



PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN Y
MEJORA DE LOS PROCESOS DE PAGO A
PROVEEDORES DE LA EMPRESA INTERAMERICANA
DE CABLES VENEZUELA, S.A.

Autora:
Rodríguez, Eriana
C.I. 22.740.430

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 CONTADURÍA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN Y MEJORA DE LOS
PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA
INTERAMERICANA DE CABLES VENEZUELA, S.A.**

EMPRESA: INTERAMERICANA DE CABLES VENEZUELA, S.A.

Autor: Rodríguez, Eriana

C.I.: 22.740.430

SAN DIEGO, OCTUBRE DEL 2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN Y MEJORA DE LOS
PROCESOS DE PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA
INTERAMERICANA DE CABLES VENEZUELA, S.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

TUTOR ACADÉMICO: CARLOS HERRERA C.I: V- 2.840.453

TUTOR EMPRESARIAL: LORENA LAREZ C.I: V-

Autor:Rodríguez, Eriana.

C.I.: 22.740.430

SAN DIEGO, OCTUBRE DEL 2017

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	pp. viii
AGRADECIMIENTO	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Razón social	4
1.2. Ubicación	4
1.3. Actividades a la que se dedica	4
1.4. Reseña histórica	5
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	11
2.2. Formulación de la investigación	15
2.3. Objetivos de la Investigación	15
2.4. Justificación de la Investigación	16
2.5. Alcance de la Investigación	17
2.6. Limitaciones de la Investigación	17
CAPÍTULO	
III MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
3.1. Antecedentes de la Investigación	18
3.2. Bases Teóricas	25
3.3. Definición de Términos Básicos	35
CAPÍTULO	
IV MARCO METODOLÓGICO	
4.1. Tipo y diseño de la Investigación	37
4.2. Fases de la investigación	39
4.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	39
4.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	41
4.2.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para la automatización y mejora del proceso de órdenes de pago	42
CAPÍTULO	

V	RESULTADOS	
	5.1. Análisis de los Resultados obtenidos	43
CAPÍTULO		
VI	LA PROPUESTA	
	6.1. Presentación de la Propuesta	57
	6.2. Objetivos de la propuesta	58
	6.3 Justificación de la Propuesta	58
	6.4. Factibilidad de la Propuesta	59
	6.5. Desarrollo de la Propuesta	61
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	74
	REFERENCIAS	70
	ANEXOS	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1.- Cumplimiento del control interno	44
2.- Pago oportuno de las obligaciones	45
3.- Agilidad del proceso administrativo con las normas actuales	46
4.- Implementación del plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores	47
5.- Cumplimiento del tiempo establecido para los pagos	48
6.- Evaluación de los procesos actuales	49
7.- Pago oportuno de las obligaciones con los funcionarios	50
8.- Respaldo de los soportes de los pagos	51
9.- Implementación de acción que automatice el proceso de pago a proveedores	52

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	pp.
1.- Matriz DOFA	54
2.- Cruce de Estrategias	55

DEDICATORIA

Ante Todo, Gracias a Dios y al divino niño, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Catalina Lugo, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoya. Mamá gracias por darme ese apoyo que siempre necesitaba, siempre pensando en todo lo bueno para mí, todo esto te lo debo a ti.

Mis abuelos Amenaida de Lugo y Emil Lugo, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

A mi Tía Catarine Lugo (mi tía negrita) por sus consejos y ser mi ejemplo a seguir. Siempre te he admirado y adoro como otra madre.

Mis hermanos, Eric Rodriguez y Nelson Marcano, por estar conmigo siempre, los quiero mucho.

A mi Esposo Pedro Rodriguez, gracias por tu apoyo, consideración y por siempre darme una palabra de aliento en los momentos difíciles, y por siempre estar conmigo en buenas y malas.

Mis suegros gracias por su apoyo durante este tiempo, agradezco enormemente su cariño y atención cada día.

A los profesores que estuvieron durante este periodo de estudio, por su dedicación, constancia y siempre dar lo mejor por tener buenos profesionales.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a dios por estar conmigo en todo momento y darme la fortaleza que necesitaba para seguir y poder cumplir con tan anhelada meta que me trace desde lo más profundo de mi corazón.

A mis padres Catalina Lugo y Nelson Marcano por apoyarme en todo momento para que lograra alcanzar tan bonita meta.

A mis hermanos que de una u otra forma me apoyaron.

A mi tutor Carlos Herrera por su apoyo en la asesoría para la elaboración de este Trabajo de Grado.

A mi amiga y comadre Graciela Cisneros, por el apoyo, por siempre estar conmigo.

A la empresa por permitirme obtener esta experiencia laboral y permitir con ella la elaboración de mi trabajo de acreditación para la meta tan anhelada en mi vida.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron con su palabras de motivación para que no desmayara en los momentos más difíciles que presente en el desarrollo de esta nueva etapa profesional.

INTRODUCCIÓN

El evidente desarrollo tecnológico de esta última década ha impulsado al avance de los procesos administrativos, en las empresas nacionales e internacionales, permitiendo establecer escenarios caracterizados por un desarrollo económico y social. Donde lo más privilegiado son las naciones avanzadas dentro de un nuevo entorno tecnológico.

Las organizaciones han tenido que innovar nuevas estrategias tecnológicas importantes, entre ellas está la innovación de páginas web, en las que se puede encontrar diversidad de diseños, información de interés social, económico, financiero, distracción, actualización y un sinfín de opciones. Cada día se presentan nuevas estrategias para mejorar los procesos administrativos, generando cambios en todos los niveles organizacionales, producto de los avances tecnológicos, con la finalidad de mantener la competitividad y excelencia en el mercado que cada vez es más exigente, y poder lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Toda organización cuenta con una serie de procedimientos para lograr las metas y objetivos propuestos en todos los niveles, los cuales varían de acuerdo a la actividad de la organización, su estructura organizacional y la relación entre los departamentos involucrados en los procesos relacionados a la actividad económica. Tal es el caso de la empresa Interamericana De Cables Venezuela S.A., empresa manufacturera en el ramo de cables de alta tecnología, la cual cuenta con una estructura organizacional conformada por tres gerencias principales donde se encuentran la de manufactura, ventas, administración y finanzas, siendo esta última responsable de las actividades relacionadas con el departamento de tesorería, área encargada del control y cumplimiento de las condiciones bancarias, contabilización de operaciones, reporte diario de disponibilidad, confirmación de depósitos y transferencias recibidas correspondientes a departamentos involucrados, condiciones

pactadas con las entidades bancarias, liquidación y apertura de línea de crédito, pagos a proveedores por operaciones a crédito de corto o largo plazo relacionados a la aceptación de mercancía, materiales, servicios prestados por los proveedores de acuerdo con los convenios o contratos suscritos, así como los gastos de transportación y otros derivados de la manipulación de mercancía.

Por consiguiente, en el Departamento de Tesorería se procesan mensualmente alrededor de 500 facturas correspondientes a las cuentas por pagar a proveedores por los insumos y servicios que estos proveen. Por lo que se hace necesario en pro de mejorar la eficiencia en el departamento, la automatización del proceso de los pagos efectuados a fin de reducir tiempo de ejecución, costos por material de oficina, retrasos en tiempo de entrega. Desarrollando los procesos administrativos de forma eficiente y oportuna.

El propósito del presente informe de pasantías tiene por objeto proponer un plan de acción para la Automatización y mejora de los procesos de pagos del departamento de tesorería en la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A. este informe de acreditación se encuentra estructurado en seis (6) capítulos, los cuales se especifican a continuación.

CAPITULO I: Presenta la razón social, ubicación, una breve reseña histórica de la empresa, misión, visión, valores y descripción de la estructura organizativa, así como las actividades realizadas del trabajador.

CAPITULO II: Contiene la exposición de la problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos general y específicos y la justificación de la investigación.

CAPITULO III: conformado por el Marco Teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación, seguidamente se presenta la fundamentación teórica y la definición de aquellos términos relevantes.

CAPITULO IV: En este semuestra el Marco Metodológico, de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos planteados.

CAPITULO V: se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

CAPITULO VI: contiene la propuesta del plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores en la empresa Interamericana De Cables Venezuela S.A.

Así como se establecen las consideraciones finales, seguidamente las referencias bibliográficas para el desarrollo del informe presente de acreditación.

CAPITULO I

IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Razón Social.

Interamericana de Cables Venezuela, Sociedad Anónima.

1.2. Ubicación.

Avenida Lisandro Alvarado, Sector La Florida, Edificio Cabel, Municipio Valencia, Edo. Carabobo

1.3. Actividades a la que se dedica.

La actividad que realiza, es la manufactura de cables de alta tecnología. Cabel, sigue presente en los grandes proyectos nacionales ofreciendo el más completo servicio a la comunidad de América, posee planes de Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, en la industria Petroquímica y Petrolera, en el desarrollo de plantas industriales, en la industria de la construcción, en la fabricación de equipos industriales, electrodomésticos y en la industria automotriz.

En Cabel, se pone en manos de los clientes la experiencia, alta tecnología y una gran capacidad de fabricación en modernas plantas, en las cuales el cobre y el aluminio a través de sofisticados procesos de manufactura, se transforma en una gran variedad de cables para energía y telecomunicaciones. Los productos que elabora la empresa son: Cables para construcción, Cables de Potencia, Cables de Instrumentación, Cables Submarinos, Cables flexibles y alambres magneto, Cables para telecomunicaciones.

1.4. Reseña Histórica.

Interamericana de Cables Venezuela, S.A comienza a formar parte de las industrias venezolanas el 11 de Diciembre del 2001 cuando un grupo de ejecutivos, de origen colombiano, encabezado por el Ing. Diego L. Zafra G, recibe formalmente las instalaciones donde operaría dicha organización.

Interamericana de Cables Venezuela, S.A inicia sus actividades cuando la empresa colombiana CENTELSA (Cables de Energía y Telecomunicaciones, S.A) adquiere las instalaciones, las maquinarias, así como la marca de productos CABEL de la empresa Industria Venezolana de Cables Eléctricos. Las gestiones de venta de CABEL se iniciaron a mediados del año 2001 cuando sus propietarios decidieron liquidarla debido a problemas internos, que unidos a la situación política y económica reinante en el país, debilitaron a la organización. Fue entonces cuando grupos empresariales como CENTELSA (Grupo Empresarial Colombiano) y CORIMON (Grupo Empresarial Venezolano) mostraron interés en la adquisición de la misma y dieron inicio a las negociaciones de compra con los empresarios de CABEL.

Culminadas las negociaciones, fue el grupo CENTELSA quien finalmente resultó adquiriendo las instalaciones en las que operaba CABEL, los activos que ellos poseían en esa planta y las maquinarias que operaban en la planta de una pequeña empresa, que también pertenecía al grupo CABEL, llamada PROIMMEC. Concretada la compra, se dio inicio al trabajo de restauración de la planta. Para ello, estos empresarios colombianos contrataron a un pequeño grupo de trabajadores de mantenimiento que había laborado en CABEL y que poseía el conocimiento necesario para poner a punto tanto las instalaciones como las maquinarias que permitirían el inicio de las operaciones de producción. Por convenio, estos trabajos de mantenimiento se iniciaron en el mes de Noviembre del 2001.

Una vez recibida la propiedad, en Enero del 2002, los nuevos propietarios comenzaron a gestionar la recuperación de la cartera de clientes con los que trabajaba CABEL; además de gestionar la obtención de certificaciones de marca y calidad de organismos nacionales e internacionales. Dentro de estas certificaciones se encuentran: Certificación ISO 9001:2000, Certificación de Fondonorma (Normas COVENIN), Certificación de UL (Underwriter Laboratories, Inc), Certificación del CIDET.

La producción en ICV se inició con la fabricación de cables de potencia de media y alta tensión, así como de cables telefónicos de planta interna y externa. Para el momento de iniciar la producción formal en Interamericana de Cables Venezuela, S.A. En vista del crecimiento operativo que ha tenido la organización, ha sido necesario un incremento paulatino en el volumen del personal. En la actualidad son 506 los trabajadores que conforman el personal operativo y administrativo y que junto a sus directivos se mantiene en pie de lucha por convertir a esta nueva organización en una de las empresas más sólidas, dedicada a la fabricación de cables.

Interamericana de Cables Venezuela, S.A logro obtener exitosamente la Certificación ISO 9001:2000 el 14 de Marzo del 2003. Interamericana de Cables Venezuela S.A./CABEL ha estado ligada a la industria nacional por más de 40 años, es actualmente el primer abastecedor de la industria petrolera en Venezuela y compite exitosamente en los mercados internacionales gracias a la alta calidad de sus productos.

Visión

Ser la mejor empresa manufacturera de cables en la región andina que atenderá las necesidades de los sectores relacionados con la energía eléctrica, las telecomunicaciones, electrónica y afines; a través de la más alta tecnología, calidad y competitividad.

Misión

Fabricar cables para energía y telecomunicaciones satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de la excelencia de nuestros productos y servicios, logrando el mejor rendimiento económico y contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad.

Alcanzar una posición dominante en la región andina. Incrementar la posición en Centroamérica y asegurar algunos mercados en MERCOSUR y USA

Objetivos Estratégicos

Investigar y Desarrollar Nuevos Productos.

Ampliar Capacidad de Producción.

Incrementar volúmenes de exportación.

Mejoramiento de los procesos y productos a través de asistencia técnica

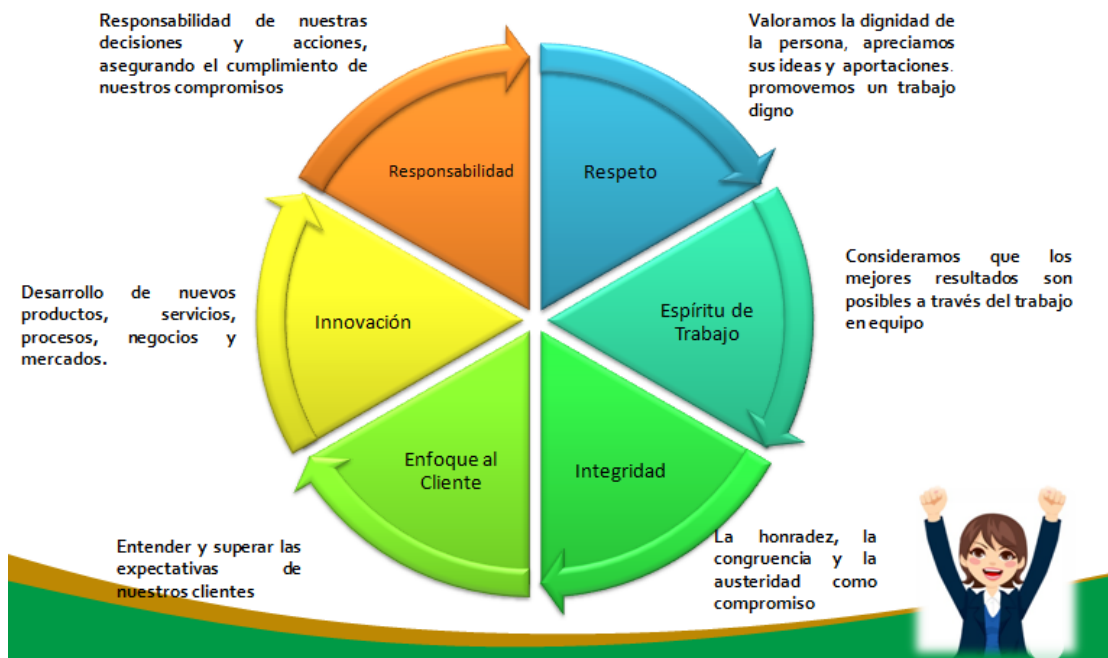
Mejoramiento del Endeudamiento

Desarrollar y Generar bienestar al Recurso Humano

Valores:

- Incentivar un grado de responsabilidad, disciplina a cada uno de los trabajadores que conforman esta empresa.
- Mantener un ambiente organizacional que permita cumplir con los objetivos trazados en los aspectos operacionales y administrativos de la organización.
- Cubrir de forma satisfactoria las necesidades de los clientes.
- Mejorar cada día los diferentes productos, para mantener la cartera de clientes.

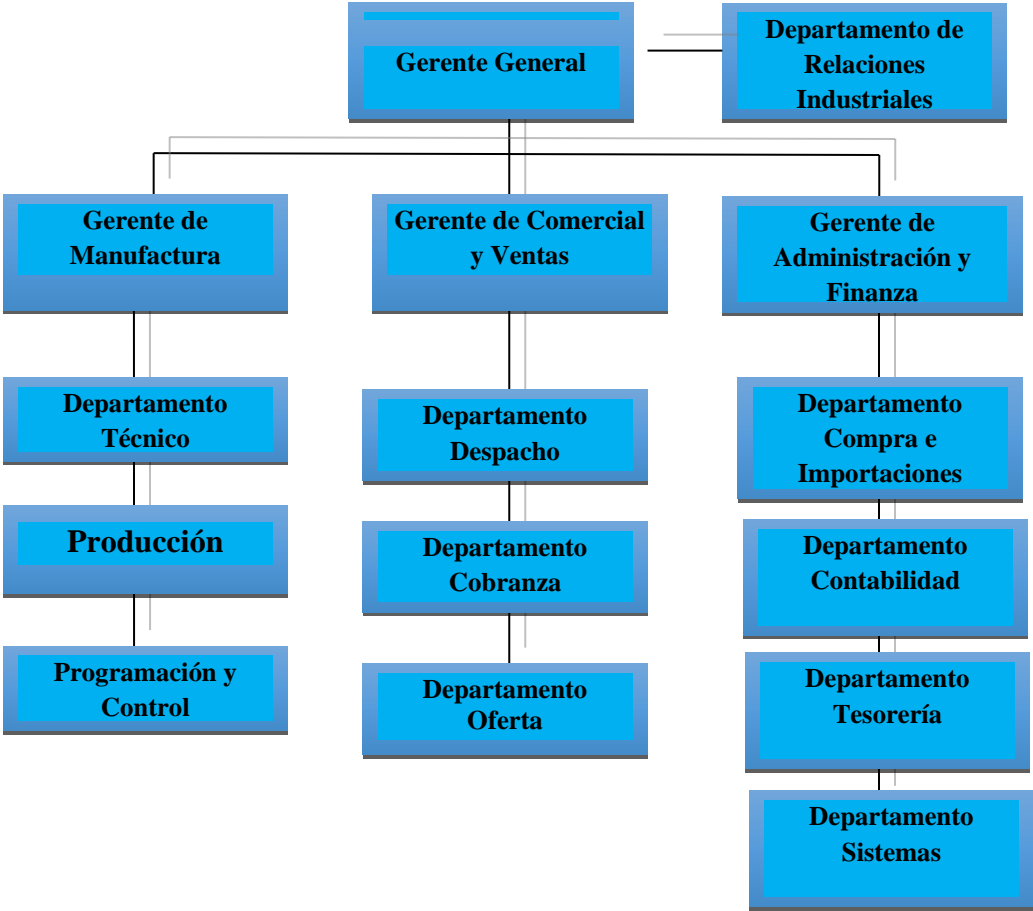
- Motivar a los trabajadores de la organización en la ampliación de sus conocimientos, creando capacitaciones y entrenamientos, para que su desempeño sea efectivo.



Fuente: Interamericana de Cables Venezuela S.A., (2017)

Estructura Organizativa:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Eriana, R. (2017)

La ubicación durante el proceso de pasantía se encuentra en el departamento de Tesorería a cargo de la gerencia de Administración y Finanzas.

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE TESORERIA



Fuente: Eriana, R. (2017)

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Este capítulo se enfoca en el planteamiento y formulación del problema actual de la empresa, específicamente en el Departamento de tesorería, detectados en el periodo de aprendizaje. Así mismo, se describen también los objetivos: general y específicos expresando lo que se desea lograr con el informe, su justificación y alcance; relevancia y trascendencia del estudio y las limitaciones que se presentaron para su desarrollo.

El nuevo entorno económico con las tendencias globalizadoras reinantes supone una mayor competitividad que las organizaciones habrán de tener en cuenta en futuro inmediato. Por lo tanto, toda empresa para realizar sus actividades en forma adecuada necesita sistemas de trabajo orientados a lograr una coordinación integral de todos sus elementos. Dependiendo del tamaño y actividad económica, las exigencias pueden ser complejas, enfocándose en la necesidad de optimizar o mejorar algún proceso. De ahí, surge la necesidad de afrontar los acelerados procesos de cambios tecnológicos para adaptarse al nuevo entorno, tomar la iniciativa y alcanzar con productividad la competitividad que les obliga a revisar sus procesos, para ser más eficaces y eficientes si desean permanecer en sus mercados.

Es así como muchas empresas dedican recursos, tanto económicos, materiales y humanos, en la implementación de sistemas administrativos, contables y operativos, las actividades necesarias para que los datos ingresados a la organización y los que ella misma genera se conviertan en información relevante para tomar adecuadamente las decisiones que garanticen a la organización la consecución de metas u objetivos definidos en las misiones y funciones concretas de los diferentes sectores de la

organización y faciliten procesos de departamentalización, programación y control, entre otros, bajo criterios emanados de la dirección.

En este sentido las organizaciones deben gestionar sus recursos si quieren desarrollar sus actividades, establecer bases de operación sólidas y contar con los elementos de apoyo que permitan medir el grado de esfuerzo que cada unidad tiene para el logro de las metas fijadas por la alta dirección y a la vez precisar los recursos que debe obtener para el financiamiento de la misma, esto se logra a través de la administración, la cual se basa en la planeación, organización, dirección y control de las operaciones, a fin de conseguir satisfacción, integración de metas, reducción de tiempo de trabajo, actualización en los procesos, todo esto en busca de la productividad la cual implica eficacia y eficiencia.

Es evidente que para lograr que las actividades cotidianas sean ejecutadas de manera efectiva, las empresas requieren establecer una serie de procedimientos administrativos y contables, las complejidades de estos van a depender de la magnitud y el tipo de actividad a que se dedique la organización. A su vez dichos procedimientos, se aplican de acuerdo a las áreas involucradas tratando siempre de realizar una tarea específica quedando una relación y secuencia cronológicas en sus resultados.

En este contexto el departamento de tesorería se encuentra ligado con el departamento contable de las organizaciones, siendo estos unos de los sistemas de información que refleja el futuro de la toma de decisiones de los administradores y contadores, además de que funciona como un excelente banco de datos para la visión futura de las empresas. Por otro lado, permite llevar un control financiero de la entidad, pues proporciona la información suficiente sobre el desenvolvimiento, gestión y desarrollo económico y financiero, lo cual le permite a los gerentes y administradores tomar las decisiones correspondientes para la consecución de los objetivos de la organización y un manejo óptimo de los recursos.

Ahora bien, la investigación se desarrollará en la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., ubicada en Valencia estado Carabobo, la cual es una empresa manufacturera de cables, la cual fabrica cables para energía y telecomunicaciones satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de la excelencia de nuestros productos y servicios, logrando el mejor rendimiento económico y contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad. Alcanzar una posición dominante en la región andina. Incrementar nuestra posición en Centroamérica y asegurar algunos mercados en MERCOSUR y USA,

Esta empresa presenta dificultades en las funciones administrativas, esto se debe que desde sus inicios de operaciones en el área de tesorería se han manejado los pagos a proveedores mediante cheques, en este proceso genera debilidades y consumo en tiempo de ejecución de los mismos. Los cuales no se ven compensados cuando estos no se presentan oportunamente ante los proveedores que venden y prestan servicios a la misma.

Se observa, que en dicho departamento se realizan pagos en cheques relativos de quinientas (500) a seiscientas (600) facturas mensuales, las cuales son emitidas semanalmente por los auxiliares, proceso que se encuentra sujeto a un manual de procedimiento que desde la fundación de la empresa no ha obtenido mejoras. Siendo este un proceso deficiente para la elaboración de los mismos realizados cada semana, el cual ocupa tiempo de ejecución en pegar los cheques a las proformas y colocar a cada uno sello seco (establecido con las condiciones bancarias), alto volumen de cheques en tránsito tanto en caja por retirar como los ya retirados por los proveedores con más de noventa (90) días sin cobrar, altos costos en las proformas de impresión y tintas, mantenimiento de impresora una vez al mes, Entre otras cosas.

En tal sentido el proceso de ejecución del departamento de tesorería no es oportuno dado a que genera retrasos en el pago de los productos o servicios ofrecidos por la cartera de proveedores que maneja la entidad.

Diariamente se deben emitir pago a proveedores de anticipos por compras, análisis de las facturas por pagar, bono post vacacional, préstamos a trabajadores, (estos dos últimos por convenio con el contrato colectivo de la empresa). Luego del proceso antes mencionados de sello seco y pegado de cheques en las proformas, se procede a la impresión de los mismo, seguidamente de este proceso se deben anexar a cada cheque los soportes correspondientes, y deben llevar en la factura, Orden de Compra o solicitud de cheque, sello de Pagado con fecha del día; Inmediatamente es llevado al departamento de control interno, donde se encarga de revisar que cada uno de los pagos tengan los cálculos correspondientes y cumplan con lo establecido en el procedimiento de la emisión de los mismo; al obtener la aprobación del departamento de control interno se procede a la búsqueda de las firmas de los cheques, las cuales deben ser dos (02) que son de acuerdo a las condiciones bancarias que se tienen en los bancos, debe contener la firma aprobatoria con un rango A (cheques mayores a Bs. 20.000,00) y un B (cheques menores a 20.000,00), procedimiento que genera retraso en el proceso debido a que se lleva tiempo en obtener disponibilidad de los firmantes, debido a esto se genera un tiempo de espera que no hace posible de manera inmediata la entrega de pagos. Por otra parte, se ve afectado dicho proceso de pago por el alto volumen de cheques en tránsito, los cheques en caja que no son retirados por los proveedores por la falta de tiempo, de acuerdo a las políticas establecidas en la empresa deben tener impreso (caduca en noventa (90) días). Aspecto que se encuentra ligado con los proveedores y trabajadores que demoran en retirar y cobrar en el tiempo establecido, y que genera un re trabajo debido a que si exceden el tiempo de noventa (90)días los cheques deben ser anulados y emitidos nuevamente.

En la actualidad por el tema económico social, los bancos han tomado la decisión de implementar el uso de la banca electrónica, debido a dejar a un lado el consumo del papel. La empresa Interamericana de Cables de Venezuela S.A. hace solicitudes de chequeras a los bancos cada quince (15) días, muchos de los bancos

están entregando una (01) chequera de Veinte y cinco (25) cheques al mes. Cantidad que se encuentra por debajo al consumo de cheques mensuales que emite la entidad.

Dado a esto, el pago por banca electrónica beneficia a la empresa en sus procesos administrativos del departamento de tesorería, generando reducción de tiempos de ejecución, costos de materiales de oficina y re trabajos en reimpresión de cheques, generando de manera positiva la mejora de los procesos y tiempos inmediatos de pago por las obligaciones adquiridas y la satisfacción de los beneficiados de manera inmediata.

2.2 Formulación de la Investigación

Dentro de este marco de ideas, sobre la identificación de las deficiencias observadas en la compañía objeto de estudio, se hace necesario formular la siguiente interrogante:

¿Cuál será el plan de acción adecuado para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.?

2.3 Objetivo de la Investigación.

2.3.1 Objetivo General

Proponer un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A.

2.3.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el proceso existente en el departamento de tesorería de la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.
- Determinar las debilidades de los procesos, mecanismo e instrumentos de pago utilizados en la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.

- Diseñar un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A.

2.4 Justificación de la Investigación

Las empresas privadas requieren de normas y procedimientos claramente definidos que permitan desarrollar los procesos administrativos de manera eficiente y eficaz, utilizando recursos tecnológicos de manera adecuada y dirigidos a la consecución de los objetivos y metas propuestos, por lo que se requiere que los procedimientos de pago sean claros y sencillos, de fácil entendimiento por parte de los empleados que elaboran en el departamento involucrado, para que puedan tener un óptimo desempeño de sus labores.

A tales efectos, la gerencia requiere de un óptimo manejo de sistema de información tecnológica, para lograr con ello la toma de decisiones efectivas, que conlleven al buen funcionamiento de los procesos de pago en el departamento de tesorería, logrando de esta manera que se genere ganancias significativas de tiempo y objetividad en las actividades, a la vez omitir procesos innecesarios, por lo tanto, la presente investigación se justificó en proponer un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana De Cables Venezuela S.A., con la finalidad de establecer los lineamientos para el proceso en la elaboración de pagos por transferencias y las políticas necesarias que simplifiquen los pasos en las actividades requeridas para el proceso en la elaboración de los cheques, ya que el departamento de tesorería actualmente no cuenta con normas de control interno que determinen pagos por transferencias electrónicas.

Esta investigación conlleva a revisar los procedimientos actuales y adecuarlos a las nuevas exigencias de manera que los empleados sean más eficientes y eficaces al momento de realizar sus actividades con el objetivo de lograr mejorar el desempeño de la empresa. Además de ellos fortalecer el programa de control interno que regule

la cancelación de compromiso y obligaciones con proveedores en lapsos y tiempos oportunos. Ya que esta debilidad acarrea para la empresa, consecuencia negativa desde el punto de vista económico y social.

Aunado a ello establecer un plan de acción, aparte de ser una política de gerencia, constituye una herramienta de apoyo para la directiva de cualquiera organización privada que busca modernizarse, cambiar y producir mejores resultados de calidad y eficiencia.

2.5 Alcance de la Investigación

Del mismo modo, el control y gestión interno es adaptable a todas las áreas del departamento tesorería, así como a todas las unidades funcionales de la organización. Es por esto, que la presente investigación será desarrollada con el objeto de proponer un plan de acción, para la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A., el cual será aplicado directamente en el departamento de tesorería, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades en el departamento antes mencionado, optimizando los procesos, y el desempeño laboral de sus empleados.

2.6 Limitaciones de la Investigación

En el desarrollo de este estudio hay ciertas limitaciones que deben ser tomadas en cuenta para poder cumplir con los objetivos propuestos:

Dentro ello se encuentra la resistencia al cambio de las nuevas era tecnológicas por parte de la nueva gerencia y empleados involucrados en el proceso de la elaboración de pago por transferencia electrónicas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Hurtado, I. y Toro, J. (2006), mencionan que, “el marco teórico referencial comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y de la realidad contextual en la que se ubica”. Esto quiere decir, que dentro de la elaboración de este capítulo se desarrollan los antecedentes considerados válidos y confiables y además se organiza y conceptualiza el estudio.

Por lo tanto, en este capítulo, se indaga en temas que guardan relación con el objeto de estudios provenientes de trabajos de investigación, permitiendo el análisis de hechos conocidos y de datos relevantes que sustentan la esencia del problema planteado. A continuación, se presentan algunos ensayos de investigación que guardan relación con el problema expuesto.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios desarrollados anteriormente, los cuales tienen relación con el tema planteado, igualmente es útil como referencia del mismo y ayuda a estabilizar la investigación por medio de bases con argumentos sólidos.

Arias F. (2006) señala que: “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”, en la presente investigación, tal como lo señala Arias F., se tomaron algunos ejemplos de investigaciones relacionadas con el estudio, y se presentan a continuación:

Seguidamente se menciona a; Flores y Neira (2016) desarrollaron un trabajo titulado: **“Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el área contable en el Departamento de Cuentas por Pagar en una franquicia de comida rápida ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo”**, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, el cual, tiene como objetivo principal, elaborar un Manual de Normas y Procedimientos para el área contable en el Departamento de Cuentas por Pagar de una franquicia de comida rápida, ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo. La investigación se apoya mediante la modalidad de un proyecto factible, de diseño no experimental. El estudio es llevado a una franquicia de comida rápida, la cual no se asemejaba a algún control interno necesario, por lo que no se encontraban establecidos los registros respectivos en los Procedimientos administrativos y contables dentro del Departamento de Cuentas por Pagar. En efecto, la aplicación de Normas impulsa a una sana gestión de control interno, además de la delimitación de Procedimientos contables para el buen funcionamiento del Departamento. Esto desprende, que la organización implemente procesos vinculados con el área de Cuentas por Pagar, con el fin de que la información contable se presentara a los usuarios interesados.

Finalmente, las investigadoras concluyen diciendo que se cumplieron los objetivos propuestos por medio de la implementación del Manual de Normas y Procedimientos, puesto que permitirá organizar los procesos del Departamento, donde esperan que la empresa implemente la propuesta para solventar la problemática actual, además, la elaboración de dicho Manual contribuirá específicamente a las personas responsables bajo el área de estudio, al facilitar la observación de los Procedimientos correspondientes.

Das Neves, B. (2015), en su trabajo de grado titulado “**Lineamientos en el área contable para optimizar el control interno en el departamento de cuentas por pagar, de la empresa SKF venezolana, S.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad proponer lineamientos para optimizar el control interno, que permitan efectuar el adecuado registro contable de las cuentas por pagar en la empresa SKF venezolana, S.A., con el fin de establecer una guía de procedimientos prácticos, en forma de diagrama de flujo, para el mejor desenvolvimiento del personal contable, como adiestramiento para ejecutar las labores contables en el departamento de cuentas por pagar.

En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo, está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estará conformada por tres (03) personas involucradas en el proceso del departamento en estudio, por lo que la muestra estará conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la entrevista a través de del cuestionario con ocho (08) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de una lista de cotejo.

Con la información obtenida, se procederá a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo de la propuesta, para lograr la mejora de proceso de control interno en el área contable, de las cuentas por pagar, lo cual ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

La autora concluye en su investigación, que con el diagnóstico de la problemática existente en la empresa se pudo identificar que una de las características primordiales como debilidad de cuentas por pagar es la falta de cumplimiento de

controles internos, por los empleados de la empresa en estudio, debido a que no cuenta con manuales de políticas, normas y procedimientos, para lograr el desarrollo óptimo de los procesos, solo algunas veces cumplen con los procedimientos que rige la organización. Por consiguiente, el Departamento no realiza seguimiento, monitoreo y evaluación necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos, lo que resulta deficiente en el desempeño de las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del departamento antes mencionado.

Su relación con la presente investigación, es en cuanto a los controles los cuales son necesarios en el área de cuentas por pagar de manera, que aporta información importante que se puede tomar en consideración al momento de establecer el plan estratégico a proponer para darle solución a la problemática existente.

Por otro lado, Vega, M. (2014), presentó un trabajo de grado titulado **“Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas”**, en la Academia de Humanismo Cristiano, para optar al título de Ingeniería en Ejecución en Gestión Pública. La investigación tuvo como objetivo principal realizar un estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas.

La metodología utilizada en la investigación comprendió las etapas de: primeramente, descripción del proceso actual, a través de un cuestionario – entrevista, previamente diseñado, y que fue aplicado a los funcionarios encargados de cada etapa del proceso, con el fin de obtener opiniones técnicas sobre cada una de las etapas del proceso de pago. Una vez obtenida la información se realizó el análisis y evaluación de los procesos críticos que determinen su importancia en el proceso global y el grado de agregación de agregación de valor del mismo. En la segunda

etapa se realizó el levantamiento del proceso a través de un diagrama de flujo el cual les permitió determinar las causas que podrían producir supuestos atrasos en la cadena de pago a proveedores, considerando los cuellos de botella, tiempos muertos dentro del proceso o ineficiencias dentro del mismo.

Asimismo, se aplicó en la investigación un diagrama causa-efecto o Diagrama de “Espina de Pescado”, con la finalidad de determinar los factores influyentes entre cada una de las etapas para así poder determinar los reales conflictos en las operaciones del área. Aunado a ello, se procedió a realizar un análisis documental, para averiguar la existencia de alguna normativa o procedimiento vigente. Finalmente se realizó una entrevista no estructurada conformada por cinco (5) preguntas de carácter abierto en el cual el funcionario entrevistado construya la respuesta.

La autora concluye en su investigación, en lo que respecta a las características del proceso de pago, que cuenta con etapas poco definidas, obteniendo como resultado la ejecución poco rigurosa, lo cual no permite dar respuesta a los proveedores de manera eficiente y eficaz. Una de los factores que causa esta debilidad es la falta de herramientas administrativas entre la cuales se pueden mencionar normativa interna de procesos y capacitación al personal, las cuales permitirían a la Dirección en estudio, mantener un mejor control en cada una de las etapas del proceso de pago a proveedores.

La relación del presente antecedente, con la investigación es que aporta información importante a considerar en el proceso administrativo de pago a proveedores y obligaciones a los funcionarios, para evaluar los pasos que se están llevando a cabo y simplificarlos para optimizar el desempeño de la oficina de servicios administrativos.

Primeramente, se presenta a González, V. (2013); presentada en la Universidad de Carabobo (UC), Titulado **“Propuesta de mejorar el proceso administrativo del departamento de cuentas por pagar, en el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Valencia”**, para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública. En dicho estudio se reflejó mediante al diagnóstico interno situacional, las debilidades del proceso en estudio en torno al cumplimiento de normas administrativas, registros contables y egresos, control de proceso contable de las cuentas por pagar, archivos, organización de las funciones del personal, uso de la tecnología, control administrativo, orden y uso eficiente del espacio físico.

A los efectos del logro del objetivo general, se propuso incorporar estrategias de mejorar en el proceso administrativo del área de las cuentas por pagar, bajo un punto de vista d la calidad de servicio y análisis interno, en una investigación descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible. En relación a los resultados, producto del análisis del comportamiento frecuencia y tendencial, concluyó con la identificación de una serie de estrategias y acciones de mejoras en las observaciones débiles más álgidas, proponiendo la planificación por objetivos, el control y seguimiento de las actividades operacionales del departamento en estudio, como estrategias prioritarias de mejoras a las metodologías desarrolladas al análisis situacional.

Los resultados orientaron a los autores para proponer en forma factible, la incorporación de un sistema computarizado para el registro y control de cuentas por pagar a los proveedores, conexo con el sistema de información existente, en función de procurar un análisis más preciso de las cuentas de pasivos, para evitar la acumulación de la deuda contraídas con la finalidad de que se agiliza el pago de proveedores.

De igual forma, Soto (2013) en la Universidad de Carabobo, desarrolla una investigación para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, Mención Finanzas, titulado: **“El Presupuesto de Tesorería como herramienta de**

planeación estratégica para la toma de decisiones y financiamiento de la pequeña y mediana empresa caso: Marina Municipal Punta Brava, C.A.”, la cual, se caracteriza por ser de tipo descriptiva, bajo el diseño de campo. El objetivo principal, desarrolla la propuesta del presupuesto de Tesorería como herramienta de planeación estratégica para la toma de decisiones y financiamiento de la pequeña y mediana empresa, con la finalidad de generar mayor estabilidad financiera. La empresa se clasifica por un Departamento de Administración, de aquí, se desprende el Departamento de Tesorería, encargado de la emisión de cheques, manejo de caja chica y cancelación de deberes laborales. Dentro del Departamento, aclaraban, que presentaba muchas debilidades al momento de tomar una decisión, donde principalmente, las decisiones afectaban al momento de un presupuesto anticipado, o algún financiamiento. Igualmente, en el Departamento de Contabilidad y Cuentas por Pagar, los procesos eran llevados de forma manual, al contar la organización solo con un sistema contable y no administrativo, lo que desencadenaba como consecuencia, un descontrol en Cuentas por Pagar a proveedores. Finalmente, presentaban el Departamento de Cuentas por Cobrar, donde se cobraban todos y cada uno de los servicios ofrecidos por la empresa, donde se elaboraban facturas manuales al momento del pago, lo cual generaba una desorganización en el Departamento.

Por último, se concluye diciendo que las operaciones y los Procedimientos llevados a cabo, carecen de planificación, y fuerza en las políticas empresariales, razón por la cual, la empresa no genera ningún tipo de presupuesto. Además, la carencia de evaluar seguidamente las operaciones tenía a la empresa en apuros para algún pago a corto plazo, debido a esta revisión, también se consideraba de relevante importancia, la evaluación de saldos bancarios, para tener un control de la disponibilidad. Igualmente, la empresa debía considerar la evaluación continua del manejo de efectivo que tendría un periodo determinado.

El antecedente presente sirve de marco de referencia a la investigación, dado que aporta lineamientos estratégicos que sirven para diseñar las estrategias administrativas para la eficiencia del proceso del departamento de tesorería de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A. Es muy evidente, que de la misma forma que las investigaciones anteriores, este trabajo de investigación, se relaciona directamente con el estudio en curso, al tratarse de la implementación de un plan de acción para la mejora de procesos de pago a proveedores, tal como se realizara en este caso, manejado por un manual de procedimiento previamente aprobado por el departamento de control interno para el Departamento de Tesorería que contribuya a la optimización de las operaciones. Asimismo contribuyo al presente con los lineamientos para el desarrollo de las bases teóricas que la sustentan como son básicamente la teoría y la definición para el logro de los objetivos específicos.

3.2 Bases Teóricas

Pardinas, F. (2003) define las bases teóricas o marco referencial “Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida” (p.242). Con el propósito de sustentar ampliamente la realización de esta investigación se presenta una serie de teorías y conceptos afines con la problemática planteada, lo cual consiste en buscar los elementos teóricos referidos al problema, contenidos en diferentes textos y publicaciones que fundamentan la propuesta de esta investigación, que permitan su adecuada comprensión.

3.2.1 Plan de Acción

López de Miranda, S. y Ortiz, S. (2008), expresa que un plan de acción o estratégico “Son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para

dar cumplimiento a las estrategias establecidos en el Plan de Acción (p.29). En ese orden de ideas, el plan da la dirección operativa de las actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a los objetivos fijados, permitiendo alinear la operación con la planeación estratégica de la empresa. Por consiguiente, el plan como herramienta eficaz detalla proyectos y actividades, indicadores y metas a las que se comprometen las dependencias de la Entidad en una vigencia determinada, fijación de tiempos y responsables.

Dentro de esta perspectiva, los autores antes mencionados consideran que el plan de acción, “es un documento oficial en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo”. (p.30). Por ello, un plan se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años. Aunque en muchos contextos se suelen utilizar indistintamente los conceptos de plan director y plan estratégico, la definición estricta de plan estratégico indica que éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que ha plasmado en su plan director. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, así como la incorporación de acciones correctivas ante posibles contingencias no previstas. Ahora bien, se deben seguir una serie de pasos entre los que se encuentra:

- Identificar el proceso o problema a mejorar.
- Identificar las causas que originan el problema.
- Definir los objetivos de la mejora.
- Definir las propuestas o acciones de mejora.
- Plantear y dar seguimiento a las acciones

3.2.2 Características de un Plan de Acción

Según López de Miranda, S. y Ortiz, S. (2008), describen que en contraposición al plan director, un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y

temporal. Del mismo modo, cuenta con las siguientes características, las cuales se proceden a detallar a continuación para su mayor entendimiento:

- Primeramente, es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía.
- Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir esos objetivos.
- Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que deben ser cumplidos por la organización para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.

3.2.3 El Plan de Acción recoge tres puntos principales

Para los autores antes mencionados López de Miranda, S. y Ortiz, S. (2008), el plan de acción o estratégico recoge tres puntos principales que se proceden a describir a continuación:

- **Objetivos:** un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + (más) el plazo establecido para conseguirlo.
- **Políticas:** una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole.
- **Acciones:** una acción es un hecho que depende directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa.

En ese sentido, el plan de acción describe, por tanto, una manera de conseguir las cualidades organizacionales enumeradas en él. No obstante, el mismo no suele estar lo suficientemente detallado como para actuar a nivel departamental. Para ello, se suele utilizar el plan operativo anual.

3.2.4 Procesos Administrativos

Ferry y Franklin (2002), define que el “proceso administrativo; se considera a manera de núcleo esencial de la administración y en lo general se ve como un formato efectivo para el estudiante que se inicia en la administración”. (p. 45). Proporciona el marco de trabajo para la estructuración de la administración y lo constituye la planeación, organización, ejecución y control.

En un estudio acerca del tema investigado por Chiavenato (2000), señala que “los procesos administrativos son la secuencia para planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar los objetivos deseados, a través de medios, métodos o manera de ejecutar ciertas actividades”. (p.89). Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas; cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. El proceso administrativo es dinámico sólo cuando el concepto de función se aborda desde una perspectiva.

La idea del proceso administrativo comprendido de manera sencilla: las funciones administrativas, consideradas en su totalidad, conforman el proceso administrativo; cuando se toman aisladamente solo son funciones administrativas. Estas cuatro funciones fundamentales es planeación, organización, dirección y control constituyen el proceso administrativo. Son los medios por los cuales administra el gerente. Significa que las funciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y

controlar son básicas y están desempeñadas por el gerente, sin importar el tipo de empresa, la actividad principal o el nivel en el cual trabaja el gerente.

Por tanto, representa la tela común de los gerentes y facilita el estudio de la administración. En forma equivocada y con demasiada frecuencia, se piensa que la administración sólo existe en el nivel más alto y no en todos los niveles hacia abajo, a la supervisión. Sin embargo, el hecho es que, cuando se actúa en sus respectivas capacidades administrativas no sólo el presidente de la compañía, sino también los supervisores de la oficina desempeñan las funciones fundamentales de la administración.

Planeación

Para Chiavenato, I. (2000), la planeación “consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. (p.91). La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y embozan planes y programas.

También señala que es predeterminar un curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos. Este proceso desde luego que implica contar con los elementos siguientes:

- Pronosticar los volúmenes de ventas que se puedan alcanzar en determinados periodos.
- Fijar los resultados finales deseados u objetivos.
- Desarrollar estrategias que señalen cómo y cuándo alcanzar las metas establecidas.
- Formular presupuestos.
- Establecer procedimientos.
- Determinar políticas que orientan los gerentes en la toma de decisiones.

- **Organización**

Para el mismo autor antes citado, expresa que la organización “es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir”. (p.95).

Se puede considerar que la organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos. Tiene por objeto asignar y relacionar a la gente en la organización para el logro de los objetivos establecidos. Ésta fase posee aspectos tales como:

- Definir las funciones y actividades necesarias para el logro de los objetivos, integrarlas en unidades orgánicas y coordinadas entre sí.
- Jerarquizar la autoridad a cada jefe de cada una de esas unidades orgánicas
- Definir cada puesto en cuanto a sus requerimientos, tareas y relaciones con los demás elementos de la organización.
- Estos aspectos no son rígidos e inflexibles sino deben estar acorde con cambios tecnológicos que afecten a la organización.

Dirección

Para Chiavenato, I. (2000), “Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización”. (p. 97). Es dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Por medio de esta función se busca hacer que la gente emprenda acciones efectivas hacia el logro de los objetivos establecidos. Ésta función requiere:

- Delegar autoridad, o sea dar facultades para que otros decidan.
- Motivar y persuadir al personal para que colabore y tome acciones efectivas.
- Poner en práctica buenas relaciones humanas entre todo el personal.

Control

Para Chiavenato (2000), “Es una función que busca asegurar que las realizaciones se conformen a los planes o normas establecidas”. (p.98). Requiere tener en cuenta lo siguiente:

- Fijar normas o estándares que sirvan de base para evaluar las realizaciones.
- Medir las realizaciones y compararse con las normas establecidas a fin de determinar cualquier posible desviación.
- Tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelva a incurrir en las mismas desviaciones.
- Vigilar constantemente todo sistemas de control para que se evalúe su propio cumplimiento y mejoramiento.

Ejecutar y Controlar

Chiavenato, I. (2000). Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Controlar implica evaluar y verificar que todos los procesos que se realizan cumplen con las normativas impuestas y se adaptan a los requerimientos de la empresa, donde realizar una buena función de control permitirá tomar medidas correctivas, en caso de requerirlo, para el óptimo desempeño de la organización. Los procesos administrativos aplican en todos los ámbitos y áreas de la organización, desde su proceso productivo, hasta la comercialización, distribución, administración, finanzas, manejo de activos, pasivos, y demás. Siendo aplicados especialmente en el desarrollo del presente trabajo, en el Departamento de Cuentas por Pagar de una organización. Cabe destacar, que este método establece dentro de una organización

para su desarrollo óptimo, el dirigir y controlar todas las actividades inherentes de la misma.

3.2.5 Importancia de los Proceso Administrativos

Sánchez, M. (2010), los procesos administrativos “son la secuencia de operaciones de oficina ejecutadas generalmente con la participación de varias personas en una o más oficinas, establecida para asegurar el manejo uniforme de transacciones repetitivas”. (p.45). Dentro de esta perspectiva, la importancia de los procesos administrativos radica en que son:

- Conjunto de “operaciones” de oficina (por su naturaleza administrativa) dispuestas en un orden secuencial invariable.
- Participación de varias personas en una o más oficinas; o sea los procedimientos pueden abarcar más de un sector de trabajo.
- Asegurar el manejo uniforme de transacciones repetitivas; se puede hablar de procedimientos cuando se establece por escrito o por costumbre la secuencia de operaciones que es necesario ejecutar para llevar a cabo transacciones que se repiten con frecuencia dentro de la organización.
- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, es decir, su orden sucesivo y el momento.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades.

3.2.6 Tesorería

Marrufo P. (1998) citando al diccionario de la lengua española señala:

“Tesorería: Cargo u oficio de tesorero, oficina o despacho del tesorero, parte del activo de un comerciante disponible en metálico o fácilmente realizable.

Tesorero (a): Persona encargada de custodiar y distribuir los caudales de una dependencia pública o particular. Cánónigo o dignidad a cuyo cargo está la custodia de las reliquias y alhajas de una catedral o colegiata.

Tesoro: Cantidad de dinero, valores u objetos preciosos, reunida y guardada.”

Principalmente la Tesorería se define como el dinero líquido que la empresa posee, ya sea en caja o en los bancos. Aunado a esto, se conoce como la porción de capital que posee la empresa y tiene como principal objetivo de la recaudación por las ventas o servicios ofrecidos de la empresa, incluyendo el pago de los gastos ocasionados para el funcionamiento de la organización.

En tal sentido Arenas P, (1998), comenta que: el tesorero es “la persona idónea, para el puesto adecuado”. Es relevante destacar que un tesorero debe poseer de habilidades y destrezas para enfrentar cualquier eventualidad presentada dentro de la organización, por ello es importante mencionar de forma muy concisa las principales habilidades que debe poseer: Primeramente debe manejar orientación y adaptación ante cualquier tipo de cambio, tener metas y objetivos organizacionales y personales, excelente comunicación de forma escrita y verbal, creatividad para manejar cualquier tipo de conflicto, talento para la negociación, pensamiento estratégico, conocer el negocio y finalmente poseer direccionamiento para ejecuciones operativas.

3.2.7 Funciones de la Tesorería

Dentro de las principales funciones de la Tesorería, se describen a continuación las más importantes:

- Û Recaudación de Crédito y cobranza: confirmar la disponibilidad del cobro efectuados por las ventas.
- Û Bancos e instituciones financieras: Programar el flujo de caja, y establecer los lineamientos de crédito con las instituciones financieras.
- Û Administración de riesgos: Resguardar a la organización ante posibles pérdidas cambiarias y riesgos de operación.

3.2.8 Actividades de la tesorería

Dentro de este marco es importante destacar las principales actividades que se aplican dentro de una organización para el área de Tesorería, desarrolladas de la siguiente manera:

Ü Bancos e instituciones financieras

Contratar y renovar líneas de crédito, planear y elaborar el pronóstico operativo para el flujo de caja, seleccionar las instituciones financieras, determinar a los ejecutivos con facultades para firmar en las cuentas de cheques, custodiar y manejar fondos de caja chica en moneda, cancelar nomina impuestos y deudas con los proveedores, revisar los movimientos de las cuentas bancarias, planificar pagos de anticipos, y recuperar cheques devueltos.

Ü Administración de riesgos (seguros y fianzas)

Establecer programa de riesgos, seleccionar los agentes o las compañías de seguros, establecer procesos de control y definir los seguros y las fianzas que se contrataran.

3.2.9 Operaciones financieras

Una operación financiera es aquella en la que dos sujetos económicos intercambian capitales en tiempos distintos, de tal manera que el sujeto que cede el capital adquiere el carácter de acreedor del otro, que actúa como deudor, y los valores de los capitales intercambiados deben ser equivalentes en cada momento del tiempo.

3.2.10 Estrategias

Gómez H, (2003) expresa que las estrategias “son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los

proyectos estratégicos”. Por lo general las estrategias son programas generales de acción, donde se lleva a cabo la práctica de la misión básica de la organización, en este sentido la estrategia se puede considerar como acciones combinadas que emprenden dirección en base de una planificación para lograr objetivos financieros y estratégicos para llegar a la misión de la empresa.

3.3 Definición de Términos Básicos

Cartera de Proveedores: Es un conjunto de proveedores que atribuyen a una empresa en equipo de compras.

Tesorería: es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. Incluye, básicamente, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias. La contabilidad registra dicha ejecución.

Contabilidad: La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad”.

Controlar: Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinado.

Cuentas: Es el registro detallado de los cambios que se han ocurrido en un activo, pasivo o capital contable, durante el periodo.

Cuentas por pagar: Son aquellos compromisos que una empresa tiene con terceros, por efecto de adquisición de bienes, servicios o materia prima.

Procedimientos contables: Es el manejo de los registros, constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros contables.

Procesos: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor: Persona o empresa que prestar visión de abastecimiento de bienes y/o servicios.

Bancos:Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.

Cheques:es un documento mercantil, aceptado como medio de pago, que emite y firma una persona (librador), para que una entidad financiera (librador) pague la cantidad consignada en el mismo a otra persona (tenedor o beneficiario), siempre y cuando disponga de fondos en la cuenta contra la que se libra el cheque.

Transferencias:trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro, conceder un dominio o un derecho. El término es muy habitual en el ámbito del comercio y los negocios para nombrar a la operatoria que consiste en transferir una suma de dinero de una cuenta de un banco a otra.

Manual:Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, es el grupo de acciones que se destinan a describir y analizar el problema global que se plantea, por medio de la estructura donde se encuentran todos los Procedimientos, como la recolección de datos, población, y muestra que se destinan para realizar la investigación, además, permite definir cuál es el tipo de investigación, y qué criterios se emplearon para el desarrollo de la misma.

Por tanto, se puede decir que el marco metodológico es la parte del proceso de la investigación que hace referencia a la manera de cómo se debe presentar los resultados de los procesos.

Al respecto según Fidias Arias (1999) explica “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los Procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado.

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Dentro de toda investigación existe un nivel metodológico que permita llegar al propósito del estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2007), “señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado” (p. 98).

En tal sentido, de acuerdo al Manual de Tesis de Grados y Especializaciones u Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2010):

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.35).

Por su parte, Sabino (2010), señala que el diseño de la investigación es aquel que tienen como “objeto proporcionar un modelo de verificación que permita constatar hechos con teorías, y formar una estrategia o plan general para determinar las operaciones necesarias para hacerlo” (p.63).

Al respecto, Arias (2006) señala que el diseño de campo “Es aquel que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene información, pero no altera las condiciones existentes” (p.48). Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de empleados del departamento de tesorería de la empresa.

En cuanto al diseño documental, Arias (2006) explica que en él “se emplea datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas, con las cuales se elabora el marco teórico” (p. 34), el cual se considera documental, ya que se han tomado trabajos de otros investigadores que se relacionan con el tema como antecedentes y se revisan fuentes bibliográficas que han servido de apoyo para así poder profundizar el mismo.

El nivel de esta investigación es descriptivo, ya que según Tamayo y Tamayo (2010), quien afirma que la información descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones determinantes o sobre como una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 54).

4.2 Fases de la Investigación

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en este trabajo de grado, es importante resaltar la elaboración tres (03) fases metodológicas de acuerdo a los objetivos propuestos, descritas de la manera siguiente:

4.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso administrativo para la elaboración de pagos en el departamento de Tesorería en la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso administrativo para la elaboración de pagos en el departamento de tesorería de la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., se hizo necesario en primer lugar elegir cuál sería la población objeto de estudio; entendiéndose por tal de acuerdo a **Arias (2006)**, “Al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio. (p.81). Por lo tanto, la población del presente estudio estuvo constituida por los empleados que laboran en el departamento de tesorería de la empresa, conformado por tres (03) empleados, cabe destacar, que el instrumento de recolección de datos será aplicado a la totalidad de la población antes mencionada, razón por la cual no será necesario utilizar procedimientos muestrales.

Al respecto, **Palella y Martins (2006)**, indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o manera de obtener la información” (p.103). Por otra

parte, los mismos autores señalan que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.113)

Para la presente investigación, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, Arias (2006) la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96).

De tal manera, en la encuesta el instrumento que se utilizó como herramienta en el presente informe fue el cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento relacionados con el proceso administrativo, que según Tamayo y Tamayo (2010) “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p.122).

El cuestionario contuvo nueve (09) preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables que significativas que muestren la situación actual del proceso administrativo para la elaboración de los pagos a proveedores en el departamento en estudio, con la finalidad de evaluar las posibilidades de implementar de pagos por transferencia electrónicas. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p.277).

Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de graficarlos, analizarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones

estudiadas y extraer las consideraciones finales en cuanto a los hallazgos encontrados para el desarrollo de las fases posteriores.

4.2.2 Fase II: Identificar las debilidades y fortaleza en los procesos administrativos actualmente ejecutados para la elaboración de pagos a proveedores en la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.

En esta fase se deben identificar las debilidades y fortaleza en los procesos administrativos que maneja actualmente la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., Se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades control interno del proceso administrativo para la elaboración de los pagos a proveedores en el departamento de tesorería, ya que según Serna (2010) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias” (p. 158), por lo tanto, cada uno de los aspectos de alimentación para la matriz DOFA, fueron tomados de los resultados provenientes de la encuesta, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a la propuesta.

Según Kotler (2007):

El análisis DOFA, se corresponde con las iniciales de las palabras claves, es decir, Debilidades de la empresa en relación con la competencia, Amenazas del entorno, Fortalezas de la empresa con relación a la competencia y Oportunidades ofrecidas por el entorno. También se conoce por sus siglas en inglés SWOT. Esta herramienta permite conocer a fondo el estado actual de una institución empresarial al identificar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y dificultades que provienen del ambiente exterior, los aspectos sobre los que se pueden producir cambios que sustenten el mejoramiento de la calidad de los servicios, de conocer las limitaciones y trazar estrategias,

planes, programas, proyectos, objetivos y actividades en procura del mejoramiento y competitividad con calidad, teniendo como base los recursos económicos, de infraestructura técnica y del talento humano necesario y calificado para desarrollar los procesos gerenciales pertinentes. (p. 168).

En este orden de ideas, el análisis DOFA, consiste en valorar las debilidades y fortalezas, el efecto al ser aplicado en la empresa. Además, la valoración y el impacto de las debilidades y las fortalezas, En este sentido en el cuadro N° 2, se planteó la matriz estratégica, que permitió entrelazar los aspectos jerarquizados del respectivo análisis para formular estrategias y objetivos que permitirán eliminar o contrarrestar las debilidades y amenazas e impulsar las fortalezas y hacer uso adecuado de las oportunidades del departamento de tesorería.

4.2.3 Fase III: Diseñar un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa interamericana de cables Venezuela, s.a.

La investigación tiene como propósito fundamental el diseño de un plan de acción para la Automatización del proceso de pagos a proveedores en el departamento de tesorería en la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A. con la finalidad de incorporar al proceso actual, los pagos por transferencias que permitan la agilización del proceso obteniendo así mayor rapidez en las actividades desarrolladas en el departamento, logrando resultados óptimos y disminución del tiempo en el finiquito de los compromisos con terceros. Dicho proceso se llevará cabo luego de conocer los resultados de las fases anteriores a través de la propuesta, se profundizará en el proceso para el dar cumplimiento al plan, y así, lograr aumentar la eficiencia de los empleados involucrados en el departamento de tesorería para la mejora de los procesos administrativo de pago en la empresa objeto de estudio.

CAPITULO V

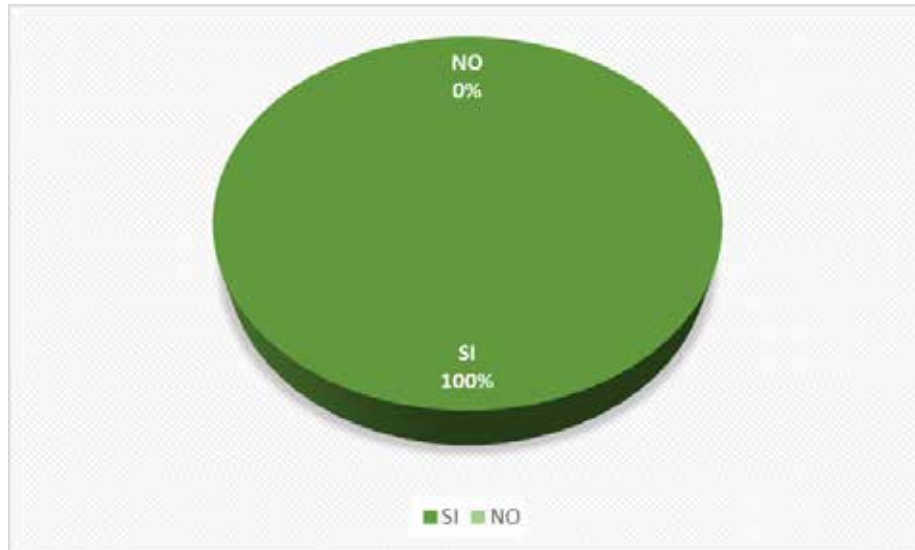
RESULTADOS

5.1 Análisis de los resultados obtenidos:

En este capítulo se presenta un análisis detallado de la situación actual del departamento, tomando en cuenta la información obtenida a través de encuestas realizadas a personal administrativo de la empresa, el cual mantiene relación con el departamento en estudio. De esta manera se procede a realizar el diagnóstico de las debilidades presentes en el proceso de elaboración de órdenes de pago a proveedores así como también las fortalezas a mantener en el proceso del diseño del plan de acción Siguiendo de esta forma con los pasos de la metodología planteada para la realización del presente trabajo de investigación.

Ítem1.- ¿Considera usted que el departamento de tesorería cumple con el control interno en la elaboración de pago?

Gráfico 1.-Cumplimiento del control interno



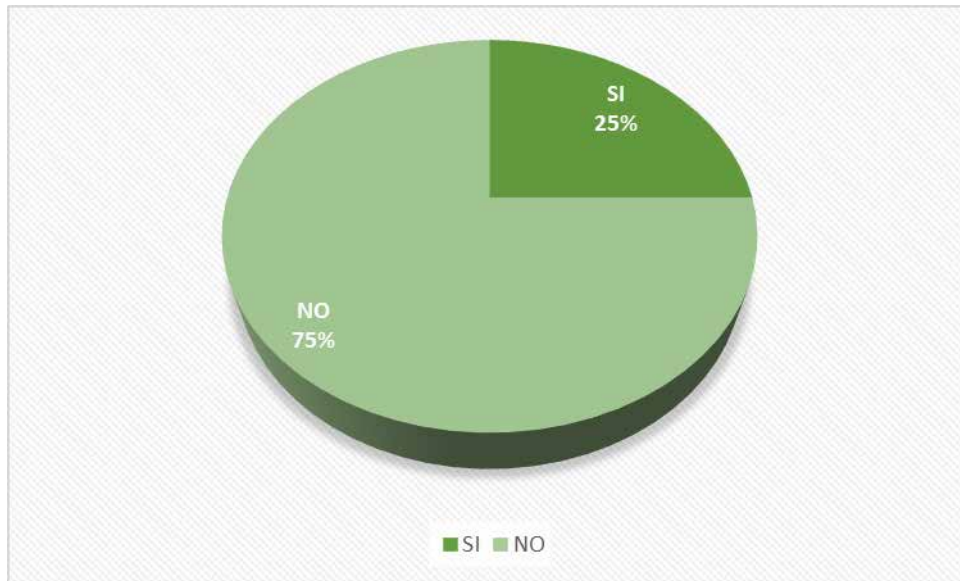
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados señalan, que, si se cumple con el control interno en la elaboración de pago a proveedores en el departamento de tesorería, lo que refleja una fortaleza en los procesos debido a que esta área de la empresa de Interamericana de Cables Venezuela S.A., es donde se realizan los desembolsos y que requiere de suma atención para evitar desviaciones y fraudes de los recursos, así como de la cancelación oportuna de las obligaciones con los proveedores.

Ítem 2.- ¿Considera usted que el proceso de pago se realiza en el tiempo oportuno?

Gráfico 2.-Pago oportuno de las obligaciones



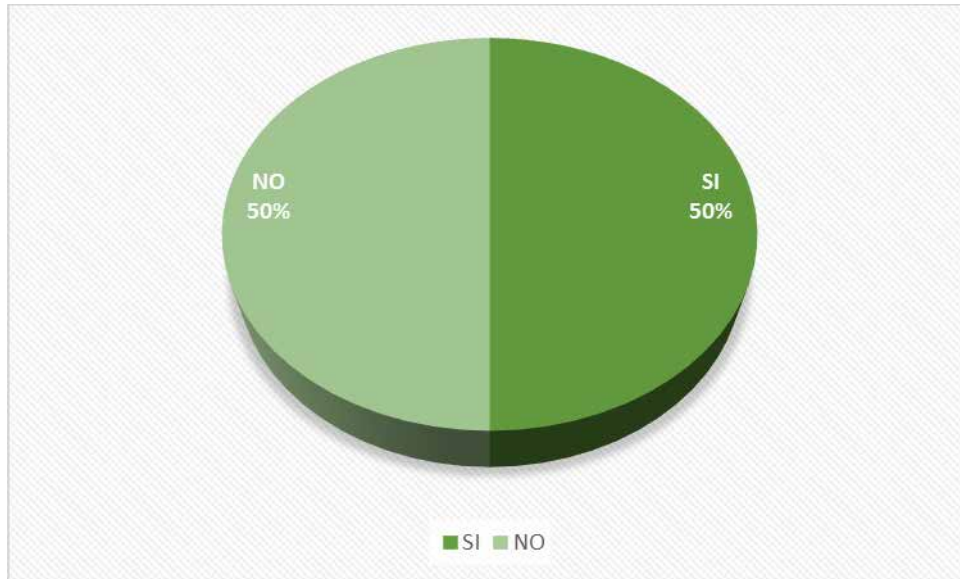
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que el veinte y cinco por ciento (25%) de los encuestados señala, que el proceso de pago se realiza en el tiempo oportuno, en el departamento de tesorería, en cambio el setenta y cinco por ciento (75%) restante señala que no lo es. Se diagnostica una debilidad en los procesos, ya que el retardo en los pagos de las cuentas por pagar a proveedores y las obligaciones con los entes públicos, refleja que no se están desarrollando eficientemente los procesos generando descontento en los proveedores, lo que podría generar suspensión de los créditos significativos por parte de los distribuidores, o incremento de los costos de los bienes o servicios prestados, afectando financieramente a la empresa.

Ítem 3.- ¿Considera usted que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en la elaboración de los pagos a los proveedores y terceros?

Gráfico 3.-Agilidad del proceso administrativo con las normas actuales



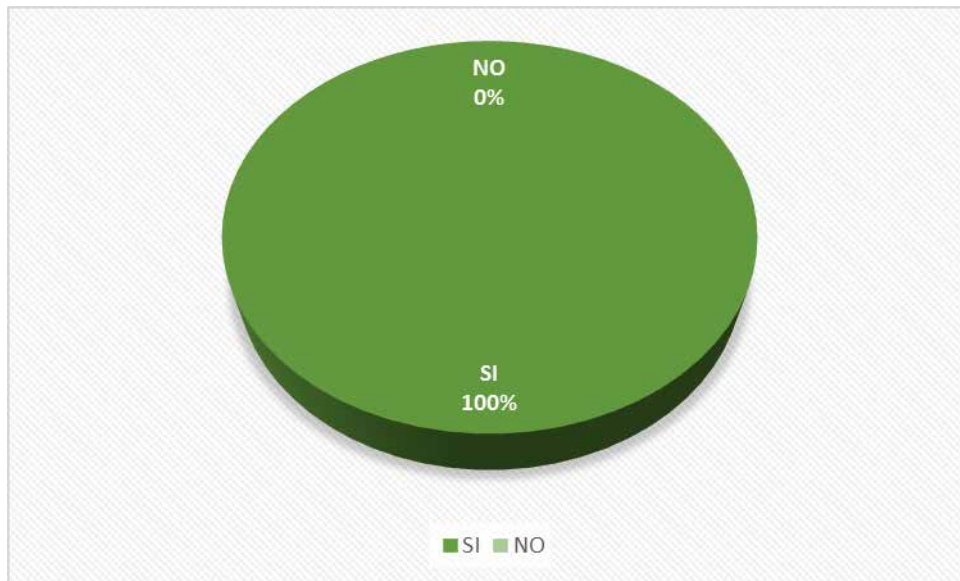
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Ante esta interrogante, se observa en el gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados señala, que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en el proceso de la elaboración de pago, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante respondió negativamente. Se evidencia que las normas de control interno actuales no son efectivas de acuerdo a las necesidades del departamento de tesorería, por lo que requieren de una evaluación para determinar en qué parte del proceso se está perdiendo la eficacia de las operaciones y está originando la problemática planteada.

Ítem 4.- ¿Considera usted que es necesario implementar un plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores en el departamento de Tesorería?

Gráfico 4.-Implementación del plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores



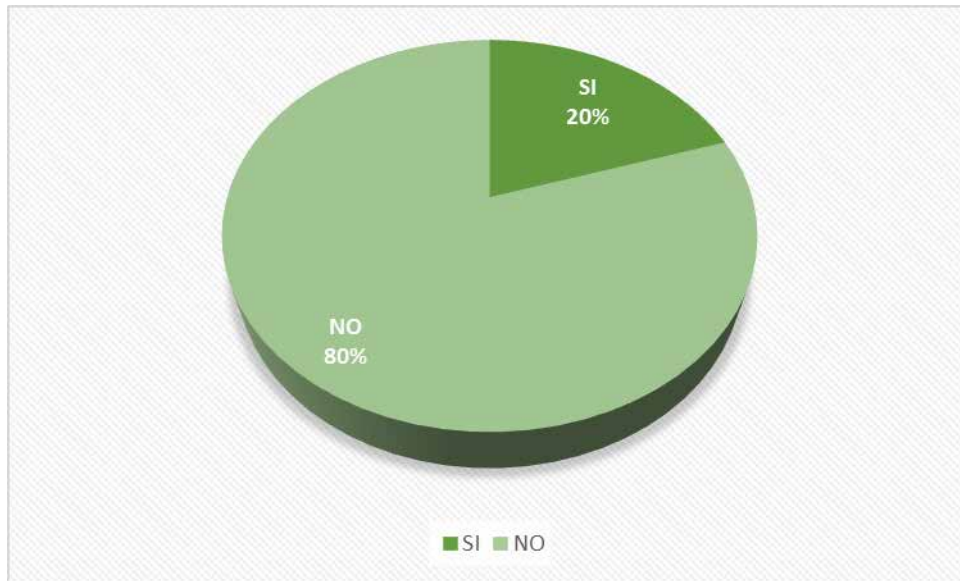
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que consideran que es necesario implementar un plan de acción que Automatice el proceso de pago a proveedores por transferencia en el departamento de tesorería, lo que refleja una factibilidad operativa en la propuesta, ya que el personal está en disposición de implementar la misma, para mejorar el proceso y asimismo, aumentar el desempeño del personal involucrado, con el fin de lograr los objetivos organizacionales con la eficacia y eficiencia requerida.

Ítem 5.- ¿El tiempo establecido para la elaboración de los pagos se ejecuta con normalidad?

Gráfico 5.-Cumplimiento del tiempo establecido para los pagos



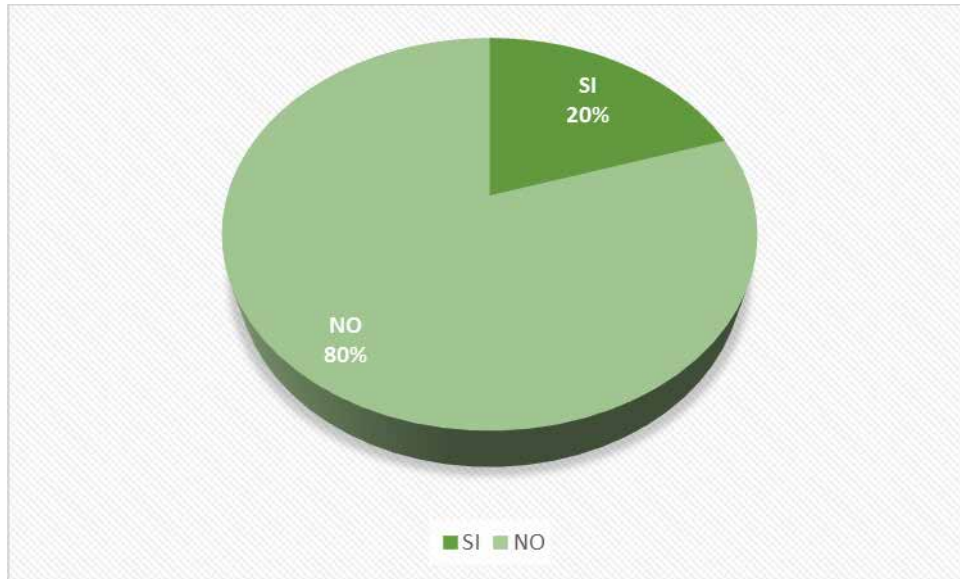
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico, que el veinte por ciento (20%) de la muestra señala que, el tiempo establecido para la elaboración de los pagos se ejecutan con normalidad, sin embargo, el ochenta por ciento (80%) restante respondió negativamente, lo cual es importante considerar debido a que si los pagos son efectuados con retardo se corre el riesgo de perder el crédito otorgado por los proveedores.

Ítem 6.- ¿Considera usted que los procesos actuales ayudan a desarrollar sus actividades?

Gráfico 6.-Evaluación de los procesos actuales



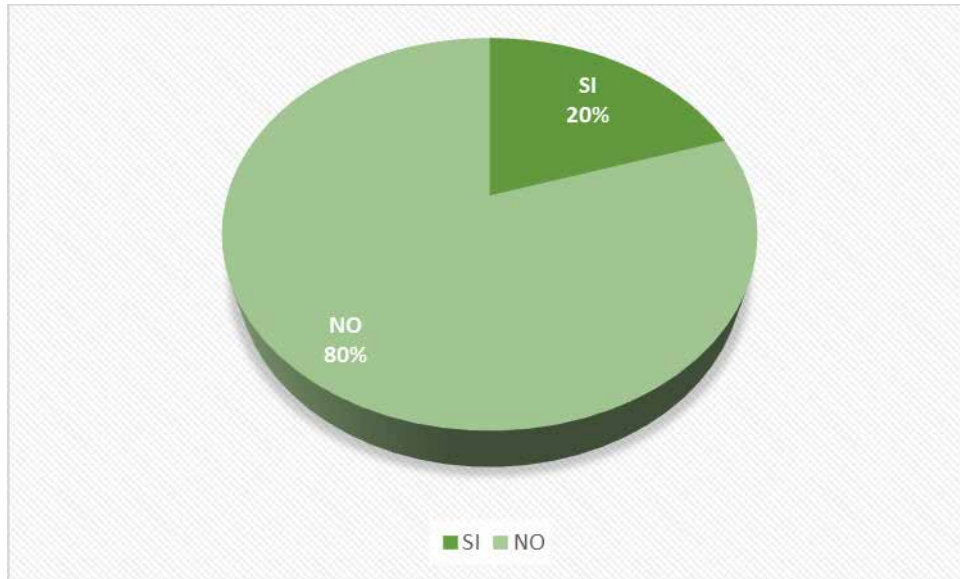
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

El ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondieron negativamente ante esta interrogante, por su parte el veinte por ciento (20%) restante considera que los procesos actuales ayudan a desarrollar sus actividades, por lo que se evidencia una debilidad significativa de los procesos debido a que se requiere una evaluación de los mismos para determinar en qué parte del proceso se está generando el retardo del pago a los proveedores.

Ítem 7.- ¿Considera usted que los pagos a proveedores, se realizan en el tiempo oportuno?

Gráfico 7.-Pago oportuno de las obligaciones con los proveedores



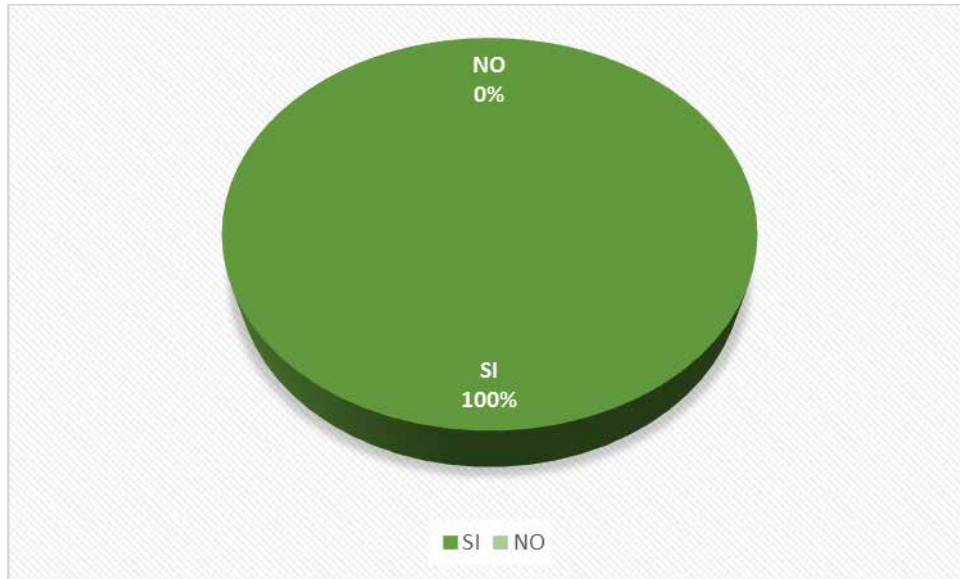
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

En relación al presente gráfico, se observa que el veinte por ciento (20%) de los encuestados, respondió a este ítem afirmativamente, en cambio el ochenta por ciento (80%) restante considera que los pagos de proveedores, no se realizan en el tiempo oportuno, tales como anticipos a proveedores, cancelación de facturas, pago a entes públicos tales como: IVA, ISLR, INCES, IMA, AGUA, LUZ, lo que genera descontento por parte de los mismos por falta de efectividad en la respuesta esperada.

Ítem 8.- ¿Todos los pagos que se elaboran tienen sus respectivos respaldos que los soporte?

Gráfico 8.-Respaldo de los soportes de los pagos



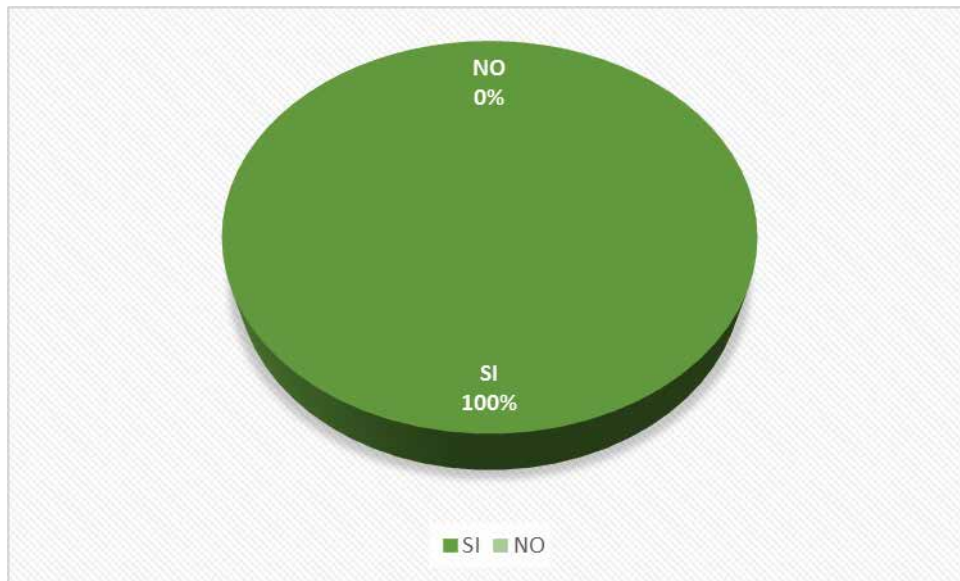
Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante el (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que todos los pagos que se elaboran tienen sus respectivos respaldos que lo soporte,siendo este proceso parte del procedimiento actual para la elaboración de los pagos. reflejando una fortaleza en el control interno en el Departamento de Tesorería.

Ítem 9.- ¿Considera usted que al implementar un plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores mejorará la gestión administrativa del Departamento de Tesorería?

Gráfico 9.- Implementación de acción que automatice el proceso de pago a proveedores



Fuente:Eriana, R. (2017)

Análisis:

En relación al presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que considera que al implementar un plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores mejorará la gestión administrativa del departamento, evidenciándose una factibilidad operativa y técnica ya que generaría cambio en los procesos actuales y optimizaría el desempeño del personal involucrado, así como los tiempos de respuesta en la cancelación de la pagos a los proveedores y terceros.

Fase II: Identificar las debilidades y fortaleza en los procesos administrativos actualmente ejecutados para la elaboración de pagos a proveedores en la Empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, a través de la técnica e instrumento seleccionado, se procedió al análisis de los mismos, por medio de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen la gestión del manejo del proceso administrativo para el proceso del departamento de tesorería en la elaboración de los pagos a proveedores y terceros de la empresa. La finalidad del estudio es determinar las debilidades del proceso para optimizar las actividades del departamento de tesorería que puedan permitir la incorporación de transacciones por transferencias que permita agilizar la preparación de los pagos y tener rapidez en las actividades desarrolladas por el departamento, para así lograr resultados óptimos y disminución del tiempo en la elaboración de los compromisos con tercero, y mejorar el desempeño de los empleados. Por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar un plan acción, que permitirá solucionar la problemática existente.

Por lo tanto, se utilizó el proceso de análisis DOFA para determinar los factores tanto internos y externos y realizar estrategias que en ella se generen, que sean las más adecuadas a las necesidades existentes en la Empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A., específicamente en el departamento de tesorería ya que consiste en determinar las debilidades y fortalezas, así como su efecto al ser aplicado en la empresa. Además, la valoración y el impacto de las debilidades y las fortalezas se hacen en la misma escala. En este sentido en el cuadro N° 1, se planteó la matriz estratégica DOFA que permitió entrelazar los aspectos jerarquizados del respectivo análisis para formular estrategias y objetivos que permitirán eliminar o contrarrestar las debilidades y amenazas e impulsar las fortalezas y hacer uso adecuado de las oportunidades, la cual se presenta a continuación:

Cuadro 1.- Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1.- Tienen procedimientos administrativos formalmente establecidos</p> <p>2.- Personal responsable con funciones asignadas.</p> <p>3.- Personal con experiencia</p> <p>4.- Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para desarrollar las actividades administrativas en departamento en estudio.</p>	<p>1.- Adaptación al Cambio</p> <p>2.-Falta de compromiso del departamento con el personal.</p> <p>3.- Falta de Seguimiento a las metas.</p> <p>4.- Proceso muy engorroso que demoran los pagos.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>1. Innovación</p> <p>2. Disminución en tiempo de repuestas</p> <p>3. Capacitar al personal</p>	<p>1.- Actividades administrativas delimitadas.</p> <p>2.- Falta de sistema de Control Interno.</p> <p>3.- Rotación del personal</p> <p>4.- Presupuesto no disponible</p>

Fuente: Eriana, R. (2017)

Cuadro 2.- Cruce de Estrategias

FO	FA
<p>1.- Determinación del tiempo para la elaboración de los pagos a proveedores.</p> <p>2.- Establecer planes innovadores que mejoren el proceso administrativo.</p> <p>3.-determinar planes de capacitación al personal involucrado en los procesos</p>	<p>1.- Rediseñar los procedimientos de elaboración y aprobación de pago para minimizar el tiempo de respuesta.</p> <p>2.- Establecer normativas para la elaboración de pagos.</p> <p>3.- establecer estrategias para mejorar el control interno.</p>
DO	DA
<p>1.- Involucrar al personal relacionado con la elaboración de pago, para que aporten un mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>2.- Adaptación de la norma para la elaboración de los pagos a proveedores.</p> <p>3.- Actualizar los lineamientos de control interno en los procesos de la elaboración y automatización de los pagos para los proveedores.</p>	<p>1.- Establecer normativas que regulen el uso de la automatización de los pagos.</p> <p>2.- Implementar procedimientos para lo pago a proveedores.</p> <p>3.- Elaborar estrategias en los procesos administrativos de los pagos.</p>

Fuente: Eriana, R. (2017)

A través de la matriz DOFA se pudo obtener un conjunto de estrategias que podrían ser utilizadas para el desarrollo de la propuesta de acuerdo a las necesidades del departamento de tesorería de la Empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A, las cuales serán seleccionadas de acuerdo a la factibilidad que exista para su desarrollo e implementación, de manera que se pueda reducir los pasos a seguir para la elaboración de los pagos a proveedores a través de la implementación de la automatización de los mismos.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

En este capítulo se presenta la descripción de la propuesta del presente trabajo de investigación, así como todos los aspectos de importancia de la elaboración de la misma.

6.1 Presentación de la propuesta

El presente capítulo tiene como finalidad el desarrollo de la propuesta orientada a solucionar la problemática existente en el departamento de tesorería de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., cuyo objetivo principal es proponer un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores, de manera que se pueda optimizar los procesos para el pago oportuno de las cuentas por pagar a proveedores y obligaciones contraídas con los entes públicos, con la finalidad de que pueda ser más eficiente, eficaz y efectivo el desempeño del personal involucrado en las actividades de elaboración, aprobación y autorización de los desembolsos que se realizan semanalmente y que son necesarios para la operatividad de la empresa.

Para ello, se establece un trabajo en conjunto con la investigadora y los auxiliares que laboran en el departamento, a fin de cumplir con los procedimientos administrativos que permitan que los procesos sean efectuados con fluidez evitando retardo en el área de emisión, aprobación y autorización, simplificando los procedimientos de control interno establecidos.

De igual manera, la propuesta es una herramienta de apoyo para los auxiliares que laboran en la oficina, permitiéndoles lograr un desempeño más eficiente para el logro de los objetivos de la empresa, manteniéndose un seguimiento, control y

evaluación de las actividades administrativas del departamento de tesorería, y fortaleciendo el control interno involucrado en el proceso.

La propuesta de un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A., se pudo desarrollar mediante los resultados obtenidos de la técnica e instrumento de recolección de información aplicado los cuales fueron evaluados a través de la Matriz DOFA, con la cual se identificaron los factores internos y externos que afectan los procesos administrativos, en donde se determinaron las debilidades existentes que requieren de estrategias que permitan su mejora de acuerdo a las necesidades de la compañía.

El propósito fundamental de la propuesta es desarrollar acciones empleando el avance tecnológico existente, que permitan brindar una solución viable a la problemática que presenta el departamento en estudio.

6.2 Objetivos de la propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseño de un plan de acción para la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela, S.A.

6.3.2 Objetivo específico

- Simplificar los procesos existentes en el departamento de tesorería.
- Elaborar un manual de procedimiento para la gestión de pagos del departamento de tesorería.
- Estructurar un formato para el control y aprobación de la emisión de órdenes de pago.

6.3 Justificación de la propuesta

La propuesta presentada, pretende servir para automatizar el proceso de elaboración de pagos a los proveedores y obligaciones legales con entes públicos, efectuados en el departamento de tesorería de la empresa Interamericana de Cables

Venezuela S.A., contribuyendo a la eficiencia en el logro de los objetivos, acortando plazos de espera, reduciendo costos en materiales de papelería y simplificando el proceso de pago en pro de satisfacer las necesidades de todos los involucrados, manteniendo a la compañía solvente con sus obligaciones y manteniendo la relación con los proveedores y entes públicos.

En este mismo orden de ideas, crea un valor agregado, en las operaciones desarrolladas en el departamento de tesorería, facilitando el desempeño de los auxiliares que laboran en ella, debido a que al mejorar los procesos administrativos y fortaleciendo el control interno requerido, permitirá un óptimo uso de los recursos con los que cuenta la empresa, permitiendo una disminución del tiempo de elaboración, aprobación y autorización de las órdenes de pago, unificar criterios, fortalecer tiempos en las fases de los procesos, minimizando la duplicidad de trabajo y la inconsistencia de procedimientos.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

El análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el departamento de tesorería.

Antes de desarrollar la propuesta, es necesario identificar los recursos necesarios para su ejecución, de forma que se pueda garantizar su aplicación.

6.4.1 Factibilidad Institucional

Existe la disponibilidad de la gerencia general y de administración y finanzas de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., de poner en práctica la propuesta planteada, así como el compromiso de los auxiliares del departamento de

tesorería de llevar a cabo el plan de acción para la automatización de pagos, por lo cual desde este punto de vista la propuesta es viable.

6.4.2 Factibilidad Operativa

Este tipo de factibilidad, permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Por lo tanto, desde este punto de vista la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., posee los auxiliares necesarios, ya que no requiere de cambios en su estructura organizativa, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma, por lo que se considera operativamente factible.

6.4.3 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la propuesta es viable, debido a que la empresa cuenta con la tecnología y los equipos necesarios a la aplicación del plan de acción para la automatización del proceso de pago a proveedores.

6.4.4 Factibilidad Económica

Con respecto, a la factibilidad económica se puede decir que es factible debido a que la propuesta del plan de acción para la automatización de proceso de pago a proveedores, no requiere de inversión para su elaboración y ejecución. Por el contrario, con la implementación de esta, se reducen gastos en material de papelería. Ya que no se quiere el uso de proformas, tintas y mantenimiento semanal de la impresora.

6.5 Desarrollo de la propuesta

El presente informe de pasantía tuvo como objetivo principal proponer un plan de acción para la automatización de los procesos de pago a proveedores en el departamento de tesorería de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., a través de las estrategias obtenidas de la Matriz DOFA, elaborada con los resultados

obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información, con los cuales se determinó las debilidades existentes en el proceso, de tal manera que las estrategias propuestas buscan minimizar las mismas y mejorar el desempeño del personal que labora en el departamento objeto de estudio.

Así mismo, se orienta a establecer estrategias para mejorar la efectividad de los procesos de elaboración de pago a proveedores y las obligaciones con los entes públicos, las cuales estuvieron acorde a los objetivos específicos antes descritos, sin embargo, se consideró de mayor relevancia e importancia, el desarrollo de las estrategias seleccionadas, ya que se determina como elaborar la estructura en sí de la propuesta planteada.

Para dar solución a la problemática existente, se propuso diseñar un plan de acción para la automatización de proceso de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., el cual está orientado a la automatización de los procesos administrativos empleando la tecnología, con la finalidad de minimizar los tiempos de ejecución, gastos de papelería y tiempos de espera con los compromisos obtenidos con los proveedores.

Características del plan acción

- Se realiza una mejora continua en los procesos desempeñados en el departamento de tesorería.
- establece un marco para la orientación unificada en función del logro de metas.
- Se Minimiza los gastos en material de oficina.
- Contribuye a Reducir el tiempo de respuesta para la elaboración, aprobación y ejecución de pago.
- facilita el control interno simplificando los pasos de los procesos administrativos.

El plan acción propuesto se enfoca en las acciones a seguir para la simplificación y mejoras de los procesos de la elaboración de pago a proveedores

buscando optimizar los procedimientos, facilitando el desempeño del personal que labora en el departamento de tesorería de la empresa Interamericana De Cables Venezuela S.A., este plan acción está constituido por el direccionamiento integrado por normativas que debe cumplir los proveedores, de acuerdo a la misión, visión y lineamientos de control interno integrados a los procesos que requieren de una actualización para ser más efectivos, y brindar una información eficiente y oportuna.

La presentación de la propuesta se realizará a través de la descripción narrativa de las acciones por etapa, de una manera clara y sencilla, a fin de que el personal involucrado en el proceso, puedan notar los cambios y optimizar la gestión la misma se detalla a continuación:

PROCESO ANTES DEL PLAN DE ACCIÓN.

Recepción por parte de tesorería de pasivos provenientes del departamento de cuentas por pagar (facturas contabilizadas).

El departamento de cuentas por pagar es el responsable de recibir las facturas originales con la entrada de almacén y firmas aprobatorias, luego de validar lo antes mencionado el analista contable procede al registro de las mismas en el sistema, realizando el cálculo de sus debidas retenciones.

Recepción en tesorería de reporte con fechas de vencimiento de pasivos (facturas contabilizas).

Este departamento recibe un reporte de análisis de vencimiento que emite el departamento de cuentas por pagar que representa los pasivos de la empresa.

Selección en el sistema de pasivos e impresión de soporte

Con dicho reporte se hace la selección de pago de acuerdo a la fecha de vencimiento por medio del sistema, luego de seleccionados los pagos, se imprimen las órdenes de elaboración de cada uno.

Desglose de chequeras, sello seco y pegado de proformas.

Cuando se obtiene el total de pagos por emitir se procede a la selección del banco (s), tomando en cuenta que debe tener disponibilidad en los saldos y existencia de chequeras. Luego de seleccionado se procede a desprender los cheques necesarios, a colocar el sello seco (condición establecida con las entidades bancarias) y por ultimo pegar cada cheque en las proformas.

Impresión de cheques

Teniendo los cheques ya en las proformas se procede a la impresión. Luego de impresos se procede al desglose de las proformas

Unir cheques con facturas canceladas (pasivos).

Se debe unir cada proforma con cheque impreso la orden de elaboración emitida por el departamento de tesorería, las facturas a pagar con todos los soportes y por ultimo colocar sello de pagado a la factura original y a la orden de compra.

¿Información de pasivo OK?

De no tener los documentos o firmas aprobatorias, se procede a la devolución al departamento de cuentas por pagar. Por el contrario, si esta todo en perfectas condiciones, procede al siguiente paso.

Revisión de control interno

Esta área es la encargada de validar que cada soporte se encuentre con sus documentos originales, con las retenciones debidamente aplicadas, que obtenga la orden de elaboración, que el cheque tenga el sello seco, y que las facturas y orden de compras originales contengan el sello de pagado.

De no cumplir con alguno de los requisitos previamente establecidos, el jefe de control interno procede a devolver el pago, bien sea a tesorería o al departamento de cuentas por pagar.

Si aprueba todo lo antes expuesto. Todos los pagos son remitidos nuevamente al área de tesorería.

Recepción en Tesorería de documentos aprobados por control interno.

Se encarga de buscar las firmas, este proceso es un poco tardío dado a que los gerentes se encuentran en reuniones o fuera de la planta. Cuando el tesorero tiene las firmas, se les hace entrega de todos los cheques y ellos notifican cuando se pueden retirar.

Notificación de pago a las áreas involucradas

Los auxiliares del departamento de tesorería se encargan de notificar a las áreas involucradas de la emisión del pago. De esta manera, si las áreas involucradas tienen contacto con el proveedor en planta, se notificado, y el mismo pueda retirar el cheque.

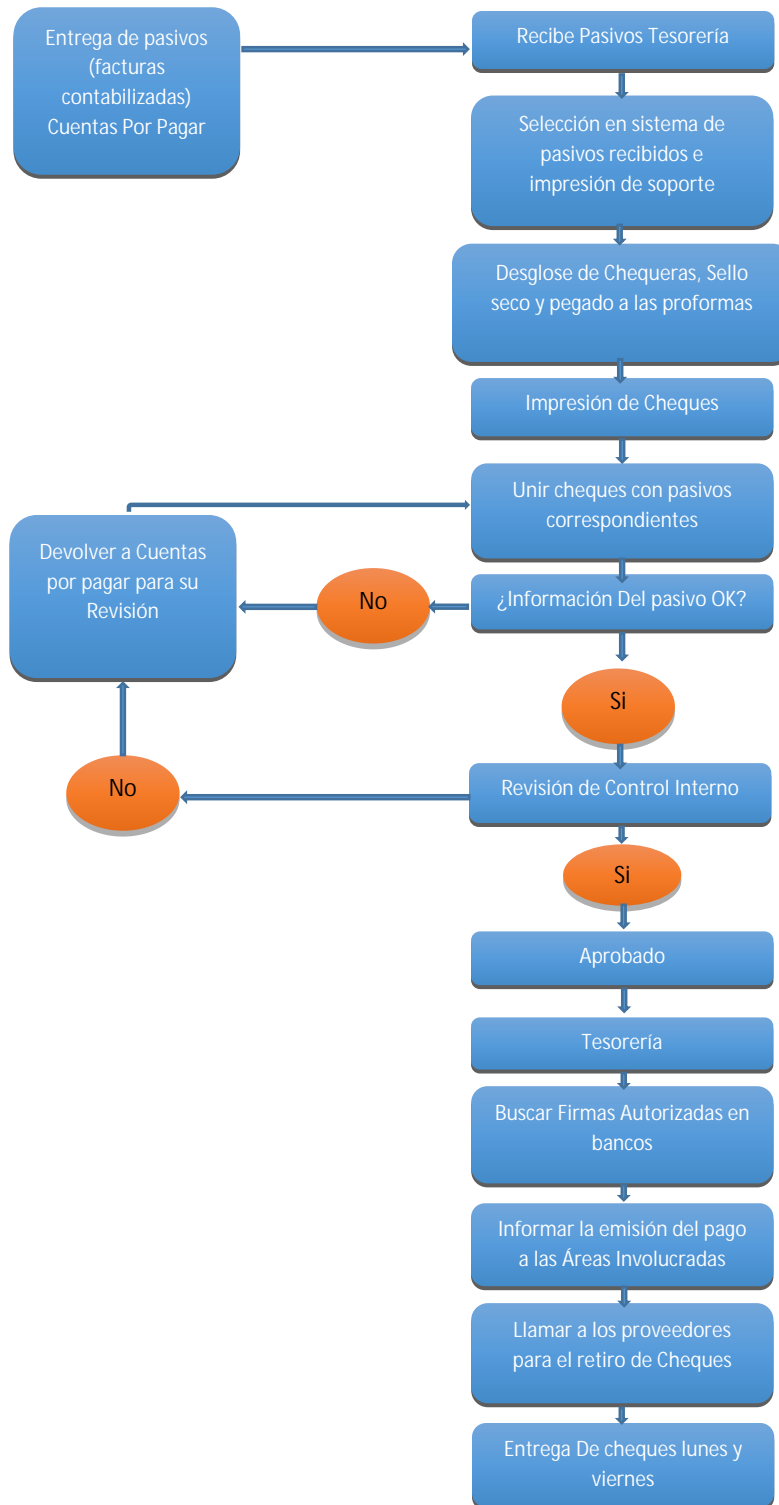
Notificación de pago a proveedor.

Se le es notificado a cada proveedor por medio de una llamada o correo electrónico, redactado por el analista que ha tenido la emisión de un cheque que se encuentra en la espera de su retiro en los días lunes y viernes en el horario establecido por la empresa.

Conciliación de cheques emitidos Semanalmente.

Los auxiliares de tesorería deben realizar conciliaciones semanales de los cheques que no han sido retirados por los proveedores y por los que sí han sido retirados y no han cobrado, teniendo en cuenta que no superen los noventa (90) días de emisión, dado a que no podrán ser cobrados. Si existen cheques próximos a vencer, se procede a la anulación y emisión del mismo.

Proceso Antes del Plan de Acción.



PROCESO DESPUES DEL PLAN DE ACCION

Recepción por parte de tesorería de pasivos provenientes del departamento de cuentas por pagar (facturas contabilizadas).

El departamento de cuentas por pagar es el responsable de recibir las facturas originales con la entrada de almacén y firmas aprobatorias, luego de validar lo antes mencionado el analista contable proceden con el registro de las mismas en el sistema realizando el cálculo de sus debidas retenciones.

Recepción en tesorería de reporte con fechas de vencimiento de pasivos (Facturas contabilizadas).

Este departamento recibe un reporte de análisis de vencimiento que emite el departamento de cuentas por pagar que representa los pasivos de la empresa.

Selección en el sistema de pasivos e impresión de soporte

Con dicho reporte se hace la selección de pago de acuerdo a la fecha de vencimiento por medio del sistema, luego de seleccionados los pagos, se imprimen las órdenes de elaboración de cada uno.

Impresión de reporte (orden de elaboración)

Teniendo la selección de pagos en sistema, se procede a la impresión del reporte de pagos emitidos.

Unir reporte con las facturas pagadas (pasivos).

Se debe unir el reporte de pagos seleccionados por el departamento de tesorería, las facturas a pagar con todos los soportes y por ultimo colocar sello de pagado a la factura original y a la orden de compra.

¿Información de pasivo OK?

De no tener los documentos o firmas aprobatorias, se procede a la devolución al departamento de cuentas por pagar. Por el contrario, se tiene todo en perfectas condiciones, procede al siguiente paso.

Revisión de control interno

Esta área es la encargada de validar que cada soporte se encuentre con sus documentos originales, con las retenciones debidamente aplicadas, que el reporte de pagos seleccionados, y que las facturas y orden de compras originales contengan el sello de pagado.

De no cumplir con alguno de los requisitos previamente establecidos, el jefe de control interno procede a devolver el pago, bien sea a tesorería o al departamento de cuentas por pagar.

Si aprueba todo lo antes expuesto, los pagos son remitidos nuevamente al área de tesorería.

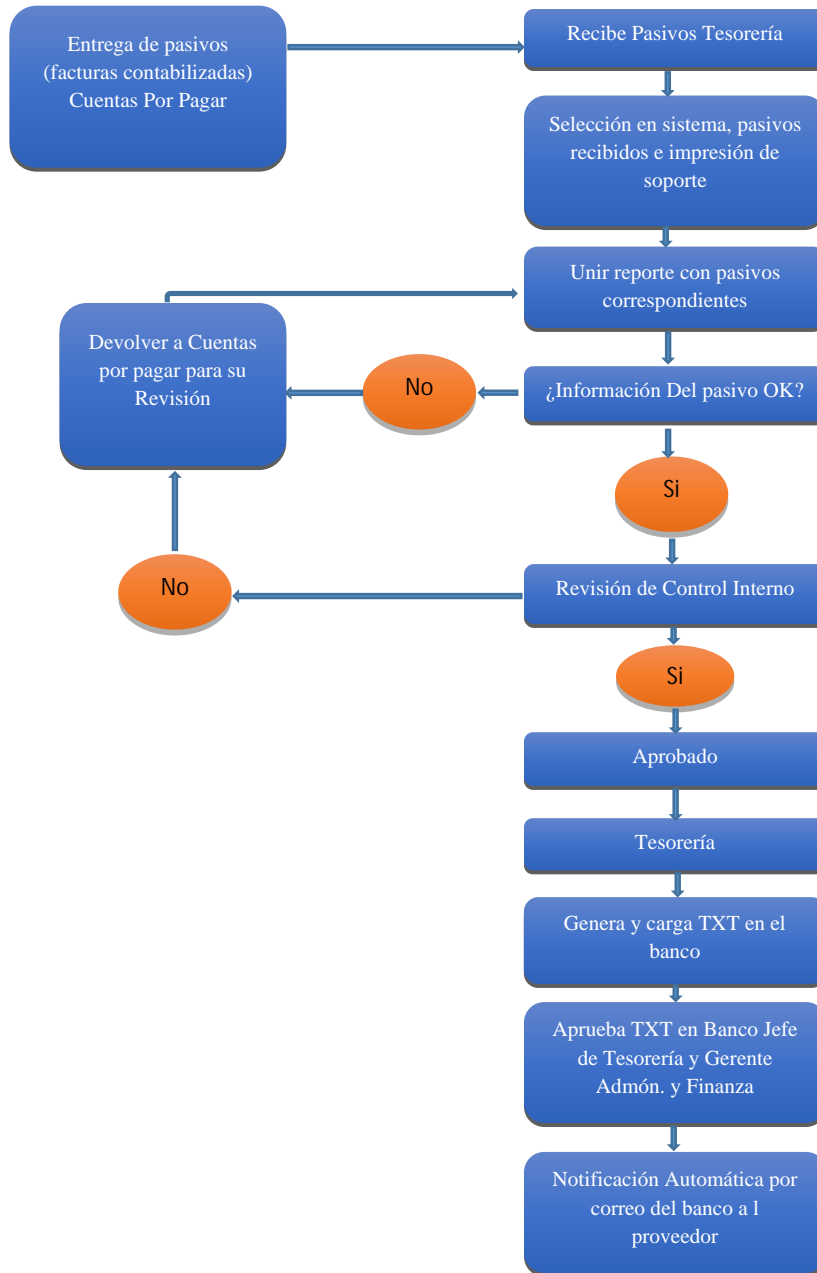
Recepción en Tesorería de documentos aprobados por control interno.

Se encarga de generar el archivo TXT y cargar en el banco, luego de cargado en el banco el jefe de tesorería se encarga de revisar por su usuario que el monto a pagar coincida con el reporte de pago aprobado por control interno y por ultimo aprueba el gerente de administración y finanzas. Tomando en cuenta que serían tres firmantes ante la banca que funcionan como filtros.

Notificación automática al proveedor.

Luego de liberados los pagos por los firmantes autorizados, el banco se encarga de enviar un correo notificando que la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A. ha emitido un pago por la cancelación de las facturas y con el monto pagado.

Proceso después del Plan de Acción.



REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguirre, (2007). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control.** Editorial Cultura S.A. Madrid, España.
- Arens, A. Loebbecke, J. Quiñones y Resediz (2006) **Auditoría un Enfoque Integral,** 6ta edición, editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Arias (2006). **El proyecto de investigación.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Belestrini, M. (2008). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Editorial Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Cabrera, M. (2009). **Administración.** Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.
- Cashin, N. y Levy J. (2000). **Manual de Auditoría Interna. Un Nuevo enfoque empresarial.** Buenos Aires Editores.
- Catacora (2007). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales.** Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- Catacora (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. México.
- Díaz, A. (2012). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa.** Editorial Club de Estudio. Caracas, Venezuela.
- Elliott, J. (2004). **Contabilidad Financiera.** 5ta.Edición. Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A. México.
- Estupiñan, R. (2004). **Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales.** Primera edición. ECOE ediciones. Bogotá, Colombia.
- Fernández (2004), **Contabilidad Intermedia.** Editorial Limusa Wiley. Segunda Edición. México.

- González, R. (2002). **Sistemas y procedimientos**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kotler. (2007). **“Dirección de Mercadotecnia”**. 8va Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- López, J. (2010). **Procesos de Investigación**. Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.
- Martínez Pedrós y Milla Gutiérrez, (2008), **La elaboración del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral**. Ediciones Díaz de Santos, S. A., Madrid, España.
- Meigs, W. & Meigs. B.(1998). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. Mc Graw – Hill. Undécima Edición. Colombia.
- Muñoz, R. (2006). **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Ciudad de México, México.
- Parella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas, Venezuela.
- Ramírez, T. (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Real Academia española (2001). **Diccionario de la lengua española**. 22ª Edición. Espasa Calpe. Madrid, España.
- Rosemberg, J. (2006). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano. Madrid-España.
- Sabino, C. (2010). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas, Venezuela.
- Serna, H. (2010). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Madrid, España.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. Bogotá. Colombia.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL) (2010). **Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctorales.** Venezuela.

Van Horne, J. (2003) **Administración Financiera.** Prentice Hall Interamericana, S.A. Novena edición México.

Trabajos de Grado e Informes de Pasantía

González, V. (2013); presentada en la Universidad de Carabobo (UC), Titulado **“Propuesta de mejorar el proceso administrativo del departamento de cuentas por pagar, en el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, Valencia”**

Soto (2013) en la Universidad de Carabobo, desarrolla una investigación para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, Mención Finanzas, titulado: **“El Presupuesto de Tesorería como herramienta de planeación estratégica para la toma de decisiones y financiamiento de la pequeña y mediana empresa caso: Marina Municipal Punta Brava, C.A.”**

Vega, M. (2014), presentó un trabajo de grado titulado **“Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas”**

Das Neves, B. (2015), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos en el área contable para optimizar el control interno en el departamento de cuentas por pagar, de la empresa SKF venezolana, S.A.”**

Flores y Neira (2016) desarrollaron un trabajo titulado: **“Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el área contable en el Departamento de Cuentas por Pagar en una franquicia de comida rápida ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo”**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, tuvo como finalidad la automatización y mejora de los procesos de pago a proveedores en el departamento de tesorería de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., por lo que se propuso un plan de acción debido a las debilidades detectadas, a través de los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento para la recolección de información aplicado, con el cual se pudo diagnosticar la situación actual que presentan los procesos en el departamento de tesorería, para la elaboración de pago de las cuentas por pagar a proveedores y obligaciones a entes públicos.

Los resultados obtenidos, fueron graficados, analizados e interpretados y utilizados para la elaboración de una matriz DOFA, con la cual se pudo obtener las estrategias adecuadas para darle solución a la problemática existente, con la cual se identificaron las debilidades existentes de los procesos entre las cuales se señalan las siguientes:

- El proceso de pago a proveedores y entes públicos no se efectúa en el tiempo oportuno en el departamento de tesorería, lo cual genera descontento por parte de los proveedores.
- Los procesos actuales son engorrosos por lo que se requiere de una simplificación de los mismos.

Finalmente, se logró cumplir con los objetivos establecidos en la presente investigación, debido a que se pudo diseñar un plan de acción para la automatización de pago a proveedores de la empresa Interamericana de Cables Venezuela S.A., el cual brindó solución a la problemática planteada, asimismo permitiendo un mejor

desempeño de los auxiliares que trabajan en el departamento de tesorería direccionados al logro de los objetivos del departamento.

RECOMENDACIONES FINALES

Para la puesta en marcha del plan acción propuesto para la automatización de los procesos administrativos para la elaboración de pago, en el departamento de tesorería, se presentan las siguientes recomendaciones finales:

- Capacitar al personal de acuerdo a las modificaciones efectuadas en los procesos para su mejor desempeño.
- Difundir la información a todas las áreas involucradas a los procesos de elaboración de pago a proveedores.
- Simplificación del proceso para la elaboración de pago a proveedores a los fines de fortalecer el control interno.
- Dar seguimiento a la implementación de esta propuesta.

ANEXOS

Anexo B

CUESTIONARIO

N°	Ítem	Si	No
1	¿Considera usted que el departamento de tesorería cumple con el control interno en la elaboración de pago?		
2	¿Considera usted que el proceso de pago se realiza en el tiempo oportuno?		
3	¿Considera usted que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en la elaboración de los pagos a los proveedores y terceros?		
4	¿Considera usted que es necesario implementar un plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores en el departamento de Tesorería?		
5	¿El tiempo establecido para la elaboración de los pagos se ejecuta con normalidad?		
6	¿Considera usted que los procesos actuales ayudan a desarrollar sus actividades?		
7	¿Considera usted que los pagos a proveedores, se realizan en el tiempo oportuno?		
8	¿Todos los pagos que se elaboran tienen sus respectivos respaldos que los soporten?		
9	¿Considera usted que al implementar un plan de acción que automatice el proceso de pago a proveedores mejorará la gestión administrativa del Departamento de Tesorería?		