



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA
AUTOMATIZACIÓN DE PAGOS DEL
DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR
PAGAR EN LA EMPRESA PROAGRO C.A**

Autores: Arelis Baluche

Juan Nieves

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PAGOS DEL
DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA
EMPRESA PROAGRO C.A**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autores: Arelis Baluche
Juan Nieves
Tutora: Fabiola Rojas

San Diego, Diciembre 2018



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
CONSEJO UNIVERSITARIO**

CU-UJAP-1309-2006

San Diego, fecha

Ciudadano

C.I. N°
Presente.-

Cumplo con informarle que la Comisión Delegada del Consejo Universitario de la Universidad José Antonio Páez, en su sesión N° 074, celebrada el _____ de _____ próximo pasado, ACORDÓ APROBAR El Proyecto De Trabajo de Grado presentado por usted, titulado: PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PAGOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA PROAGRO C.A

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,

Lic. Katerina Sljussar P.
Secretaria

c.c. Expediente del alumno
Archivo

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Fabiola Rojas portadora de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Arelis Baluche y Juan Nieves, portadora de la cédula de identidad N° _____, titulado Plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

(Firma autógrafa)
Nombres y apellidos
N° de la Cédula de Identidad

DEDICATORIA

Mi Trabajo de Grado se lo dedico con todo mi amor y cariño

A mi amado hijo José Ángel, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis hermanas y sobrinas, quienes con sus palabras de aliento, no me dejaban decaer para que siguiera adelante y por siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi esposo José Ramón, aunque no esté físicamente con nosotros, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien, al igual que a mis padres que partieron de este mundo terrenal, enseñándome los valores y constancia para seguir adelante.

Arelis Baluche

DEDICATORIA

A mis padres por todo el apoyo incondicional en mi vida, tanto en lo personal como profesional, infinitas bendiciones para ellos, gracias por tanto cariño y amor siempre recibido.

Juan Nieves

RECONOCIMIENTOS

En primer lugar a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

A la tutora Lcda Fabiola Rojas por su valiosas asesorías

A mis amigos y compañeros con los que compartí las faenas del estudio, los problemas cotidianos como también vivencias estudiantiles.

A todas las personas que directa e indirectamente me ayudaron en este trabajo.

Y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Arelis Baluche

RECONOCIMIENTOS

A Dios, por darme la vida y el ser, por ponerme siempre a mi lado gente buena y sincera, buenos compañeros, por darme salud para fortalecer todos los días mi espíritu y ganas de seguir luchando y surgiendo, sobre todo darme humildad, sabiduría y paciencia para afrontar situaciones difíciles en mi carrera profesional.

Familiares, todos sin excluir a ninguno, por apoyarme en toda mi carrera, por los buenos consejos, por el apoyo infinito, y esa fortaleza para nunca desmayar en esta etapa profesional que me propuse.

Mi compañera de tesis, Arelis Baluche por compartir tantas cosas durante toda la carrera y apoyarme siempre.

Juan Nieves

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	pp. vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2. OBJETIVOS.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES.....	8
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	16
III MARCO METODOLÓGICO.....	18
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	18
3.2. FASES METODOLÓGICAS.....	18
IV RESULTADOS.....	21
4.1. Fase I.....	21
4.2. Fase II.....	32
4.3. Fase III.....	34
V PROPUESTA.....	37
Conclusiones.....	59
Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	
A. Cuestionario.....	66

LISTA DE CUADROS

CUADRO

	pp.
1 Resultados del cuestionario.....	22
2 Porcentajes y criterios para el análisis de datos.....	22
3 Sistema automatizado actualizado.....	23
4 Información de carácter administrativo	24
5 Planificación de estrategias.....	25
6 Sistema de automatización	26
7 Ingreso de las facturas.....	27
8 Retorno de las facturas.....	28
9 Control.....	29
10 Reporte del cierre de las cuentas por pagar.....	30
11 Plan de acción.....	31
12 Capacitación.....	32
13 Matriz DOFA.....	33
14 Cruce de Estrategias	34
15 Plan de Inversión.....	39
16 Plan de Acción.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Sistema automatizado actualizado.....	23
2	Información de carácter administrativo.....	24
3	Planificación de estrategias.....	25
4	Sistema de automatización.....	26
5	Ingreso de las facturas.....	27
6	Retorno de las facturas.....	28
7	Control.....	29
8	Reporte del cierre de las cuentas por pagar.....	30
9	Plan de acción.....	31
10	Capacitación.....	32
11	Matriz DOFA.....	33
12	Cruce de Estrategias	34



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PAGOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA PROAGRO C.A

Autores: Arelis Baluche
Juan Nieves
Tutora: Fabiola Rojas
Fecha: Noviembre de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

Debido a que actualmente en la empresa Proagro existen dificultades en la planificación de las cuentas por pagar, considerando actualmente que las organizaciones avanzan de forma considerable hacia la modernización de todas sus técnicas para mantener un alto grado de competitividad ante un mundo globalizado, es necesario que se adapte al proceso de automatización. Por ello, el objetivo general de este trabajo consiste en Diseñar un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A. La metodología es una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible y con un diseño no experimental con sus respectivas fases metodológicas. El universo estadístico estuvo representado por diez (10) trabajadores de señalado departamento. Se tomó en consideración el muestreo no probabilístico del tipo censal siendo la muestra igual a la población. Se empleó la técnica de la encuesta y análisis estratégico a 10 personal del departamento de Cuentas por Pagar, cuyos instrumentos fueron el cuestionario y la matriz de análisis estratégico. Posteriormente se analizaron e interpretaron los resultados y la investigación concluye que existe en la empresa la necesidad de gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A, por lo tanto se requiere capacitación de ofimática con relación al uso del sistema de automatización actualizado de pagos de cuentas por pagar en el personal.

Descriptores: Plan de Acción. Automatización. Cuentas por pagar.

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, los sistemas automatizados se han convertido en una herramienta fundamental en el mundo de las organizaciones o instituciones ya sean de carácter público o privadas; liberando al hombre de las tareas rutinarias y extenuantes, así como apoyándolo en el rendimiento laboral de acuerdo a su puesto de trabajo; sobre todo en empresas las cuales requieren del uso de paquetes tecnológicos y comunicacionales que se ajusten a sus particularidades y necesidades.

En función a lo anteriormente mencionado surge el objetivo del presente trabajo de investigación, el cual consiste en proponer un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la empresa Proagro C.A; la misma se estructura en los siguientes capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: relacionado al planteamiento del problema, donde se describe la problemática, se enuncia el objetivo general, y los específicos, y por último se estructura la justificación del estudio del problema.

Capítulo II: conformado por el marco teórico, el cual contiene los antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III: presenta el marco metodológico, en él se explica el tipo y diseño de investigación, así como las fases metodológicas en correspondencia con los objetivos específicos.

Capítulo IV: describe los recursos a utilizar, tales como humanos, institucionales, materiales, tiempo y cronograma de actividades.

Capítulo V: se desarrolla la propuesta con sus elementos que la componen

Todos estos capítulos junto con las referencias y anexos constituyen el trabajo de grado en torno al plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la empresa Proagro C.A

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente las instituciones y organizaciones avanzan de forma considerable hacia la modernización de todas sus técnicas para mantener un alto grado de competitividad ante un mundo globalizado, haciendo necesario la adquisición de nuevos métodos o tecnologías para el desarrollo de sistemas de información que permitan realizar los procesos con eficacia y eficiencia. Por ello, los cambios derivados de la globalización hacen que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) hoy día sea una necesidad a nivel gubernamental, institucional, organizacional y empresarial.

Cabe señalar que en el mundo empresarial, las TIC son un medio que en la actualidad les permite reducir costos, espacio y tiempo, pues en el escenario mundial los sistemas de información juegan un papel importante, ya que todas las organizaciones requieren de esta herramienta tecnológica para la fluidez y manejo de los procesos y procedimientos ya sean operativos, administrativos, logístico, entre otros.

Sin embargo, aún persisten empresas que continúan realizando sus funciones técnicas y operativas de forma tradicional, no aprovechando las bondades que los avances tecnológicos por medio de la automatización puede ofrecer a nivel empresarial, de hecho como lo menciona Cano y Sánchez (2009: 18), “...las herramientas más usadas por empresarios son fundamentalmente todas las aplicaciones profesionales asociadas a internet y a la automatización electrónica de información que facilitan las actividades administrativas”

No obstante, se debe hacer una planificación precisa de las acciones a realizar, que contenga estrategias, metas, responsables, recursos y lapsos de ejecución, con el propósito de adecuarlo a los objetivos que se aspiren lograr en un área específica de la organización, para esto se necesita el factor de mayor importancia en la aplicación de las (TIC), como es el recurso humano, sin él, toda planificación y tecnología es inoperante y falta de valor, ya que, es éste quién le da vida y sentido a su aplicación en cualquier ámbito de la vida profesional y empresarial, pues el conocimiento tecnológico actual es fundamental para el éxito de toda organización, permitiendo de esta manera saltos en la productividad con los procesos automatizados que agilicen las actividades administrativas en todas las áreas organizativas de la empresa.

En este mismo orden de ideas, a nivel de Latinoamérica refiere la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO, 2016) Entornos Digitales y Políticas Educativas: Dilemas y Certezas. [Página en línea] Consultado el día 03 de julio de 2018 de la World Wide Web <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002458/245810.pdf>, afirma “...América Latina mantiene una automatización relativamente avanzada respecto de las economías emergentes, dado que, la mayor parte de los países de la región están en las fases transicionales o emergentes”.

Igualmente destaca el organismo citado, que el promedio latinoamericano de automatización ha alcanzado los 41,44 puntos en el año 2013, con una tasa anual de crecimiento promedio del 9,68 por ciento. Entre los países que más han avanzado, se encuentra Costa Rica, con una tasa de crecimiento anual del 14,03 por ciento, ocupando el puesto dos en la región.

Dentro de este contexto, Venezuela presenta avances significativos en materia de las TIC, pues existen leyes y decretos que sugieren la obligatoriedad en el uso de las Tecnologías y fue en el año 1999 que por primera vez el tema adquiere rango constitucional, es decir, el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. (p. 45)

Es de señalar que, toda empresa dedicada a cualquier rama de la actividad productiva o de servicio, necesita garantizar un adecuado manejo de todos los recursos incluyendo los tecnológicos. En este sentido, se deben establecer procedimientos capaces de garantizar la conveniente conducción de las tareas hacia la optimización del proceso administrativo como tal, a fin de evitar según Rosemberg (2012: 21) “...pérdidas o duplicación de funciones, así como aquellos obstáculos administrativos tales como falta de planificación y dirección, desorganización, descontrol, que puedan impedir el buen funcionamiento de la organización”.

De ahí la necesidad de contar con planes de acción que según Dressler (2010: 85), “son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo los trabajadores de un departamento”, los cuales se aplican en un lapso de tiempo determinado y sobre todo un grupo específico de trabajadores que necesiten de estas herramientas para optimizar su rendimiento en la compañía.

No obstante, algunas organizaciones empresariales carecen de esta importante herramienta de apoyo gerencial, de hecho, aun cuando hay diferentes tipos de sistemas de información, que son utilizados para la seguridad y confianza de la base de datos para la empresa, éstos deben ser óptimos y confiables para que la misma fluya y los procesos se cumplan a tiempo. Por tal motivo, en el plano económico y concretamente en el empresarial, se hacen indispensables los planes de acción basados en sistemas informativos en toda estructura organizacional. Paradójicamente la falta de automatización efectiva dentro de algunas compañías es muy frecuente, se hace palpable al observar todos los problemas administrativos, contables, operativos,

entre otros, que pudieran originarse debido a la falta de un buen sistema de información.

Cabe mencionar, el caso de la empresa venezolana Proagro C.A, dedicada a la venta y distribución de alimentos concentrados en Valencia Estado Carabobo, en los actuales momentos carece de un sistema automatizado actualizado de registro que pueda almacenar toda la información de carácter administrativo, que se maneja en el área de cuentas por pagar, como por ejemplo: coordinar, administrar y registrar a tiempo los pagos, gastos generales, reembolsos a empleados, así como revisar, verificar y controlar la administración de los datos maestros de proveedores, también las conciliaciones de balances de cuentas por pagar, entre otros.

Esto debido a que no cuenta con una planificación a corto y mediano plazo que le permita implementar estrategias basadas en la automatización para agilizar o realizar los pronto pagos a los proveedores, ya que de no ser así, se tendrían retrasos en los pagos de las facturas y se correría el riesgo de que las mismas tengan una nueva cotización con precios mayores a lo acordado, es decir, de no pagar a tiempo los compromisos se le harían ajustes económicos elevados que sería desfavorable para la compañía. Por ello, en este trabajo, se plantea a la empresa caso de estudio, el diseño de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A, con la finalidad de disminuir el incremento en los precios de las cotizaciones de los proveedores por no recibir los pagos a tiempo.

En virtud de las razones descritas, se plantea la siguiente formulación del problema:

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en la variación de precios de las cotizaciones emitidas por los proveedores a la empresa Proagro C.A?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso.
2. Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema de pagos de la Empresa Proagro, C.A.
3. Proponer un plan de acción para lograr la automatización en el proceso de pagos a proveedores

1.3. Justificación de la Investigación

La presente investigación es importante desde el ámbito social, pues representa para la organización Proagro, C.A, conocer la situación actual del sistema de pago utilizado pues se pretende emplear un plan orientado a la automatización del proceso de cuentas por pagar para evitar retraso en los pagos. En relación con la relevancia práctica, se busca aportar información a la organización sobre las fortalezas y debilidades de su sistema de pagos, lo cual no es más que darle significancia al uso de un plan de acción que comunique al personal estrategias orientadas a cumplir las metas de pronto pago de facturas, pues el sistema de información apoyaría a los analistas de cuentas por pagar a seguir un cronograma de cumplimiento a los compromisos adquiridos con los proveedores.

Por su parte, los aportes teóricos, que brinda el estudio, radica en el hecho de utilizar los postulados necesarios que den soporte al proceso investigativo, tomando como base las diferentes teorías en lo referido a las variables en estudio como son

plan de acción y automatización de pagos, todo esto desarrollado bajo la línea de investigación denominada Planificación y Presupuesto de la carrera Administración de Empresa en la Universidad José Antonio Páez (UJAP). En otro orden y dirección, realizar la investigación, trae sustento en la disposición que ha manifestado el encargado de Proagro C.A, puesto que su interés es mejorar la problemática.

En la perspectiva metodológica, la relevancia de la indagación radica en realizar una investigación de campo bajo la modalidad de un proyecto factible que permita a la empresa contar con una propuesta operativa y viable a objeto de revisión para su aplicación dentro de la organización. Además, el trabajo sirvió de referencia científica para otros trabajos con temáticas similares.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo está diseñado con el fin de presentar el suficiente soporte bibliográfico que se utilizó como respaldo para la investigación. Al respecto, Arias (2012:64), define el marco teórico como “un esquema escrito de artículos, libros, investigaciones y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre lo investigado”. Este apartado del trabajo presenta los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Estos representan un aporte valioso a la indagación, pues de ellos se extrae información confiable para adecuarla al trabajo actual. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010:166), los antecedentes “son documentos que contienen los resultados de estudios previos como libros, antologías, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes, trabajos presentados y publicados”. A continuación se describen los siguientes:

Delgado (2017), realizó un trabajo titulado “**Sistema automatizado de control interno en el proceso de las cuentas por pagar de la empresa repuestos Chevecars, C.A, Valencia**” para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad Panamericana del Puerto (UNIPAC), tuvo como objetivo general proponer un sistema automatizado de control interno en el proceso de las cuentas por pagar de la empresa Repuestos Chevecars C.A Valencia. La metodología se adscribió a una investigación de campo bajo la

modalidad de proyecto factible, apoyado en un estudio descriptivo con un diseño no experimental.

La población estuvo conformada por nueve (9) trabajadores de la empresa Repuestos Chevecars, C.A, Valencia, la muestra fue censal porque se consideró el mismo número de la población. Se aplicaron como técnicas de recolección de datos la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario estructurado en diez ítems según escala dicotómica sí/no. Para el análisis de los datos se apoyó en la estadística descriptiva y se obtuvo como conclusión que existen fallas en el desarrollo de las actividades del área de cuentas por pagar y por consiguiente se requiere de un sistema automatizado para mejorar sus procesos administrativos.

La relación que presenta al trabajo citado, es la recomendación para la gerencia de cualquier empresa, en cuanto a emplear la automatización de la gestión administrativa, con el objeto de fortalecer el sistema de control interno sobre las cuentas por pagar.

Hamidian y Ospino (2015), realizaron una investigación titulada **¿Por qué los sistemas de información son esenciales?**, publicada en la Revista Anuario del Instituto de Derecho Comparado de la Universidad de Carabobo, [En línea]. Consultado el día 11 de julio de 2018 de la World Wide Web: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/>, la cual hace referencia a los sistemas de información como un herramienta poderosa y alterna, ya que utilizan la tecnología de información para apoyar y automatizar las actividades previstas en cualquier empresa, además ayudan a la gerencia a monitorear el desempeño institucional, a identificar problemas estratégicos y oportunidades.

De igual forma afirman, que se deben utilizar procedimientos operativos para maximizar la eficiencia, información precisa de toda la empresa y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma de decisiones que ayudarán a alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, indican que los sistemas de información automatizados modifican profundamente la manera en

que una organización deba ajustarse al impacto digitalizado y los nuevos flujos de información.

Este antecedente se relaciona con esta investigación, ya que los sistemas de información utilizan la tecnología para apoyar y automatizar las actividades, procesos o procedimientos que se llevan a cabo en cualquier organización, tal es el caso del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A, dado que son una herramienta de gran ayuda para mejorar la gestión administrativa.

Se tiene también el trabajo de Rincón (2014), quien elaboró una investigación denominada **“Desarrollo de un Sistema de Información Automatizado para el control de proceso de facturación de la empresa Ferre-Impercon C.A”** [En línea]. Consultado el día 11 de julio de 2018 de la World Wide Web: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2501-14-07495.pdf> para optar al título de Ingeniero de Computación de la Universidad Rafael Urdaneta Tuvo como objeto desarrollar un Sistema de Información Automatizado para el control de proceso de facturación de la empresa Ferre-Impercon C.A. La metodología se adscribió a una investigación descriptiva con un diseño no experimental campo.

Se utilizó la técnica de la observación documental y observación directa, cuyo instrumento de recolección de datos fue la entrevista no estructurada. Las fases del diseño estuvieron conformadas por el análisis de requerimientos, diseño, construcción del sistema automatizado para el control del proceso de facturación y pruebas. El análisis de los resultados arrojó que los requerimientos del sistema de información deben estar orientados a la búsqueda de una solución informática que permita agregar, modificar, eliminar y consultar registros de clientes, para facturas y crear de operación minimizando tiempos de respuesta.

Esta investigación sirve de aporte, a la temática actual, porque se puede utilizar la terminología informática adecuada para desarrollar el sustento teórico de la temática actual, pues en el mundo empresarial, hoy día es necesario apoyarse en la informática para facilitar los procesos administrativos, operativos y contables que anteriormente se realizaban de forma manual y con el auge de la tecnología se pueden adecuar a la automatización.

Por su parte, Chivico (2014), realizó un trabajo titulado “**Propuesta de un sistema automatizado de reporte descriptivo de rendimiento estudiantil en la Escuela Lancaster**”. [En línea]. Consultado el día 11 de julio de 2018 de la World Wide Web: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/1234567>, para optar al título de Licenciado en Educación Mención Informática de la Universidad de Carabobo. Centró el objetivo general en proponer un sistema automatizado de reporte descriptivo de rendimiento estudiantil en la Escuela Básica Lancaster, ubicada en Guigue Estado Carabobo, para facilitar, optimizar y agilizar el proceso de registro de los informes de rendimiento estudiantil.

La metodología fue de campo descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario aplicado al personal administrativo de señalada Escuela. Luego del análisis estadístico de los resultados, la investigación concluye que el sistema propuesto ayuda a la institución a mejorar la eficacia administrativa, pues fue diseñado con aplicaciones tales como lenguaje de programación PHP, Servidor Apache, el manejador de base de datos MySQL Server y la herramienta PHPMYAdmin útiles en el área administrativa de la institución educativa caso de estudio.

Este antecedente, es de interés, porque la automatización de los procesos puede adecuarse a cualquier área de trabajo, en el antecedente consultado fue el ámbito educativo, pero la automatización es usada también a mayor escala

en las organizaciones empresariales, por lo que de este trabajo se consideró como aporte la Teoría de la Automatización.

En este mismo orden y dirección, se presenta la investigación desarrollada por González (2013), titulada **“Diseño de sistema automatizado para el control de inventario de la empresa Risgar Valencia estado Carabobo”** para optar al título de Licenciado en Administración de la Universidad Simón Rodríguez. Precisó en su objetivo general proponer un sistema automatizado para el control de inventario de la empresa Risgar Valencia estado Carabobo. La metodología empleada fue descriptiva y de campo, con diseño no experimental. Tanto la población como muestra estuvo conformada por un total de diez (10) trabajadores del departamento administrativo, a quienes se les auto administró un instrumento tipo cuestionario contentivo de 16 ítems.

Los resultados se reflejaron en los intereses perseguidos de los trabajadores en automatizar las actividades administrativas para el control de inventarios, pues apoyarse en la tecnología simplifica sus labores administrativas, y genera en ellos eficiencia laboral. El aporte de este trabajo, es lo relacionado con la idea de automatizar actividades de índole administrativa en una organización empresarial tal como lo es para el caso de la empresa objeto de estudio.

2.2. Bases Teóricas

Según Arias (2012:106), “los fundamentos teóricos implican un desarrollo amplios de teorías que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” Se menciona:

2.2.1. Sistemas automatizados: nueva tecnología al alcance de las organizaciones empresariales

Cuando se hace referencia a los sistemas de automatización según el Diccionario de la Real Academia Española (2014) significa “La realización de

procesos por medios automáticos” [en línea]. Lo que implica es la sustitución parcial o completa de la participación humana en una o más operaciones. Tal es el caso en particular alusivo a este estudio el cual pretende diseñar un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

Cabe citar a Valcárcel y Cárdenas (2000: 34), los cuales definen automatización como: “el empleo combinado de dispositivos, aparatos e instrumentos para sustituir, mejorar, ampliar o suplementar el esfuerzo, los sentidos y la inteligencia humana en el desarrollo de un proceso” independientemente el ámbito de aplicación la misma tiene por finalidad, según Gómez (2015)

Mejorar la productividad de la empresa, reduciendo los costes de la producción y optimizando la calidad de la misma, perfeccionar las condiciones de trabajo del personal, suprimiendo los trabajos penosos e incrementando la seguridad. Realizar las operaciones imposibles de controlar intelectual o manualmente; mejorar la disponibilidad de los productos, pudiendo proveer las cantidades necesarias en el momento preciso y simplificar el mantenimiento de forma que el operario no requiera grandes conocimientos para la manipulación del proceso productivo; integrando la gestión y producción. (p. 45)

Para efectos de esta investigación, es vital comprender que cualquier sistema debe tener dentro de sus fines principales el apoyo al elemento humano para controlar, generar acción, proveer información, usar eficientemente los recursos, fijar procedimientos, filtrar información adecuada, coordinar acciones y movimientos, planear, evaluar y tomar decisiones. Todo lo antes mencionado tiene estrecha relación con esta investigación en torno a diseñar un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A, ya que esto brinda elementos conceptuales que sustentarían la misma.

2.2.2. Sistema de pagos

A nivel empresarial, Jiménez y Pardo (2011: 9), señalan que “en la década de los setenta comienza a desarrollarse la ofimática; la cual consiste en automatizar los procesos administrativos en las oficinas”. Las aplicaciones ofimáticas pueden ser de diferentes tipos, tales como: proceso de texto, base de datos, presentación de diapositivas y hoja de cálculo, las cuales han sido utilizadas para registrar las diferentes actividades administrativas tales como pagos, cobranzas, cuentas, entre otros.

Por lo tanto, un sistema de pagos según Jiménez *et al* (2011:10), “comprende un conjunto de reglas o principios enlazados entre sí, considerándose como un plan práctico y completo para generar, controlar y coordinar las acciones de pagos a realizar”, sin embargo, hoy día con las herramientas gerenciales al alcance de las organizaciones y el apoyo de la tecnología se pueden crear planes de acción donde se incluyan actividades que impliquen la automatización de las tareas administrativas. Al respecto, es importante definir lo siguiente:

2.2.3 Plan de Acción

Según Serna (2011: 45) “es una herramienta que proporciona un modelo para llevar el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario mediante un formato elemental de planeación de acción, cubriendo detalladamente componentes básicos para lograr las metas establecidas”. Para el autor citado, si se sigue el formato, cualquier proyecto u organización podrá preparar un plan de acción en el contexto de un marco de una planeación estratégica.

Por ello, cuando las empresas, preparan un plan de acción, le puede resultar útil desarrollar un plan estratégico, es decir, un resumen de lo que se va a necesitar en términos administrativos para llevar a cabo las actividades.

Este tipo de herramienta gerencial comprende los siguientes pasos, de acuerdo con Serna (2011: 47)

1. Presentación resumida: de tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.
2. Espacio para la discusión: qué, cómo, cuándo y con quién se realizaran las acciones.
3. Incluir necesidades de personal: ya tratadas, personal adicional o apoyo.
4. Incluir necesidades de desarrollo de la capacidad: para permitir al personal realizar sus actividades.
5. Fecha: fijarla para lograr los resultados, programar comienzo realista para realizar las actividades necesarias para lograr el resultado.
6. Lapso: calcular cuánto tiempo necesita cada paso. Aclarar lo que se necesita antes de llevar a cabo la actividad y cuánto tiempo haría falta.
7. Ejecución: una vez analizado y redactado el plan de acción, deberá estar basado en la misión y valor principal de la compañía así como en las diferentes políticas éticas de actuación que tenga la empresa. Antes de la puesta en marcha se debe asignar el responsable de supervisar su ejecución y revisión.
8. Revisión y control: este paso se limita a comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos del plan que se está llevando a cabo. El objetivo es detectar los posibles fallos y desviaciones en la puesta en marcha para poder aplicar soluciones y medidas correctoras con la máxima inmediatez posible.

En un proceso de planificación de acción, es importante enfocarse en aspectos relevantes para la mejora continua del desempeño, para asegurarse que los hechos suceden como deben y cuando deben. Por lo tanto, lo descrito guarda relación con este trabajo, porque centró en los detalles de acción con el equipo, departamento, proyectos inherentes al área administrativa de Proagro C.A. Es de hacer notar, mediante un plan de acción, lo que se pretende es proporcionar una base clara o guía para la implementación de actividades

destinadas a tratar las cuestiones prioritarias que se haya identificado, en este caso es en relación con la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

2.2.4. Cuentas por pagar

Las Cuentas por pagar, en adelante CPP según lo plantea Redondo (2012: 39) “abarcan las deudas comerciales contraídas por la compra de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de débito, documentos similares”. En este orden de ideas, es referirse a las deudas adquiridas por la obtención de un producto o servicio a crédito por parte de un proveedor.

Según Chillida (2013: 28), un aspecto que caracteriza las cuentas por pagar “es el hecho de que el pago del bien o servicio esté en tránsito, de manera que los proveedores le conceden un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo”. No obstante, este aspecto por lo general debe ser tratado con delicadeza porque de la presencia de mayores o menores cantidades de compras a crédito pendientes de cancelación se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores deudas e intereses, cuentas que pueden generar retrasos en los reembolsos perjudicando a la compañía.

En cuanto a los efectos financieros, y como resultado de la facilidad crediticia el ciclo financiero que cumple el pasivo circulante es más largo, por lo que se requiere según Redondo (2012: 43) “un empleo de mayor capital de trabajo bruto y neto, retrasando el ciclo de exigibilidad del activo circulante, obteniendo menores plazos de los proveedores y en ocasiones haciendo uso del financiamiento externo”.

Con base a lo planteado, el departamento de Cuentas por Pagar de la empresa Proagro C.A, debe considerar importante los abonos de las facturas pendientes por cancelar, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de salidas de efectivo de la compañía; por lo cual es

indispensable llevar un correcto seguimiento y control de los mismos; y es por esta razón precisamente que se quiere proponer un plan de acción para lograr la optimización en el proceso de pagos a proveedores, en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas le permitirá mayor flexibilidad para adquirir unas nuevas y ganar confianza en su índice crediticio.

2.3. Definición de Términos

Acciones estratégicas: Serna (2011: 24), lo define como aquellos “elementos necesarios para comunicar la propuesta (unidad conceptual) a un grupo de personas con características de uso e interpretación (unidad perceptual)”.

Administración: Chiavenato (2010: 39), la define como el “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz”.

Cuentas por pagar: Según Redondo (2012: 45) corresponde a las “deudas adquiridas por la obtención de un producto o servicio a crédito por parte de un proveedor”

Estrategia: para Serna (2011:21) es el “conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin”

Objetivos: Chiavenato (2010: 34) “es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito; es sinónimo de destino, meta, como el punto de mira de un arma, el blanco, o como el fin específico”.

Plan: de acuerdo con Serna (2011: 39) es el “conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como finalidad orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada”

Planificar: Chiavenato (2010: 41) proceso que comienza con la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es necesario seguir ciertos protocolos al realizar el marco metodológico de un estudio científico para detallar el nuevo conocimiento. Por consiguiente, Palella y Martins (2012: 27), definen la metodología como “la investigación que implica la aplicación de una serie de reglas y estrategias que especifican como se puede profundizar un problema y se concreta en un proceso sistemático que comprende acciones, actividades y tareas” para ello, se requiere delimitar los procedimientos responder a las interrogantes planteadas.

1.1. Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es bajo la modalidad, de un proyecto factible, definido en el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL, (2014:36), como “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta y modelo operativo viable para soluciones, problemas, requerimientos y necesidades de organizaciones o grupos sociales”. La indagación, se caracteriza por un diseño de campo no experimental, el cual consiste según Palella y Martins 2012: 88), “en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos en su ambiente natural”

Fases Metodológicas

El diseño comprendió el desarrollo de las siguientes fases:

3.1.1 Fase I. Análisis de la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el

retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso: donde se describió la población y muestra, la primera definida por Palella y Martins, (2012: 105) “como el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. En este caso estará constituida por diez (10) sujetos que conforman el área administrativa de la empresa Proagro C.A.

La muestra según Palella y Martins (2012: 106), “es la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”, la muestra para este trabajo correspondió al mismo número de la población, ubicándose en el tipo censal definida por Castro (2003:49), “como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Por su parte, las técnicas de recolección de datos para Arias (2012:39), “son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Se utilizó la encuesta definida por Arias (2012:42), “como el procedimiento en el que el investigador busca recopilar datos precisos”. Un instrumento es cualquier recurso, que se utiliza para obtener datos, se empleó el cuestionario, el cual según Arias (2012:45), “permite registrar observaciones directa del objeto de estudio”. El cuestionario se estructuró en diez (10) ítems dicotómico si/no.

3.1.2. Fase II. Determinación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema de pagos de la Empresa Proagro, C.A: se aplicó la técnica del análisis estratégico, el cual consistió en recoger y estudiar datos relativos a factores externos e internos que afectan a la empresa, el instrumento a utilizar es la matriz DOFA. Según Serna (2011:14), la matriz DOFA puede elaborarse mediante: Una lista de las oportunidades y amenazas externas; lista de las fortalezas y debilidades internas; realizar el cruce de estrategias que consiste en adecuar las fortalezas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes; adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes, adecuar las

fortalezas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes; adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes. El propósito es generar estrategias alternativas viables, y no en seleccionar ni determinar las mejores estrategias. No todas las estrategias desarrolladas en una matriz DOFA, son seleccionadas para su aplicación, sino aquellas que más se adecuen al contexto de lo que interesa a la empresa.

3.1.3. Fase III. Propuesta de un plan de acción para lograr la optimización en el proceso de pagos a proveedores: luego de obtener los resultados por medio del análisis estadístico se procedió a las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales sugirieron el diseño del plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en Proagro C.A.

Cabe señalar, que el plan de acción estuvo estructurado en las estrategias derivadas del análisis estratégico DOFA, del cual se determinó las tácticas pertinentes, acompañadas de acciones, responsables, lapso de ejecución y recursos. Como parte de la propuesta, se redactó la presentación, justificación, objetivos (general y específicos), factibilidad (económica, operativa, técnica) y beneficios.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el cuestionario, se procedió a realizar el análisis, que de acuerdo con Tamayo (2012), consiste en, “...resumir las observaciones llevadas a cabo de forma que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación”. (p. 180). Para el desarrollo del capítulo se utilizó la estadística descriptiva mediante cuadros y gráficos circulares con sus respectivos análisis. En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos en las fases metodológicas formuladas en el marco metodológico.

4.1. Fase I. Análisis de la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso.

4.1.1 Resultados del Cuestionario

Para diagnosticar la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso, se procedió aplicar una encuesta a diez (10) clientes fijos de la empresa en estudio, los cuales conformaron la muestra, a quienes se les entregó un cuestionario estructurado en diez (10) ítem en escala dicotómica si/no, cuyos datos obtenidos, fueron procesados en este capítulo mediante técnicas de análisis cuantitativo a partir de la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, así como gráficos circulares con sus respectivos análisis. A continuación se describe los resultados del cuestionario.

Cuadro 1. Resultados del Cuestionario

ITEM	CANT. SI	CANT. NO	TOTAL	% SÍ	% NO	% TOTAL
1	0	10	10	0%	100%	100%
2	10	0	10	100%	0%	100%
3	0	10	10	0%	100%	100%
4	10	0	10	100%	0%	100%
5	3	7	10	30%	70%	100%
6	0	10	10	0%	100%	100%
7	2	8	10	20%	80%	100%
8	1	9	10	10%	90%	100%
9	10	0	10	100%	0%	100%
10	10	0	10	100%	0%	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Para interpretar los resultados se tomó un marco de referencia porcentual con un nivel de criterios que se puede observar en la siguiente tabla:

Cuadro 2. Porcentajes y criterios para el análisis de datos

PORCENTAJE	CRITERIOS
100% - 81%	Tendencia Muy Alta
80% - 61%	Tendencia Alta
60% - 41%	Tendencia Media
40% - 21%	Tendencia Baja
20% - 0%	Tendencia Muy Baja

Fuente: Palella y Martíns (2012)

En el cuadro anterior, para determinar las tendencias, se puede apreciar directamente el criterio según corresponda de acuerdo al porcentaje obtenido en las respuestas emitidas por los encuestados.

Ítem 1. ¿Cuenta la empresa con un sistema automatizado actualizado de pagos?

Cuadro 3. Sistema automatizado actualizado

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	0	0%
NO	0	10	100%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

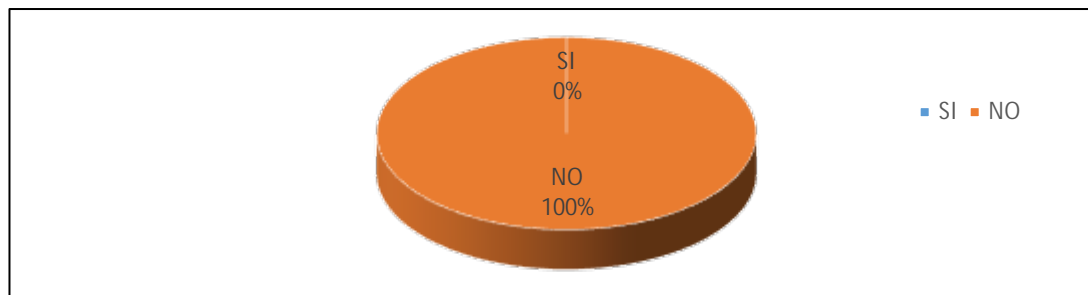


Gráfico 1. Sistema automatizado actualizado

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

De acuerdo con los datos recolectados, la tendencia es muy alta negativa, como puede apreciarse en el gráfico la totalidad niega que la empresa cuenta con un sistema automatizado actualizado de pagos. Esto evidencia que la empresa debe actualizar su actual sistema automatizado de pagos. Cabe señalar, un sistema según Chiavenato (2010: 46) “es un plan práctico y completo para generar, controlar y coordinar las acciones de una organización”. Cuando se trata de automatización, esta debe basarse en una planificación que de igual manera contenga estrategias, acciones, metas, tiempo, responsables y recursos que son ejecutadas por el elemento físico y humano de la organización el cual se va encargar de desarrollarlo y mantenerlo.

Ítem 2. ¿Posee usted la capacidad de procesar información de carácter administrativo en forma eficiente apoyándose en la ofimática?

Cuadro 4. Información de carácter administrativo

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	10	100%
NO	0	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

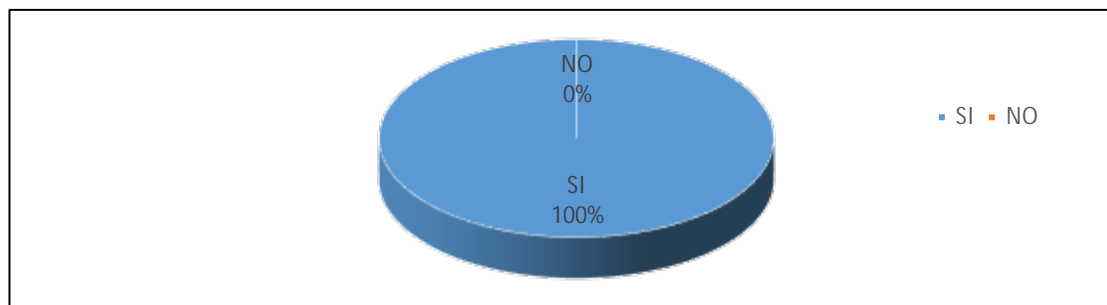


Gráfico 2. Información de carácter administrativo

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

El 100% de los encuestados señalaron que si poseen la capacidad de procesar información de carácter administrativo en forma eficiente apoyándose en la ofimática, pues las exigencias en cuanto a competencias laborales les demanda saber procesar información de carácter administrativo en forma eficiente con el uso interactivo de la tecnología y la ofimática, pues como lo sostiene Jiménez y Pardo (2011:21), “la implementación de tecnologías de automatización de procesos administrativos afecta de manera notable al área de cuentas a pagar”. Esto significa que la correcta utilización de sistemas para la lectura de facturas y otros documentos, se han convertido en un factor de gran importancia en las empresas, que otorgan una ventaja competitiva a las empresas que gestionan eficientemente sus facturas a pagar.

Ítem 3. ¿En el área de cuentas por pagar de la empresa Proagro se planifican estrategias basadas en la automatización de pagos?

Cuadro 5. Planificación de estrategias

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	0	0%
NO	0	10	100%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

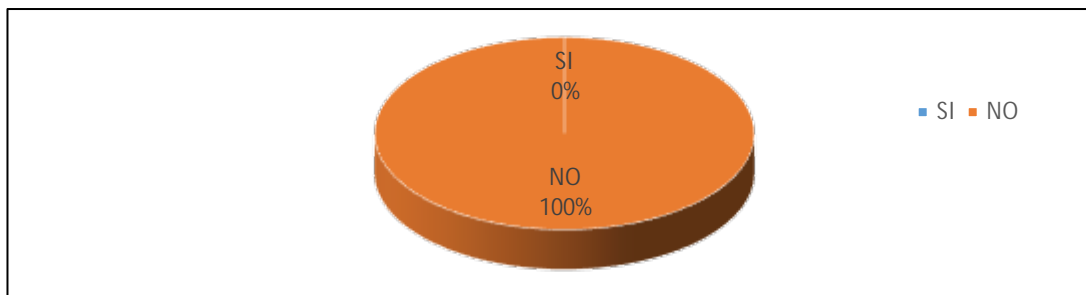


Gráfico 3. Planificación de estrategias

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

Tal como se aprecia en el gráfico, la totalidad de los consultados opinaron que en el área de cuentas por pagar de la empresa Proagro no se planifican estrategias basadas en la automatización de pagos. Esto permite reflexionar que hay un número de riesgos recurrentes que vienen con el no implementar un eficiente o efectivo proceso de cuentas por pagar y es que se debe precisamente a errores en facturas de papel, oportunidades pérdidas relacionadas a pago temprano de facturas y procesos incompletos. Por ello, la importancia para Proagro C.A, planificar acciones dirigidas a la optimización de las cuentas por pagar para evitar retrasos en pagos y pérdidas para la empresa.

Ítem 4. ¿Requiere de un sistema (aplicación) de automatización con el uso de las TIC, el cual permita agilizar los pagos a proveedores de forma inmediata?

Cuadro 6. Sistema de automatización

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	10	100%
NO	0	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

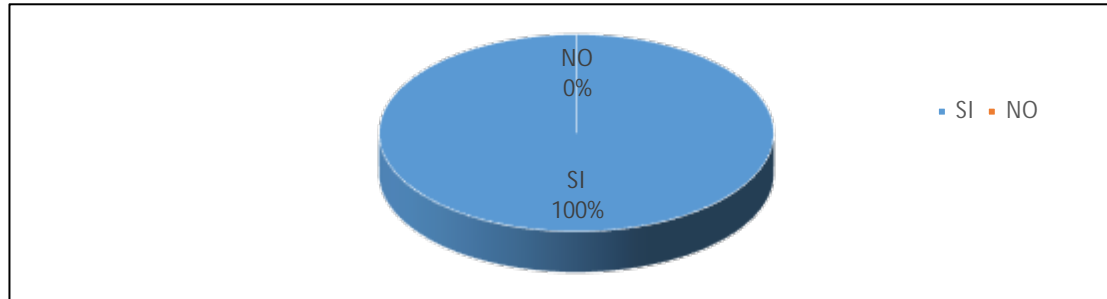


Gráfico 4. Sistema de automatización

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

Se evidencia una tendencia muy alta positiva, porque se ubicó la totalidad del porcentaje en la alternativa afirmativa. Por lo cual, en definitiva, se requiere de un sistema (aplicación) de automatización con el uso de las TIC, el cual permita agilizar los pagos a proveedores de forma inmediata “la calidad de las actividades administrativas en las empresas va a depender, sin duda, del adecuado uso que se haga de las TIC y las habilidades que posea el analista contable y administrativo de la organización.

Ítem 5. ¿Se planifica el registro sistemático del ingreso de las facturas?

Cuadro 7. Ingreso de las facturas

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	3	30%
NO	0	7	70%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

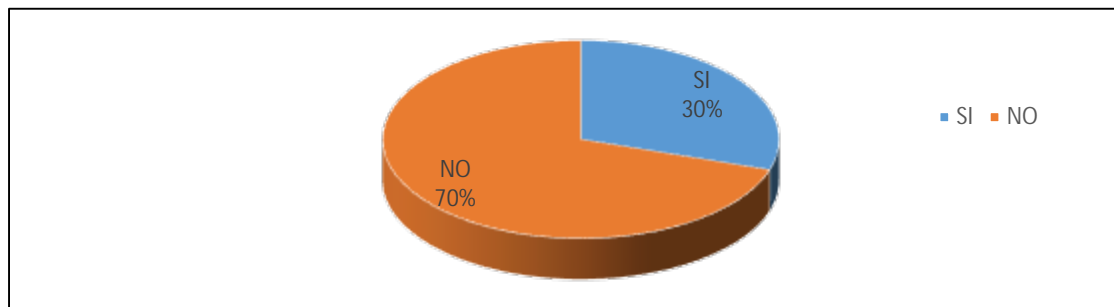


Gráfico 5. Ingreso de las facturas

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

La mayoría de la muestra con un 70% seleccionó la categoría del “no”, esto representa una tendencia muy alta negativa, razón por la cual se deduce que en el área administrativa de la empresa caso de estudio no hay una óptima planificación de los procesos administrativos, lo cual pudiera generar descontrol interno en el departamento cuentas por pagar, cuyas consecuencias según (Redondo, 2012: 118) “se traducen en el retraso de los pagos, derivados de la falta de datos necesarios en la facturas, no llevar el control del vencimiento de las facturas y no llevar un programa planificado de pagos” De aquí, la importancia de un plan de acción el cual puede mantener estabilidad en la empresa y realizar satisfactoriamente las operaciones relacionadas con el ingreso de las facturas.

Ítem 6. ¿Existe un registro automatizado de retorno de las facturas por el departamento de administración?

Cuadro 8. Retorno de las facturas

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	0	0%
NO	0	10	100%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

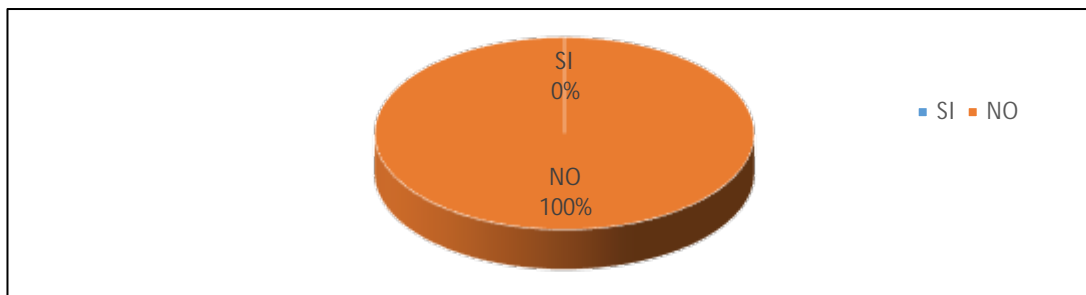


Gráfico 6. Retorno de las facturas

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

La tendencia de este resultado es muy alta negativa, pues la totalidad de los encuestados opinaron que no existe un registro automatizado de retorno de las facturas por el departamento de administración. Con esto se evidencia que el departamento carece de este proceso en cuentas por pagar, no obstante este paso es imprescindible puesto que es el que permite visualizar cuanto tiempo exacto lleva la empresa (cliente) contrayendo la deuda, en este sentido la organización debe procurar contar con una automatización eficiente que le permita organizar y priorizar los pagos a proveedores para evitar incrementos en lo ya facturado.

Ítem 7. ¿Se lleva un control de la automatización de recepción de pagos?

Cuadro 9. Control

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	2	20%
NO	0	8	80%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

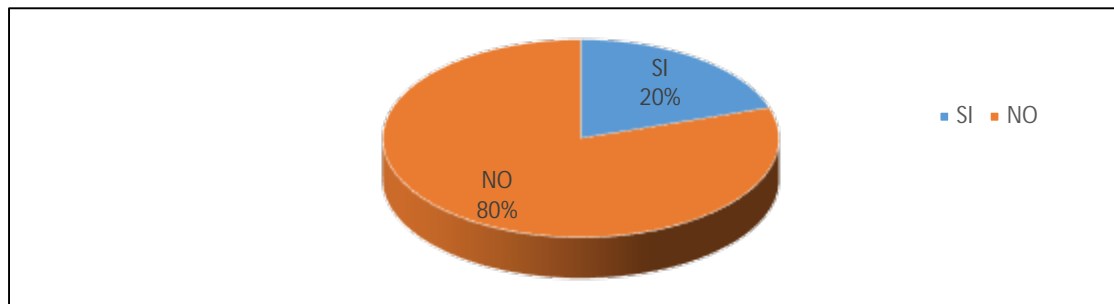


Gráfico 7. Control

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

En este ítem los encuestados en su mayoría, es decir el 80% respondieron negativamente a lo solicitado, evidenciando de esta manera que no se lleva un control de la automatización de recepción de pagos, demostrando la necesidad que existe en contar con un registro ordenado, pues, las empresas y administraciones a diario se ven obligadas a agilizar la tramitación de las facturas de sus proveedores, ya que cualquier factura debe ser sometida a revisión y aprobación en todas las organizaciones antes de ser pagada. De hecho, debe hacerse la revisión de facturas de proveedores, determinando su aprobación o rechazo.

Ítem 8. ¿Se evalúa de forma permanente el reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores?

Cuadro 10. Reporte del cierre de las cuentas por pagar

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	1	10%
NO	0	9	90%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

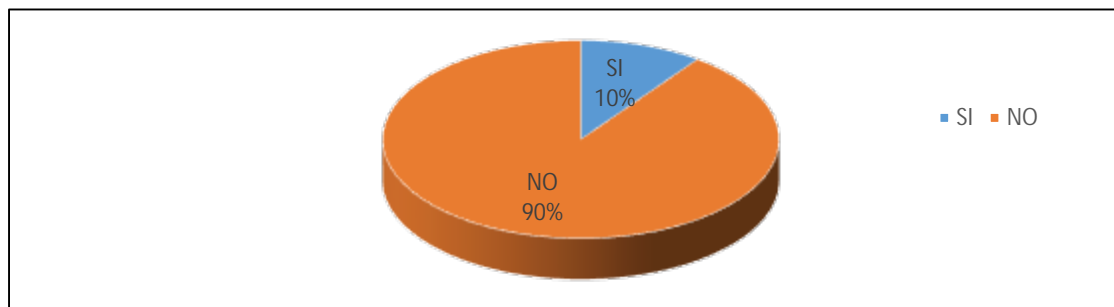


Gráfico 8. Reporte del cierre de las cuentas por pagar

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

La tendencia de este resultado es muy alta negativa, porque el 90% de los encuestados opinaron no se evalúa de forma permanente el reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores. Lo cual evidencia que al cierre de las cuentas por pagar no es evaluado constantemente. Esto difiere de lo planteado por Redondo (2012: 116) “al finalizar cada mes, el departamento de cuentas por cobrar, debe hacer entrega a la dirección general de la empresa el registro de todos los pagos realizados”, mostrando los estados de cuenta actualizados de la empresa con el respectivo análisis de la gestión de pago correspondiente a ese mes, el cual ha de contener las facturas pagadas en su totalidad como de aquellas que quedan con diferencia y son sometidas a reclamo.

Ítem 9. ¿Debería gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A?

Cuadro 11. Plan de acción

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	10	100%
NO	0	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

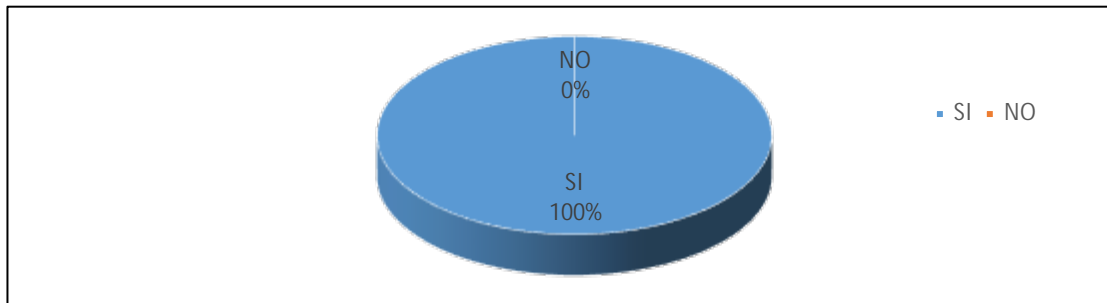


Gráfico 9. Plan de acción

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

Ante el ítem formulado, la totalidad de la muestra consultada opinó que debería gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A, porque el área administrativa carece de estrategias dirigidas a la optimización del sistema automatizado que registre con exactitud lo que debe pagarse y el tiempo en que se debe saldar la deuda al proveedor. Esto es una situación desfavorable para la empresa pues un sistema automatizado poco eficiente no permite agilizar los pagos. Esto permite reflexionar acerca del estricto cumplimiento de los compromisos de pago porque son sin duda uno de los aspectos más valorados por los proveedores de cualquier empresa y Proagro no es la excepción.

Ítem 10. ¿Requiere capacitación de ofimática con relación al uso del sistema de automatización actualizado de pagos de cuentas por pagar en Proagro C.A?

Cuadro 12. Capacitación

Categorías	Código	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	10	100%
NO	0	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

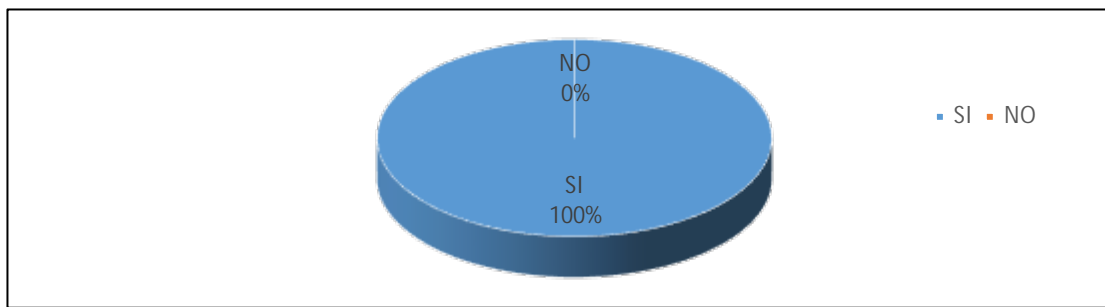


Gráfico 10. Capacitación

Fuente: Datos recopilados por Baluche y Nieves (2018)

Análisis

El 100% de la muestra afirmó requerir capacitación de ofimática, con relación al uso del sistema de automatización de pagos de cuentas por pagar, pues ameritan crear, manipular, almacenar y transmitir digitalmente la información que se necesita para realizar de forma eficiente y a tiempo las tareas cotidianas y alcanzar los objetivos propuestos en el área de cuentas por pagar tales como realizar la programación de pago a proveedores en las fechas previamente definidas, así como el seguimiento oportuno de de facturas vencidas de proveedores y analizar sus motivos.

4.2 Fase II. Determinación de las Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema de pagos de la Empresa Proagro, C.A:

Cuadro 13. Matriz DOFA

Análisis Interno

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
<p>F2. Personal capacitado para procesar información eficientemente apoyándose en la ofimática (aplicación de la informática a las técnicas y trabajos de oficina en el uso del sistema empleado por Proagro, el Baan LN)</p> <p>F2. Habilidades para el aprendizaje por parte del personal.</p> <p>F3. Disposición al cambio</p>	<p>D1. Sistema automatizado de pagos desactualizado.</p> <p>D2. Carece de planificación de estrategias basadas en la automatización de pagos.</p> <p>D3. No se lleva un control de la automatización de recepción de pagos que le permita coordinar, administrar y registrar a tiempo los pagos a proveedores.</p>

Análisis Externo

Oportunidades (O)	Amenazas (A)
<p>O1. Actualizar el sistema automatizado actual para agilizar los pagos a proveedores de forma inmediata.</p> <p>O2. Gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos.</p> <p>O3. Capacitación al personal sobre ofimática en relación al uso del sistema automatizado actualizado de pagos de cuentas por pagar en Proagro C.A.</p>	<p>A1. Retrasos en el registro sistemático del ingreso de las facturas.</p> <p>A2. Retrasos en el registro automatizado del retorno de las facturas en el área de cuentas por pagar.</p> <p>A3. No evaluarse de forma permanente el reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores lo cual generaría nuevas cotizaciones sobre las facturas ya emitidas.</p>

Fuente: Baluche y Nieves (2018)

En el cuadro anteriormente expuesto, se pueden estudiar diferentes oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas las cuales permiten realizar un análisis de la situación actual de la empresa Proagro C.A, como los posibles escenarios a los cuales pudiera enfrentarse. Es decir, permite estudiar tanto su situación interna como externa.

Cuadro 14.
Cruce de Estrategias

Estrategias A-F	Estrategias F-O
<p>1-(F1-A1) Actualización del sistema automatizado de pagos de manera que el personal capacitado para procesar información apoyándose en la ofimática pueda evitar retrasarse en el registro sistemático del ingreso de las facturas.</p> <p>2-(F2-A2). Crear las condiciones tecnológicas para que el personal del área de cuentas por pagar evite los retrasos en el registro automatizado del retorno de las facturas.</p> <p>3-(F3-A3) Diseñar estrategias de evaluación que permita la corrección de desviaciones en el reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores de Proagro C.A.</p>	<p>1-(F1-O1). Al actualizar el sistema automatizado el personal se adaptará a la información que deba procesarse para la optimización de los pagos a tiempo de las facturas de los proveedores.</p> <p>2-(F2-O2). Desarrollo de estrategias, acciones, metas, tiempo, recursos relacionados con la planificación de la automatización actualizada de pagos.</p> <p>3-(F3-O3) Capacitación al personal pues su disposición al cambio favorecería el aprendizaje y productividad laboral.</p>
Estrategias D-O	Estrategias D-A
<p>1-(D1-O1) Programar acciones orientadas a la actualización del sistema automatizado de pagos (Baan LN módulo cuentas por pagar) de Proagro de manera que se cancele a tiempo las facturas a los proveedores.</p> <p>2-(D2-O2) Elaboración del plan de acción para la automatización de pagos.</p> <p>3-(D3-O3) Acciones para el control de las actividades de capacitación en relación con el sistema automatizado actualizado de pagos.</p>	<p>1-(D1-A1) Se pretende que el sistema automatizado actualizado realice el registro sistemático del ingreso de facturas para evitar retrasos.</p> <p>2-(D2-A2) Planificar estrategias para el registro automatizado de la facturación de la empresas.</p> <p>3-(D3-A3) Evaluación, seguimiento y control del reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores.</p>

Fuente: Baluche y Nieves (2018)

4.3 Fase III. Propuesta de un plan de acción para lograr la optimización en el proceso de pagos a proveedores:

Los resultados arrojaron la necesidad de gestionar el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A. En esta fase los investigadores se sustentan en las funciones administrativas específicamente la planificación, organización, dirección, ejecución y control, pues es necesario orientar las acciones en estas funciones, porque no son más que establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias a seguir.

4.4 Análisis General del Diagnóstico de Resultados, encuesta, matriz DOFA y Cruce de estrategias CAME.

Luego de los resultados obtenidos producto de la aplicación del cuestionario, así como el análisis DOFA y cruce de estrategias se puede analizar de forma general para la Fase I: análisis de la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso, lo siguiente:

Los resultados a manera general permitieron evidenciar que la empresa posee la capacidad de procesar información de carácter administrativo en forma eficiente apoyándose en la ofimática. Lo que si es cierto, es que la compañía Proagro C.A en el área de cuentas por pagar de la empresa no se planifican estrategias basadas en la automatización de pagos, aunque la empresa posee el sistema Baan LN, se requiere incluir una alerta de pagos, el cual permita cumplir a tiempo con los compromisos contraídos con los proveedores de forma inmediata, pues en los actuales momentos no se planifica de forma óptima el registro sistemático del ingreso las facturas. Por su

parte, los resultados evidenciaron que no se lleva un control de la automatización de recepción de pagos.

Así mismo, los datos arrojaron que no se evalúa de forma permanente el reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores, razón por la cual debe gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A, por lo tanto se requiere capacitación de ofimática con relación al uso del sistema de automatización actualizado de pagos de cuentas por pagar en Proagro C.A

Con respecto a la fase II relacionada con la determinación de las fortalezas y debilidades del sistema de pagos de la Empresa Proagro, C.A, la misma se desarrolló a partir de los resultados arrojados en el instrumento de recolección de datos (cuestionario) y se pudo evidenciar que la empresa carece de un sistema automatizado de pagos, además no posee una planificación de estrategias que sustenten dicho sistema y no se lleva un control de la automatización de recepción de pagos para el desempeño eficiente de las actividades administrativas de esta importante área de la empresa como lo es las cuentas por pagar.

Con respecto a la fase III, vinculada con la Propuesta de un plan de acción para lograr la optimización en el proceso de pagos a proveedores, tanto la matriz DOFA como el cruce de estrategias, orienta y dirige la elaboración de la propuesta que a continuación se presenta en el siguiente capítulo a desarrollar en esta investigación.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

En función de los resultados obtenidos y la problemática planteada, el diagnóstico arrojó que el sistema automatizado de la empresa Proagro, requiere ser modernizado de manera que en el área de cuentas por pagar se disponga de una herramienta tecnológica que permita hacer más fluido el proceso de cuentas por pagar. Por tal razón, se requiere de un plan de acción que describa las estrategias, acciones y metas a seguir para la automatización de los pagos del Departamento de Cuentas por pagar en la empresa señalada. Esto con el propósito de coordinar, administrar y registrar a tiempo los pagos, gastos generales, reembolsos a empleados, así como revisar, verificar y controlar la administración de los datos maestros de proveedores, también las conciliaciones de balances de cuentas por pagar, entre otros.

5.2 Justificación de la propuesta

La siguiente propuesta está conformada por un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A., Valencia, estado Carabobo, cuya donde se diseña una herramienta de planificación gerencial que apoye a la unidad administrativa en cuanto a la agilización de pagos a los proveedores y evitar retrasos en la facturación. De ahí que su importancia radica en el hecho de beneficiar directamente a la empresa pues la automatización de pagos ahorra tiempo y

dinero, porque se estaría ejecutando acciones para agilizar los pronto pagos de las facturas que emitan los proveedores.

La relevancia de elaborar esta propuesta, benéfica también a los trabajadores del área administrativa de cuentas por pagar pues una planificación orientada a la automatización de pagos, tiene como propósito mejorar la eficiencia dentro de ese departamento y simplificar la vida de los trabajadores, porque entre sus bondades se tiene la reducción de costos, ahorro de tiempo y agilidad en la comunicación y en el proceso contable, refuerza la responsabilidad, mejora la eficiencia de procesos

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General

Diseñar un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

1. Señalar aspectos generales de la empresa Proagro C.A Valencia Estado Carabobo.
2. Plantear las estrategias, acciones, metas, responsables, lapso de ejecución y recursos en un formato de plan de acción para la automatización de Pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A
3. Desarrollar las estrategias y acciones formuladas en el plan de acción para la automatización de Pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

5.4. Factibilidad

5.4.1 Factibilidad Económica

La factibilidad económica según Navarro (2013: 10), “surge de analizar si los recursos económicos disponibles y financieros necesarios para desarrollar las actividades puede hacerse una inversión con el capital del que se dispone. Se apoya en la relación beneficio costo”. En esta perspectiva, la propuesta es factible en la medida que sea considerada su aplicación por parte de Proagro y tomar en consideración el requerimiento económico, siempre y cuando la empresa cuente con liquidez monetaria para implementarlo.

Cuadro 15. Plan de Inversión

PLAN DE INVERSIÓN			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Incluir en el Sistema Administrativo Baan LN una alerta de los pagos urgentes y prioritarios.	1	No aplica	No aplica
Facilitador para la capacitación	1	No aplica	No aplica
Capacitación al personal administrativo de cuentas por pagar para el uso del sistema automatizado actualizado de cuentas por pagar.	10 refrigerios	1.000,00 BsS	10.000,00 BsS
	10 certificados	60,00 BsS	600,00 BsS
	Video Beam (dispone la empresa)	No aplica	No aplica
TOTAL			10.600,00 BsS

Fuente: Baluche y Nieves (2018)

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, el plan de inversión propuesta incluye actualizar el sistema actual (Bann LN) específicamente al

subsistema administrativo de cuentas por pagar adicionando una alerta de los pagos más urgentes o prioritarios de manera que no se genere retrasos en los mismos. Eso sería realizado por el ingeniero de sistema de Proagro C.A cuyo costo no aplica porque es una actividad que forma parte de sus funciones dentro de esta organización y la función de alerta sería generada por el mismo ingeniero de sistema mencionado.

Lo que si genera costo, es la inversión en capacitación al personal administrativo del área de cuentas por pagar, específicamente el día de la jornada, y el gasto es en refrigerio y certificados tal como se describe en plan de inversión sugerido. Por lo tanto, la propuesta se considera factible económicamente, porque el costo de inversión es manejable por esta organización.

5.3.5 Factibilidad Operativa:

Se considera viable pues no incide en la estructura de la organización, contribuyendo esto al total logro de los objetivos del plan de acción para la automatización de pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

5.3.6 Factibilidad Técnica:

La factibilidad técnica para Navarro, (2012:12) “está relacionada con encontrar las herramientas, conocimientos, personal capacitado con habilidades y experiencias necesarias y suficientes, así como tecnología para hacer que el proyecto sea exitosamente realizado”. Básicamente, si existe o está al alcance la tecnología necesaria para el proyecto”. Para esta investigación, la empresa cuenta con la tecnología necesaria y el recurso humano para implementar el plan de acción para la automatización de pagos en el departamento de cuentas por pagar de Proagro.

5.4 Beneficios de la Propuesta

La propuesta, ha sido realizada para la empresa Proagro C.A, estado Carabobo, con el propósito sea evaluada para su aplicación en el Departamento de cuentas por pagar. En esta perspectiva, el plan de acción propuesto es un bien tangible por los siguientes aspectos

- Las actividades están adecuadas a actividad administrativa de la empresa, así llega a ser propiedad de la organización, llegando a convertirse en un bien para la misma.
- No modifica la estructura económica de la empresa porque su costo es cargado a gastos en las depreciaciones (amortizaciones o agotamiento) de la compañía y únicamente la empresa toma la decisión de aplicarla e invertir recursos financieros para su ejecución, tomando en consideración el plan de inversión

Por su parte, la propuesta se considera un activo fijo intangible, pues su relación financiera requiere un estudio extra para los registros contables de cuentas por pagar, y como la propuesta es un bien inmaterial cuyo valor se deriva de los derechos que confiere su propiedad, y de la cuantía en que contribuyen a las utilidades de la empresa, de llegar a incurrir en gastos extraordinarios, puede seguir siendo beneficiosa ya que se realiza para un área específica de la empresa. Dentro de esta perspectiva, los beneficios intangibles son: mejora de capital humano, estructural, relacional y laboral.

5.5 Estructura de la Propuesta

Objetivo específico 1 de la propuesta. Señalar aspectos generales de la empresa Proagro C.A Valencia



Proagro, C.A. Rif. J-00103686-5 •

Historia

Protinal Proagro es pionera al iniciar en el país la producción de alimentos balanceados para animales en 1942. El impulso de esta empresa a la actividad agrícola, avícola y pecuaria la convierte en un punto de referencia en el desarrollo del campo venezolano.

Fue la primera empresa en estimular la siembra e introducir el sorgo como cultivo sustituto del maíz para producción de alimentos para animales, así como en crear una estructura integrada para desarrollar la industria avícola y la producción de pollo tal como la conocemos hoy en día.

En el año 1977, nace Proagro C.A., dedicada desde su nacimiento a mejorar los estándares de la actividad avícola nacional y aumentar así sus volúmenes de producción de pollos beneficiados.

La fusión de ambas empresas ocurre en 1992.

Hoy, Protinal Proagro es una empresa que continua firme en su compromiso con Venezuela generando empleo, bienestar a sus trabajadores, familias y comunidades y trabajando para contribuir a la satisfacción de las necesidades de alimentación de los venezolanos.



Misión

Ser el productor y proveedor más competitivo de productos alimenticios, líderes del mercado venezolano con calidad y servicio, contribuyendo así al bienestar de nuestra gente, su familia y medio ambiente; a través de los valores de la Compañía y la integración con nuestros clientes, proveedores y accionistas.

Valores

Comunicación	Sincronización	Pasión
Liderazgo	Honestidad	Respeto
Calidad	Responsabilidad	Innovación



Centro de Desarrollo para los Trabajadores

El Centro de Desarrollo para los Trabajadores de Protinal Proagro es un espacio de aprendizaje permanente donde a través de cursos, charlas, talleres y experiencias vivenciales se proporcionan a todos los trabajadores herramientas que permitan desarrollar sus capacidades en el ámbito laboral, personal y ciudadano.

El Centro de Desarrollo de los Trabajadores guía su acción formativa inspirado en una visión integral del ser humano, dentro de una empresa que promueve el desarrollo pleno, entendiendo que además de ser miembros de esta organización son miembros de una familia, miembros de una comunidad y de un país.



Sus productos

Del Corral® _____

Protican® _____

Línea de Aves Productoras _____

Huevos Fértiles _____

Protinal® _____



Sistema administrativo que usa la empresa

Baan LN es una solución ERP avanzada que engloba múltiples funciones empresariales para responder a las necesidades de los fabricantes cuya producción se basa en proyectos personalizados en los sectores de la maquinaria y los equipos industriales, los sistemas electrónicos de alta tecnología, la aviación comercial y la construcción naval.

Baan LN es una solución totalmente integrada con funciones globales flexibles para todos los departamentos de una empresa (finanzas, gestión de almacenes, facturación, cuentas por cobrar y pagar transportes o servicio postventa).

Baan LN es una plataforma abierta, escalable y multilingüe con procesos empresariales aplicables a múltiples plantas de producción, que aumenta la visibilidad de la información para mejorar la toma de decisiones. Las funciones principales de producción y planificación de Baan LN son perfectas para las empresas que producen en función de pedidos personalizados. Además contiene funciones de producción y planificación basadas en una plataforma escalable, multilingüe y abierta, y sus operaciones son compatibles con las de todos los departamentos, incluido el financiero.



Sistema administrativo que usa la empresa

MODULOS DEL SISTEMA BAAN

- Cuentas por cobrar.
- Cuentas por pagar.
- Finanzas.
- Tesorería.
- Logística.
- Activos Fijos.
- Inventarios.
- Transporte

Objetivo específico 2 de la Propuesta. Plantear las estrategias, acciones, metas, responsables, lapso de ejecución y recursos en un formato de plan de acción para la automatización de Pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A. Las estrategias del plan de acción se derivan del análisis DOFA y cruce de estrategias, de las cuales se seleccionaron las de mayor relevancia.

Cuadro 16. Plan de Acción

Estrategia	Actividades	Metas	Responsables	Tiempo o lapso de ejecución	Recursos
(D1-O1) Programación de acciones orientadas a la actualización del sistema automatizado de pagos (Baan LN módulo cuentas por pagar) de Proagro de manera que se cancele a tiempo las facturas a los proveedores.	Evaluación del sistema actual Baan NL	-Asignar al ingeniero de sistema de Proagro C.A la evaluación del sistema actual de Proagro específicamente en el área administrativa de cuentas por pagar.	Gerencia Administrativa Jefe de sistema de Proagro C.A	2 horas	Humanos: gerente administrativo Ingeniero de sistemas Materiales: computadora, software del sistema automatizado de la empresa.

Fuente: Baluche y Nieves (2018)

Continuación Cuadro 16. Plan de Acción

Estrategia	Actividades	Metas	Responsables	Tiempo o lapso de ejecución	Recursos
(F2-A2). Crear las condiciones tecnológicas para que el personal del área de cuentas por pagar evite los retrasos en el registro automatizado del retorno de las facturas.	Inclusión de funciones de alerta al módulo de cuentas por pagar	- Incluir en el Sistema Administrativo Baan LN en el módulo de cuentas por pagar, una alerta de los pagos urgentes y prioritarios.	Ingeniero o analista de sistema de Proagro C.A	El requerido por el ingeniero	Humanos: Ingeniero de sistemas Materiales: computadora, software del sistema automatizado módulo cuentas por pagar de la empresa.
(D2-A2) Planificar estrategias para el registro automatizado de la facturación de la empresa.	Planificación administrativa	Controlar y gestionar el procesamiento de las facturas de los proveedores entregando información financiera al receptor haciendo uso del sistema automatizado.	Gerencia administrativa y analistas administrativos del departamento de Cuentas por Pagar	Todo el año	Humanos: Gerente de administración Analistas administrativos Materiales: computadora, software del sistema automatizado módulo cuentas por pagar de la empresa.

Continuación Cuadro 16. Plan de Acción

Estrategia	Actividades	Metas	Responsables	Tiempo o lapso de ejecución	Recursos
(F3-O3) Capacitación al personal pues su disposición al cambio favorecería el aprendizaje y productividad laboral.	Capacitación	- Proporcionar información sobre las modificaciones y actualizaciones al módulo de cuentas por pagar del sistema Baan LN	Ingeniero o analista de sistema de Proagro C.A	4 horas	Humanos: Ingeniero de sistemas Materiales: computadora, software del sistema automatizado módulo cuentas por pagar de la empresa.
(D3-A3) Evaluación, seguimiento y control del reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores.	Seguimiento y control	Procedimientos administrativos para la verificación del reporte de las cuentas por pagar.	Gerente administrativo	El requerido por la gerencia administrativa	Humanos: Gerente y analistas administrativos Material:

Fuente: Baluche y Nieves (2018)

5.6 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 3 de la propuesta. Desarrollar las estrategias y acciones formuladas en el plan de acción para la automatización de Pagos del departamento de Cuentas por Pagar en la empresa Proagro C.A.

Estrategia (D1-O1). Programación de acciones orientadas a la actualización del sistema automatizado de pagos (Baan LN módulo cuentas por pagar) de Proagro de manera que se cancele a tiempo las facturas a los proveedores.

Acciones:

Asignación al ingeniero de Sistemas de Proagro C.A, en cuanto a la evaluación del sistema actual (Baan LN) de Proagro específicamente en el área administrativa de cuentas por pagar. Para dicho proceso de evaluación se sugiere o propone las siguientes acciones:

1. Cambios de aplicación y submontaje en Bann LN al módulo de cuentas por Pagar
2. Actualización y depuración de data de proveedores para mejorar tiempos de respuesta
3. Mejoras en el modelo actual de pagos a proveedores incorporando una alerta de pagos para evitar retrasos. Esto porque actualmente en Venezuela los proveedores trabajan de contado, y los que dan crédito es sólo por 03 días. Razón por la cual es necesaria la alerta de pagos para que el analista esté planificado según la disponibilidad del flujo de caja para realizar los pagos y no exista retrasos.

Estrategia (F2-A2). Crear las condiciones tecnológicas para que el personal del área de cuentas por pagar evite los retrasos en el registro automatizado del retorno de las facturas.

Acciones:

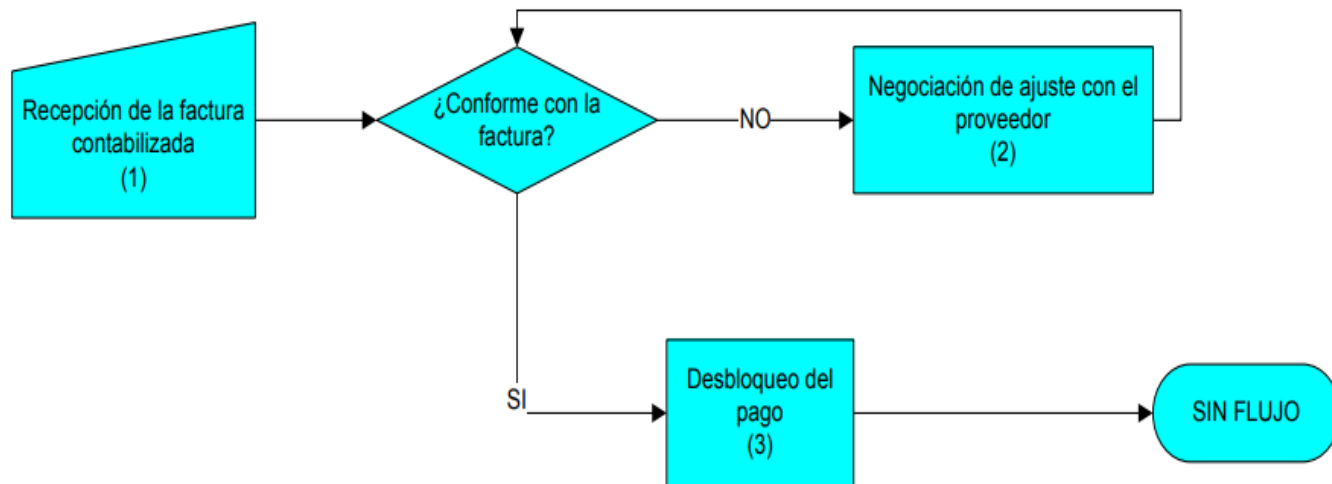
El ingeniero de Sistemas de Proagro C.A, luego de evaluar las posibilidades de actualización del sistema, debe incluir en el módulo de cuentas por pagar, una alerta de los pagos urgentes y prioritarios, tomando en consideración buscar apoyo de empresas consultoras al respecto, de manera que pueda recibir la asesoría de ser necesario. Así que esencialmente esta acción corresponde a:

1. Establece alertas o recordatorios de pago de manera digital y automática: los cuales ayuden a tener siempre presente las fechas en que se debe realizar las transacciones correspondientes de las diversas facturas.
2. Planificación, organización, dirección y control de la automatización y estandarización del manejo de las cuentas por pagar: haciendo uso del software ERP Baan LN, el analista administrativo lleva planificadamente el control de las facturas de costos y gastos, por lo que se propone administrar dichas facturas por centros de costos.

Estrategia (D2-A2). Planificar estrategias para el registro automatizado de la facturación de la empresa.

Acciones:

Una vez recibido el presupuesto de un proveedor y evaluado las condiciones de pago, volúmenes y entregas, el jefe de cuentas por pagar emite solicitud de aprobación al departamento de finanzas de Proagro, el cual debe tomar la decisión junto con la gerencia general y administrativa, para luego avisar al proveedor la aprobación y éste emita la factura proforma, y de esa manera el analista de cuentas por pagar libere el pago al proveedor. Por lo tanto se propone seguir el flujograma siguiente:



Guía del proceso

(1) Recepción de la factura contabilizada

Se recibe una copia de las facturas presentadas por los proveedores

(2) Negociación de ajuste con el proveedor

En caso de optar por no autorizar el pago, la factura se retiene y no se realiza ninguna acción en el sistema, dado que por defecto todos los pagos están bloqueados. Se deberá tratar el problema con el proveedor hasta que se pueda liberar el pago.

(3) Desbloqueo del pago

Esta acción corresponde al departamento de tesorería dentro del área de la administración haciendo uso del sistema Baan LN, introduciendo el proveedor y el número de la factura el sistema mostrará ésta, pudiendo acceder al desbloqueo de pagos haciendo doble clic, tal como se muestra a continuación.

Acopio de Necesidades

Menu Principal Baan LN

Modulos

Módulo Cartera

- + Cartera Cobros
- Cartera Pagos
- Procesos
 - Modificacion Efectos
 - Aceptacion Efectos
 - Pago Efectos
 - Domiciliacion Efectos
 - Agrupacion de Efectos
 - Desagrupacion de Efectos
 - Liquidacion Retenciones
 - **Conformidad Facturas**
- + Pagares
- + Transferencias
- + Listados
- + Tesoreria

Alerta del vencimiento de las facturas cuando se tiene crédito de tres días y los pagos que deben hacerse el mismo día

FECHAS DE VENCIMIENTO

Hoy: [Fecha]

Días de Alerta Por vencer: [Valor]

Factura	Cliente	Fecha de Vencimiento	Días de Alerta	Estatus
01	01-0001	01/01/2010		
02	01-0002	01/01/2010		
03	01-0003	01/01/2010		
04	01-0004	01/01/2010		
05	01-0005	01/01/2010		
06	01-0006	01/01/2010		
07	01-0007	01/01/2010		
08	01-0008	01/01/2010		
09	01-0009	01/01/2010		
10	01-0010	01/01/2010		
11	01-0011	01/01/2010		
12	01-0012	01/01/2010		
13	01-0013	01/01/2010		
14	01-0014	01/01/2010		
15	01-0015	01/01/2010		
16	01-0016	01/01/2010		
17	01-0017	01/01/2010		
18	01-0018	01/01/2010		
19	01-0019	01/01/2010		
20	01-0020	01/01/2010		

Posibles Estatus

- Vencida
- Por vencer
- Con Envase

Estrategia (F3-O3). Capacitación al personal pues su disposición al cambio favorecería el aprendizaje y productividad laboral.

Acciones:

El ingeniero de Sistemas de Proagro C.A, explica a los analistas administrativos de Cuentas por pagar que aparte de visualizar en este módulo las facturas que la empresa tiene pendientes de pagar, las cuales son generadas del módulo de compras, podrá observar una ventana de alerta para realizar los pagos más prioritarios a los proveedores, motivado a que se deben cancelar las facturas de contado porque actualmente no les dan crédito a la empresa, de esta manera la alerta de pagos permitirá al analista llevar el control de los pagos en tránsito, de no hacerse se corre el riesgo de aumento de los costos y actualización de precios por parte de los proveedores.

Estrategia (D3-A3) Evaluación, seguimiento y control del reporte del cierre de las cuentas por pagar a los proveedores.

Acciones:

El administrador del departamento de cuentas por pagar debe ser auditado, con la finalidad de controlar las operaciones y establecer, comunicar y monitorear políticas y procedimientos, para ello el auditor bien sea interno o externo deberá evaluar el proceso de control interno, por lo que su función se traduce en diseñar pruebas que permitan identificar controles, riesgos y probar los procesos establecidos en la empresa.

Cabe mencionar que las Actividades de Control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse para tener certeza que las instrucciones de la gerencia se llevan a cabo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de los resultados obtenidos y la elaboración de la propuesta, la investigación concluye con respecto al primer objetivo específico relacionado con analizar la situación actual del sistema de pago utilizado por la empresa para cuantificar las pérdidas en la actualidad por el retraso en los pagos y estudiar las posibles soluciones al caso, lo siguiente:

Como el actual sistema Baan LN, fue diseñado tanto para honrar los compromisos de contado con los proveedores a corto, mediano y largo plazo, hoy día en Venezuela existen factores externos en los cuales las empresas no escapan del acontecer económico y financiero, por lo que ya los proveedores no dan crédito a Proagro a mediano y largo plazo, y los que lo hacen es sólo por tres días, esto ha generado inconvenientes porque las facturaciones prácticamente debe realizarse de contado y el pronto pago va depender de la liquidez con que disponga la empresa para realizar todos los pagos, de no hacerlo las facturas son actualizadas por los proveedores y lo cual representaría pérdidas para Proagro.

En relación con el segundo objetivo de investigación asociado con determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y debilidades del sistema de pagos de la Empresa Proagro, C.A, se concluye de manera general que entre las debilidades no hay un sistema de alerta para priorizar los pagos de proveedores, sin embargo en el plan de acción se propuso incorporarlo, pero siempre teniendo en cuenta la capacidad financiera de la empresa para efectuar a tiempo los pagos. En cuanto a las oportunidades, es que el personal está dispuesto al aprendizaje y planeación diaria, semanal y trimestral de las cuentas por pagar, además apoyándose del sistema Baan LN con la aplicación de alerta, la planificación puede llevarse más eficientemente porque estaría

vinculada con la toma de decisiones de los encargados de tesorería del área administrativa.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo de investigación proponer un plan de acción para lograr la optimización en el proceso de pagos a proveedores, se espera que el plan de acción sea evaluado por la empresa Proagro, para su aplicación como aporte a la mejora de sus procesos en cuanto a cuentas por pagar se refiere.

Recomendaciones

Al culminar las conclusiones se derivan las recomendaciones dirigidas a la empresa Proagro.

Implementar las acciones propuestas en el plan de acción

Incorporar otras acciones en función de las necesidades que puedan surgir durante la aplicación o ejecución del plan de acción.

Evaluar los resultados de la aplicación del plan de acción periódicamente,

Que el plan de acción se incorpore en la planificación estratégica del año 2019 y sea tomada en consideración para optimizar los procesos de cuentas por pagar.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2012). **“El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica”**. Sexta Edición. Editorial Episteme, Caracas.
- Cano, Ernet. y Sánchez, Amat. (2009). **“Tecnologías avanzadas de la comunicación y prácticas de flexibilidad laboral”** Disponible: https://www.researchgate.net/profile/Ernest_Cano/publication/255654921_tecnologias_avanzadas_de_la_comunicacion_y_practicas_de_flexibilidad_laboral/links/00463536b917ce7d16000000/tecnologias-avanzadas-de-la-comunicacion-y-practicas-de-flexibilidad-laboral.pdf. [Consulta: 2018, julio, 10]
- Castro, Fernando. (2003). **“El proyecto de investigación y su esquema de elaboración”**. Segunda Edición. Caracas: Editorial Uypar.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). **“Introducción a la teoría general de la administración”**. , 7ma edición. Mc Graw Hill: México
- Chillida, Carmelo. (2013). **“El Plan de Cuentas Contable”** Universidad Central de Venezuela. Caracas: Fundación Editorial Salesiana.
- Chivico, Marina. (2014). **“Propuesta de un sistema automatizado de reporte descriptivo de rendimiento estudiantil en la Escuela Lancaster”**. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/>[Consulta: 2018, julio 10]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.
- Delgado, Carla. (2017). **“Sistema automatizado de control interno en el proceso de las cuentas por pagar de la empresa repuestos Chevecars, C.A, Valencia”** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Panamericana del Puerto (UNIPAC)
- Diccionario de la Real Academia Española (2014). **“Sistemas de automatización”**. Disponible en: <http://enciclopedia.realacademia.org/>[Consulta: 2018, julio 10]
- Dressler, Gary. (2010). **“Administración de Recursos Humanos”** Pearson: México.

- Gómez, Ender. (2015). **“Sistema automatizado para el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la dirección de asuntos estudiantiles”**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- González, Carmen. (2013). **“Diseño de sistema automatizado para el control de inventario de la empresa Risgar Valencia estado Carabobo” Trabajo de Grado no publicado. Universidad Simón Rodríguez.**
- Hamidian, Benito. y Ospino, Germán. (2015). **¿Por qué los sistemas de información son esenciales?**. Revista Anuario del Instituto de Derecho Comparado de la Universidad de Carabobo. Volumen 38, /161-183. Disponible en:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/>[Consulta: 2018, julio 10]
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2010). **“Metodología de la Investigación”** Cuarta Edición. México DF
- Jiménez, I. y Pardo, C. (2011). **“Operaciones auxiliares con tecnologías de la información y comunicación”**. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Palella, Santha. y Martins, Filiberto. (2012). **“Metodología de la Investigación Cuantitativa”**. Caracas: FEDUPEL.
- Redondo, A. (2012) **“Sistemas y Procedimientos Administrativos”**. Panapo, Caracas.
- Rincón, Lisett. (2014). **“Desarrollo de un Sistema de Información Automatizado para el control de proceso de facturación de la empresa Ferre-Impercon C.A”** Disponible en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2501-14-07495.pdf><http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/>[Consulta: 2018, julio 10]
- Rosemberg, Marshall (2012). **“Administración y Finanzas”**. Editorial Océano Centrum. Nueva York.
- Serna, Carlos. (2011). **“Planificación Estratégica”** Mc Graw Hill: México
- UNESCO (2016). **“Entornos Digitales y Políticas Educativas: Dilemas y Certezas”**. Disponible:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002458/245810s.pdf>. [Consulta: 2018, julio, 10]

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas FEDUPEL.

Valcárcel, M. y Cárdenas, S. (2000). **“Automatización y miniaturización en química analítica”**. Barcelona: Springer.

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Diego, Noviembre de 2018

Srs.-

Trabajadores administrativos de la empresa Proagro, C.A

Sirva la presente para solicitar su valiosa colaboración para la aplicación del presente cuestionario, instrumento a fin de realizar la investigación correspondiente al Trabajo de Grado titulado: Plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez.

- El instrumento consta de 10 ítems, los cuales tendrán una sola respuesta de selección, y usted debe marcar con una X la de su preferencia sea sí o no
- La información suministrada por usted es de carácter confidencial, y los datos obtenidos serán utilizados sólo para fines académicos.

Agradeciendo de antemano, su valiosa colaboración. Atentamente.

Arelis Baluche
Juan Nieves

CUESTIONARIO

ITEMS	SÍ	NO
1. ¿Cuenta la empresa con un sistema automatizado actualizado de pagos?		
2. ¿Posee usted la capacidad de procesar información de carácter administrativo en forma eficiente apoyándose en la ofimática?		
3. ¿En el área de cuentas por pagar de la empresa Proagro se planifican estrategias basadas en la automatización de pagos?		
4. ¿Requiere de un sistema (aplicación) de automatización con el uso de las TIC, el cual permita agilizar los pagos a proveedores de forma inmediata?		
5. ¿Se planifica el registro sistemático del ingreso de las facturas?		
6. ¿Existe un registro automatizado de retorno de las facturas por el departamento de administración?		
7. ¿Se lleva un control de la automatización de recepción de pagos?		
8. ¿Podría mejorar su productividad laboral con la actualización del sistema automatizado de gestión de pagos a proveedores?		
9. ¿Debería gestionarse el desarrollo de un plan de acción para la automatización de pagos del departamento de cuentas por pagar en la Empresa Proagro C.A?		
10. ¿Requiere capacitación de ofimática con relación al uso del sistema de automatización de pagos de cuentas por pagar en Proagro C.A?		