

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO		
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO		
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales		

Nombre del Proyecto

Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor.

Nombre del Alumno

Trujillo Torres Martha Liliana

Numero de Control

19990240

Nombre de la Carrera

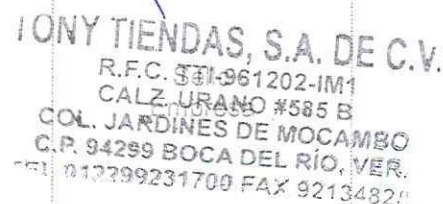
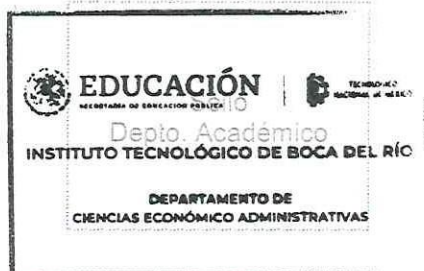
Ingeniería en Gestión Empresarial

Especialidad

Liderazgo e innovación


Mara Zúñiga Espíndola


Claudia del Carmen Aguilar Huerta



Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme llegar a ser un profesionalista, por guiarme con las cualidades necesarias durante la carrera y sobre todo por brindarme salud para lograr concluir con esta meta, la cuál es muy importante en mi vida, para mi es muy grato siempre haber ido de la mano de Dios.

Agradezco a la C. Martha Torres Zacarías, que me ha brindado todas las herramientas para lograr concluir mis estudios, pese a las diferentes dificultades que se presentaron durante este proceso, solo me resta decir que tu esfuerzo se ve recompensado hoy por hoy, gracias por apoyarme.

A mi padre, el C. Tomas Trujillo Pavón, a pesar de no estar físicamente hoy conmigo, sé que siempre me ha acompañado en espíritu, hoy puedo mirar al cielo y estar tranquila, porque nuestro sueño de culminar una carrera universitaria, se cumplió.

A mi hermano, el Ing. Marcos Trujillo Torres, gracias por los consejos, por ayudarme a enfrentar las dificultades que se me presentaron durante esta etapa universitaria.

A mi novio el Ing. Ángel Eduardo Murillo Reyes, quien es más que un apoyo emocional, es pieza clave en la culminación de mis estudios, gracias por siempre estar, por ayudarme a resolver las dificultades que se me presentaron durante la carrera, desde la ayuda con diferentes asignaturas y procesos administrativos.

A mis docentes durante el tiempo de mi carrera que brindaron sus conocimientos inspirando los valores académicos y humanos, ellos que han convertido el centro de estudio en un hogar para todos sus alumnos.

A mi asesora interna la Lic. Mara Zúñiga Espíndola, quien con su buena voluntad y paciencia tuvo la predisposición de guiarme para realizar este proyecto de investigación, un eterno agradecimiento por lo que me enseñó con calidad y calidez y por compartir su amplio conocimiento conmigo durante este proceso

A mi asesora externa LAE. Claudia del Carmen Aguilar Huerta, quien me guió durante mi residencia, para el desarrollo de mi proyecto, donde me acogió y abrazó en los momentos difíciles que pase durante mi estancia en la empresa.

A mis amigos y compañeros, con los que compartí momentos de mucha risa, pero también de mucho estrés. Gracias por nunca dejarme a la deriva, gracias a cada uno de ustedes por cada trabajo en equipo y por cada vivencia. Siempre los llevare en mi corazón y gracias por la bonita amistad que formamos. Ame, Itzu, Abi, Juan. Nat. Kenny, Hugo, Eli, Salma.

Resumen

El trabajo de investigación consiste principalmente en diseñar una propuesta de mejora para agilizar la “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor”, en la empresa TONY tiendas, S.A de C.V., la cual se dedica principalmente al giro comercial papelerero y se posiciona en el número uno a nivel nacional, se clasifica como una Gran empresa de acuerdo al Diario Oficial de Federación.

La empresa, generalmente han buscado la correcta optimización de recursos con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los clientes y proveedor para así garantizar competitividad en el mercado y mayores ganancias para la empresa, pero cuando no se ha realizado una adecuada gestión en los procesos de los departamentos existen diferentes problemas, es por esto que se tomó como caso de estudio a la empresa TONY, donde se detectó retrasos en los tiempo de pago hacia sus diferentes proveedor, lo que suele ocasionar inconformidades por parte de los distintos proveedores antes mencionados, ya que causa un incumplimiento en los tiempos estipulados para realizar dicha acción.

Debido a esta problemática se planteó el objetivo de la investigación, el cual consistió en diseñar una propuesta de mejora para la gestión y análisis de los gastos para pago oportuno a proveedor de la empresa TONY tiendas S.A. de C.V., durante el periodo de estudio. Para esto, como principal herramienta de investigación se utilizó el método de observación directa, el cual permitió visualizar el desarrollo del trabajo dentro del área para determinar las causas que generan retrasos en el proceso de pago, evaluación de los efectos que se producen por los retrasos y el impacto que tiene en los proveedores.

Índice de contenido

Introducción.....	3
Problema para resolver, priorizando.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo General	6
Objetivo específico.....	6
Justificación	7
Capítulo I. TONY Tiendas S.A. de C.V.....	8
1.1 Datos generales de la empresa.....	8
1.2 Localización de TONY Tiendas S.A. de C.V.....	10
Figura 1. Croquis Tony Corporativo.....	10
1.3 Misión.....	11
1.3 Visión	11
1.4 Valores.....	11
1.6 Política.....	11
1.7 Organigrama de la empresa	12
1.8 Descripción o funciones del departamento o área donde se realizó el proyecto	15
1.8.1 Departamento de finanzas.....	15
1.8.2 Problemática del departamento de finanzas.....	18
Capitulo II Marco teórico	19
2.1 Antecedentes históricos	19
2.2 Tipos de finanzas.....	22
2.2.1 Finanzas Públicas	23
2.2.2 Finanzas privadas.....	25
2.3 Gestión de recursos.....	29
2.3.1 Tipos de recursos	31
2.3.2 Recursos humanos.....	32
2.3.3 Recursos Materiales	34
2.3.4 Recursos financieros	35
2.3.5 Importancia de los recursos financieros	37
2.4 Gastos.....	38
2.4.1 Clasificación de los gastos	40
2.4.2 Control de gastos.....	42

2.4.3 Importancia del control de gastos	43
Capitulo III Procedimientos y descripción de las actividades realizadas	45
3.1 Metodología.....	45
3.2 Procedimiento de la investigación.....	47
3.3 Técnicas de instrumento.....	48
3.3.1 Observación directa.....	48
3.3.2 Encuestas.....	48
3.3.3 Lluvia de ideas.....	49
3.4 Descripción de las actividades realizadas.....	50
3.4.1 Recepción de facturas	50
3.4.2 Generar pago desde el módulo de tesorería	51
3.4.3 Control de pagos en carpeta electrónica y física.....	52
3.4.4 Pago a proveedor.....	53
3.4.5 Recepción de fichas	54
3.4.6 Entrega de pólizas al departamento de contabilidad	55
Resultados.....	56
Análisis de encuesta.....	58
Propuesta de mejora	62
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	69
Beneficiarios	71
Experiencia personal Adquirida.....	71
Competencias desarrolladas y aplicadas.....	72
Asignaturas empleadas en la residencia profesional.....	74
Bibliografía	75
Anexos.....	77

Índice de figuras

Figura 1. Croquis Tony Corporativo	10
Figura 2. Organigrama general de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).	12
Figura 3. Organigrama de vicepresidencia comercial de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).....	13
Figura 4. Organigrama de vicepresidencia operaciones de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).	13
Figura 5. Organigrama de vicepresidencia relaciones públicas TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony)	13
Figura 6. Organigrama del departamento de finanzas de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).....	14
Figura 7. Factura recibida por el departamento de finanzas (Fuente: propia).	50
Figura 8. Módulo de Tesorería (Fuente: TONY).	51
Figura 9. Carpeta de Excel del área de proyectos (Fuente: TONY).....	52
Figura 10. Carpeta física de control de gastos (Fuente: TONY)	52
Figura 11. Cheque para efectuar pago (Fuente: TONY).....	53
Figura 12. Ejemplo grafico de una ficha bancaria (Fuente: google).....	54
Figura 13. Pólizas para el depto. De contabilidad (Fuente: TONY)	55

Índice de tabla

Tabla 1. Detalle del tiempo del proceso de pago (Fuente: Propia).....	57
---	----

Introducción

El presente reporte técnico de residencias profesional titulado: “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor”, tiene como objetivo gestionar, analizar, conocer e identificar dichos procesos que se implementan en el departamento de finanzas de la empresa Tony tiendas S.A. de C.V., con el fin de que los activos estén correctamente distribuidos. Este proyecto consiste principalmente en realizar de manera oportuna dichos pagos, con el fin de gestionarlos en tiempo y forma, y de manera estratégica construir una buena relación con los proveedores, de esta manera se lograra se lograr una relación estable proveedor-Tony, esto aparentemente no tiene mucho valor, pero para Tony como empresa y como visión si lo tiene, ya que uno de sus objetivos principales es mantenerse como líder en su giro comercial. La siguiente investigación está basada en la gestión financiera que se realizan en las organizaciones, es decir, ante la exigencia y competitividad de las organizaciones nos lleva a la mejora de procesos. Es por ello que la gestión financiera consiste en administrar los recursos que tienen la empresa, planificar y de prever una buena gestión a futuro. De igual manera debido a la alta demanda de los servicios, consideramos que la gestión financiera debe ir de la mano con todas las áreas de las organizaciones con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Se trata de propiciar un manejo técnico, humano y transparente en el proceso tan delicado de la administración y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios. Por lo cual se plantea un plan financiero que apoye a aumentar la rentabilidad de la empresa para así poder cumplir con los objetivos y metas planificadas, para tener un control de los ingresos y egresos, para poder cubrir las obligaciones que se afronte y utilizar los recursos necesarios para aumentar la rentabilidad de la empresa.

La siguiente investigación consta de cuatro capítulos que se desarrolla de acuerdo a lo siguiente, dentro del primer capítulo se abordará la problemática planteada, la cual se centra que durante un determinado periodo de tiempo se ha detectado el retraso de pago hacia los proveedores, lo cual ha estado generando quejas e inconformidades, posteriormente para el análisis de esta problemática se plantean objetivos cuyo alcance se centra en investigar las causas que llevan a estas demoras y el impacto de estos efectos en los clientes y en la empresa, relacionando diversas variables, como el factor tiempo, supervisión y organización dentro del departamento. Dentro del segundo capítulo se detalla el contexto teórico, se desarrollan las bases de la investigación que están inmersas en el tema principal de las finanzas, debido que es el área de estudio y los métodos de pagos y la importancia de los controles de pagos, para esto se toman diferentes teorías entre ellas está la teoría “Visión tradicional de las finanzas” (Bezares, 2007)., “Teoría del portafolio” (Markowitz H. , 1952). Una vez abordadas las teorías y conceptos involucrados en la problemática planteada se desarrolla el tercer capítulo donde se mencionan los métodos utilizados en la investigación en la cual se describirán las técnicas e instrumentos de investigación que ayudarán a la obtención de los resultados para esto como principales técnicas se utiliza el método de observación directa y también encuestas a los proveedores. Una vez obtenido el resultado se realizará el análisis de los mismos y de la propuesta de plan de acción mencionado en el objetivo general, los cuales se representaran mediante gráficos estadísticos con la finalidad de establecer las conclusiones del proyecto, donde se analizaran las materias que se han utilizado a lo largo de la investigación, experiencias adquiridas y así también brindar las respectivas sugerencias para la empresa.

Problema para resolver, priorizando

El presente proyecto, identifico la siguiente problemática dentro del departamento de finanzas, donde las analistas de pago a proveedor y el mensajero los cuales son las responsables de generar los pagos a los diferentes proveedores y de realizar los depósitos vía cheque en las diferentes instituciones bancarias, no cuentan con un control de cuentas internas de los proveedores, lo que hace que al generar los pagos existan retrasos. Al no tener definido a que cuenta deben hacer el cargo, les causa confusión y retraso esta actividad, por lo que los pagos se realizan con un retraso de hasta doce días después de lo estipulado, por lo que la mayoría de las veces no resulta favorable para la empresa porque reciben quejas de parte de los diferentes proveedores, por otro lado en muchas ocasiones el mensajero, que es la persona encargada de acudir al banco a depositar los cheques, suele retasarse en hacer los depósitos por diferentes situaciones que se suscitan día con día, por ejemplo que haya mucho tráfico en la ciudad o que en el banco se encuentre saturado de clientes. El área de Finanzas, es muy esencial para la empresa ya que tienen en su poder la preparación y coordinación de los presupuestos, tanto por lo que se refiere a las operaciones corrientes como la inversión y financiación a largo plazo, la captación de recursos procedentes del mercado financiero, configuración de las condiciones financieras de compra, así como de pagos y de las relaciones financieras con terceros. La empresa no ha obtenido resultados positivos en su gestión de procesos que deberían llevar a cabo para la correcta realización del pago oportuno a proveedor. TONY, es una empresa posiciona como número uno en su segmentación de mercado, por lo que tiene una gran oportunidad de ejecutar acciones de mejora para agilizar el proceso de pago de manera eficaz y eficiente, capacitando a su personal. Finalmente, los tiempos de entrega de comprobantes de pago a los proveedores son muy tardados, debido a que el departamento de finanzas tampoco cuenta con un archivo electrónico donde se concentren todos los contactos directos con los proveedores, lo que ayudaría muchísimo para que se agilizará el proceso.

Objetivos

Objetivo General

Gestionar una propuesta de mejora con el fin de agilizar los pagos realizados a los distintos proveedores de la empresa, mediante análisis de los procesos emitidos actualmente por el departamento de finanzas.

Objetivo específico

Realizar un diagnostico que permita analizar y medir la satisfacción de los proveedores referente al tiempo actual que tarda el proceso de pago por parte de Tony tiendas, mediante encuestas.

Evaluar los resultados con el fin de obtener información que permita la implementación de un modelo de mejora en de departamento de finanzas.

Elaborar una propuesta de mejora con el fin de minimizar los tiempos y lograr la agilización en los pagos al proveedor.

Justificación

En el presente proyecto es importante tomar en cuenta el tiempo de espera durante el proceso y liberación de pago, este tarda aproximadamente de doce a quince días. Con la presente investigación se pretende una gestión y análisis para reducir los tiempos de efectuar dichos pagos a los proveedores, cuyo es emitido por el departamento de finanzas, a través de la mejora en su procedimiento de pago y al contar con el conocimiento básico de finanzas y del funcionamiento de las empresas, para que de esta manera se ahorren tiempos y se agilice el proceso.

En la presente investigación se evaluaron las condiciones del departamento de finanzas, determinando las principales razones que generan los retrasos en los pagos a proveedor, este punto fue clave porque dentro del corporativo existe una relación dependiente entre áreas para la ejecución de actividades

Debido a que los pagos efectuados se generan después del tiempo estimado por parte del proveedor, lo cual es la problemática a resolver de esta investigación, se formularan estrategias para la agilización del pago, así como la posible resolución del problema central, la cual pretende lograr un impacto positivo en cuanto al tiempo de efectuación de pagos, así también como fluidez y mejora del proceso de pago.

Capítulo I. TONY Tiendas S.A. de C.V.

1.1 Datos generales de la empresa

La empresa TONY Tiendas, S.A. de C.V., inicia operaciones en el año 1959 en la Ciudad de México con la apertura de la primer Papelería TONY por Don Ramon Chedraui Caram. A través de los años adquiere un fuerte impulso con la dirección de Antonio Chedraui Mafúd, actual presidente de Grupo Tony, logrando un fuerte crecimiento de su principal marca, Tony Súper Papelerías, a lo largo de todo el país a partir de los años setenta. Siempre con el objetivo de atender de una manera más especializada las necesidades del mercado y distinguiéndose desde un inicio por ofrecer la más amplia variedad de artículos de los mejores fabricantes y siempre a los mejores precios.

Durante los primeros años, TONY buscaba el afianzamiento del mercado a través de la Cobertura de rutas de distribución teniendo como base la ciudad de Veracruz y como primeros destinos las zonas circunvecinas al Puerto de Veracruz y el estado de Oaxaca. En 1975 empieza su primera expansión y establece en Tampico un almacén desde el cual se cubren también los estados de San Luis Potosí e Hidalgo. Para el año de 1976, se abre una sucursal en Mérida, Yucatán para dar servicio al Estado y a sus vecinos de Quintana Roo y Campeche.

Unos años más tarde, se abrieron otros almacenes en la Ciudad de México y posteriormente en Tabasco y Puebla cubriendo así la mayor parte del sureste mexicano, teniendo influencia en las zonas de Chiapas, Oaxaca, Tlaxcala, Hidalgo, Morelos y parte de Guerrero. Durante los años 80's y 90's se producen las aperturas de 17 almacenes en las ciudades de Córdoba, Puebla, Coatzacoalcos, Ciudad de México, Poza Rica, Tlalnepantla, Orizaba, San Luis Potosí, Tapachula, Acayucan, León, Irapuato, Toluca, Iztapalapa, Xalapa, Oaxaca y 3 almacenes más en Guadalajara.

Con la llegada del nuevo milenio y durante su primera década se abren al público 30 almacenes tanto en el área metropolitana de la CDMX, como en los estados de Querétaro, Chiapas, Tabasco, Puebla, Nuevo León, Oaxaca, Campeche, Guanajuato, Aguascalientes, Veracruz, Michoacán, Sinaloa, Quintana Roo, Morelos, Coahuila, Tamaulipas, Nayarit, Guerrero, Yucatán, Hidalgo, San Luis Potosí y Tlaxcala.

A partir del 2010 y hasta la fecha se han abierto más de 85 sucursales, llegando así a más de 140 almacenes a lo largo de toda la República Mexicana. Confirmándonos a todos que es la fuerza de su gente la que ha hecho de TONY la empresa de papelería más grande e importante del país. Actualmente es considerado como Líder Nacional en Precios Bajos.

Esta empresa se ha destacado por ofrecer a sus clientes productos de alta calidad a precios accesibles. Su amplio catálogo de productos abarca desde artículos de oficina como papel, carpetas y bolígrafos, hasta juguetes y artículos para el hogar. Además, Tony tiendas, S.A. de C.V. cuenta con un servicio de consignación para aquellos clientes que deseen vender sus productos en sus tiendas. Este servicio es ideal para pequeños empresarios que buscan expandir su mercado y llegar a más clientes.

En Tony tiendas, S.A. de C.V. se preocupan por ofrecer una experiencia de compra satisfactoria para sus clientes. Por ello, cuentan con un equipo de expertos en atención al cliente que brindan asesoramiento y solución de problemas de manera eficiente. Si estás buscando un proveedor confiable y con una amplia gama de productos, no dudes en contactar a Tony tiendas, S.A. de C.V. y descubre todo lo que tienen para ofrecer.

1.2 Localización de TONY Tiendas S.A. de C.V.



Figura 1. Croquis Tony Corporativo

Tony, cuenta con una red de sucursales a lo largo de la República Mexicana, la matriz se encuentra en el Puerto de Veracruz, ubicada en: Av. Urano n° 585 Int. B Col. Jardines de Mocambo, Boca del Rio, Ver. Los medios de contacto de Tony son el número telefónico: 2299231700, también brindan información al correo; Serviciofundacion@tony.mx o mediante la página web: <https://www.tony.com.mx/> y su RFC: TTI-961202-IM1.

1.3 Misión

"Comercializar artículos de Papelería, Escolares, Oficina y Cómputo al mejor precio, atendiendo a Mayoristas, Detallistas y Consumidores finales con un servicio y atención eficientes y oportuno, con cobertura Nacional, brindando a nuestros colaboradores, proveedores y clientes un trato justo y digno, con la pasión que nos caracteriza para servir a quienes nos prefieren."

1.3 Visión

"Continuar como empresa líder en el mercado paplero en ventas y rentabilidad, logrando una cobertura nacional total e incrementar nuestra participación en el segmento de oficina y cómputo"

1.4 Valores

- Satisfacción del cliente
- Énfasis en la atención y el servicio
- Desarrollo de colaboradores
- Procesos sencillos
- Multifuncionalidad
- Confidencialidad

1.6 Política

En Tony, están comprometidos con sus socios y empleados, ofreciendo un excelente ambiente de trabajo y procesos de compra seguros.

1.7 Organigrama de la empresa

La empresa cuenta con distintas sucursales distribuidas en ciudades estratégicas del país, en las cuales se desarrolla en gran magnitud operaciones, su matriz principal se encuentra en el puerto de Veracruz.

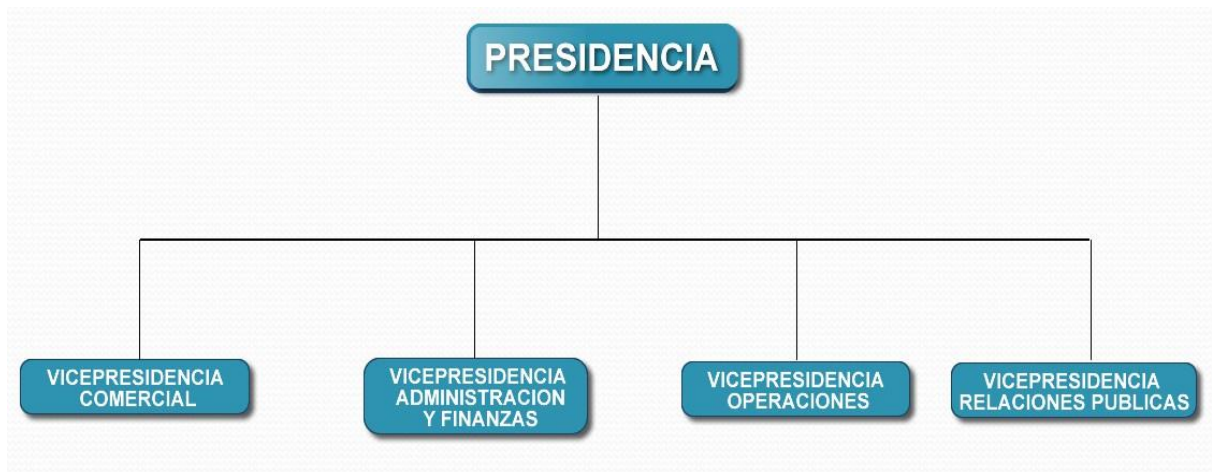


Figura 2. Organigrama general de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).

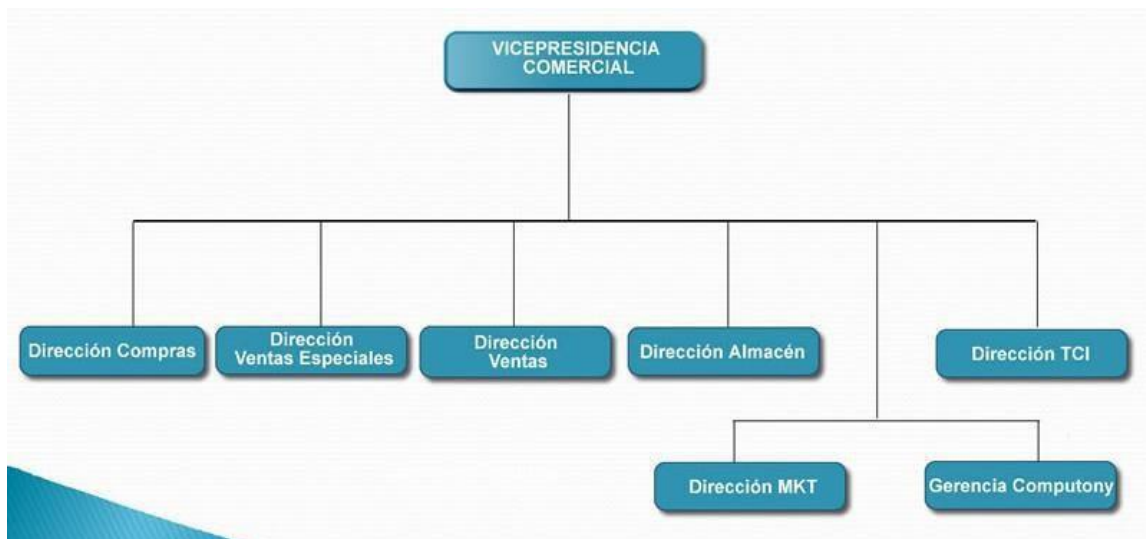


Figura 3. Organigrama de vicepresidencia comercial de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).



Figura 4. Organigrama de vicepresidencia operaciones de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).



Figura 5. Organigrama de vicepresidencia relaciones públicas TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony)

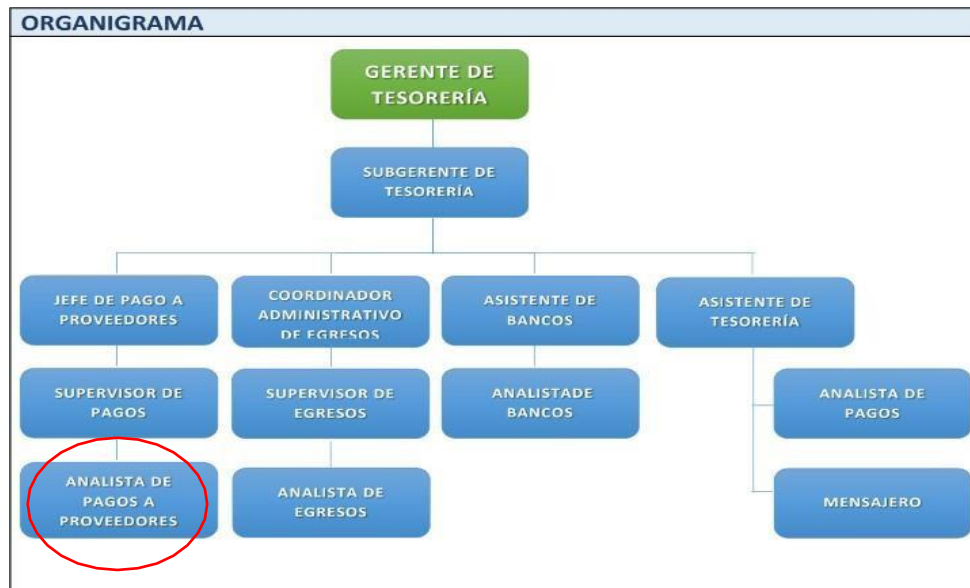


Figura 6. Organigrama del departamento de finanzas de la empresa TONY Tiendas S.A. de C.V. (Fuente: Tony).

1.8 Descripción o funciones del departamento o área donde se realizó el proyecto.

1.8.1 Departamento de finanzas

El corporativo Tony Tiendas ubicado en la Av. Urano N°585 Int. B Colonia Jardines de Mocambo, Boca del Rio. Ver. Cuenta con los Departamentos de: Tesorería, Operaciones, Infraestructura y Obras, Finanzas, Contabilidad, Auditoria, Administración, Presupuestos, Costos e Inventarios, Compras, Ventas, Crédito y Cobranza, Nuevos Proyectos, Recursos Humanos, entre otros; mismos que se encuentran concentrados en el edificio de las oficinas corporativas que consta de 8 pisos.

El departamento donde se plantea la investigación de la “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor” es el departamento de Tesorería, Jefatura de pago a proveedor. En la Jefatura de Tesorería a cargo de la jefa Inmediato C.P Soledad Santos Tijerino. Esta Jefatura se ocupa de dirigir y coordinar las actividades del área de Tesorería en lo que respecta a salvaguardar los fondos, provenientes de los ingresos y atender de manera oportuna y racional las obligaciones de los pagos a terceros, garantizando la implantación y seguimiento de las políticas y procesos del área en base a los objetivos de la empresa.

Este departamento es el encargado de dirigir y coordinar las actividades en lo que respecta a salvaguardar los fondos provenientes de los ingresos y atender de manera oportuna y racional las obligaciones de los pagos a terceros, garantizando la implantación y seguimiento de las políticas y procesos del área en base a los objetivos de la empresa.

Las responsabilidades son las siguientes:

- Coordinación y supervisión general de las actividades del departamento de tesorería, así como la intercomunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- Elaboración, coordinación y control de flujos de efectivo de la empresa basado en los ingresos y egresos de la misma.
- Elaboración, coordinación y control de programas de pagos a proveedores de mercancías y servicios necesarios para la operación de la empresa.
- Supervisión, coordinación y control de pagos a proveedores de mercancías y servicios a través de operaciones de factoraje con las diferentes instituciones financieras (bancos y otras empresas del sistema financiero).
- Control y supervisión de ingresos y egresos en general de las empresas que conforman el grupo Tony (Tony tiendas, inmobiliaria Angre, TCI, etc.).
- Manejo y control de líneas de factoraje para proveedores con diversas instituciones financieras para realizar negociaciones y/o acuerdos en representación de la empresa.

El departamento de finanzas debe asegurar tiempos de prosperidad y garantizar soporte en tiempos de crisis, de ahí que sus funciones más importantes sean las siguientes:

Planificación de presupuestos: Diseñar un control de gastos e ingresos es indispensable para realizar proyectos, administrar la obtención de fondos y determinar ajustes oportunos en la empresa. Así, la planificación de presupuestos es una parte imprescindible en el desempeño de tareas de cualquier compañía.

Organización financiera: Las funciones del departamento de finanzas es determinar un modelo económico capaz de optimizar los recursos económicos y en la que se pueda proyectar de manera realista los estados financieros de la empresa con base en datos actualizados. En resumen, las funciones de este departamento son significativas para cualquier empresa que desee seguir expandiéndose con el tiempo, ya que su misión es planificar y administrar el flujo de dinero que se usará en presupuestos, pagos e intereses para conseguir un retomo de inversión mayor.

La realización de la práctica se llevó a cabo en la sucursal de Veracruz, sede que cuenta con departamento de Tesorería/Finanzas y específicamente se mantuvo durante el periodo de Agosto-Diciembre de 2023 la realización de este proyecto en el área de Pago a proveedor.

Se desarrolló bajo la supervisión y la asesoría de la LAE.. Claudia del Carmen Aguilar Huerta en mención teniéndose en cuenta el cargo de practicante y al pasar un mes de capacitación, se ascendió a auxiliar de revalidación del departamento.

El departamento donde se plantea la investigación de la “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor” es en la subgerente de Tesorería la C.P. Soledad Santos Tijerino, en la Jefatura de Pago a Proveedor la C.P Dayeni Mora Gomez. La jefatura del área de Finanzas brinda al residente acceso a la información para la estructuración de su proyecto, consejos por parte del personal de dicha jefatura, redacción, acceso al intranet del corporativo (es la página oficial de la empresa, cuenta con organigrama, políticas, flujogramas, políticas, valores, servicios, historia de la empresa etc.). Equipo de cómputo dentro del área, fotocopiado e internet. Al igual la autorización del subgerente de Tesorería para la aplicación del instrumento para el gestiona

miento a pago a proveedor. Por lo que puesto en marcha de este proyecto se lograra obtener grandes beneficios y mejor funcionamiento dentro del área, permitiendo de esta manera el uso del proyecto “Gestión y análisis de pago oportuno a proveedor”.

1.8.2 Problemática del departamento de finanzas.

La empresa TONY Tiendas, S.A. de C.V., tomada como referencia para el presente caso de estudio, forma grupo de los principales grupos dedicados a brindar productos de calidad como son artículos papeleros, juguetería y artículos de oficina, la cual está posicionada como número uno a nivel nacional, son alrededor de 64 años de trayectoria y desempeño le ha permitido convertirse en la actualidad en líder dentro del mercado, dentro de sus principales funciones se encuentra brindar productos de papelería, juguetería y oficina.

Sus servicios están dirigidos tanto a empresas, oficinas o como a personas cuya necesidad se encuentre en la importación o exportación de mercadería ya sea para consumo propio o para revender. Los procesos de calidad dentro de las empresas permiten a estas asegurar la excelencia de los servicios o productos que se brindan, por lo tanto, es importante que estos se cumplan de manera adecuada para poder tener un posicionamiento continuo dentro del mercado. Los datos contables son el cuerpo de todo documento financiero, sosteniendo su veracidad, autenticidad y validez. Por ello, siempre deben ser precisos y correctos, sin embargo, en muchos casos esto no es la realidad.

Concretamente, los problemas financieros de una empresa surgen cuando existen errores tan mínimos como lo es en la transcripción de los datos de proveedores y aunque puedan parecer insignificantes, podrían generar grandes descuadres, evitando que se refleje la realidad financiera

de la empresa. Por otro lado, una escasa y poco clara comunicación con el departamento también puede amenazar la estabilidad financiera de toda empresa. Puesto que no habrá coordinación entre los procesos y gestiones de la misma, lo que generará malentendidos.

Capitulo II Marco teórico

2.1 Antecedentes históricos

Las finanzas deben ser entendidas como aquella rama de la economía que estudia la manera en que los individuos asignan los recursos escasos por medio del tiempo. Al llevar a cabo los individuos sus decisiones financieras, emplean al sistema financiero entendido como aquel conjunto de mercados y de instituciones por medio de los cuales se llevan a cabo los contratos financieros, para la transacción de activos y de riesgos. Por medio del mismo tanto los individuos como las empresas compran y venden acciones, bonos y otros instrumentos financieros; en donde interviene la intermediación financiera de bancos, compañías de seguros y de servicios financieros que son regulados por reglamento de ley por instituciones financieras que rigen su funcionalidad. (Merton, 2004)

Para este autor, un principio básico de las finanzas señala que la función primordial del sistema financiero es lograr la satisfacción de las preferencias de consumo de los habitantes de un país, sin olvidar ninguna de las necesidades básicas y esenciales para la vida como lo son: alimentación, vestido y vivienda. Es por esto que las organizaciones económicas conformadas por las compañías y los gobiernos principalmente tienen la obligación de cumplir con tal función primordial para los individuos de una población.

En el ámbito de una organización empresarial las finanzas, ocupan un papel determinante en cuanto al tipo de decisiones que se deben tomar para generar rendimiento en el dinero para obtener utilidades y la manera de como reinvertir las ganancias en las empresas y efectuar el pago de dividendos a los accionistas.

Además, realizo estudios relacionados a los servicios y la administración financieros, definiendo al primero como el área de las finanzas encargadas de diseñar y entregar los productos financieros a individuos, empresas y a los Estados, que les proporciona además asesoría financiera. Dado que el rendimiento futuro de los activos financieros es incierto, éste es considerado como una variable aleatoria. Así, la incertidumbre hace que además de los rendimientos esperados, los analistas deban tener en cuenta el riesgo de los activos financieros. Por este motivo, la teoría moderna de la inversión hace uso de distribuciones de probabilidad para estimar el rendimiento futuro de los activos financieros y el riesgo asociado.

La teoría del portafolio considera que en las decisiones de inversión sólo se tienen en cuenta el retorno esperado y el riesgo. El primer momento de la distribución del retorno es usado como estimación del retorno esperado, y la varianza o la desviación estándar del retorno es empleada como medida del riesgo. En el área financiera, la desviación estándar es conocida como la volatilidad. (Markowitz H. M., 2011)

La teoría de Modigliani y Miller Establecieron su teoría sobre la estructura de capital basándose en la incidencia que tiene el nivel de apalancamiento sobre el valor de la deuda. Su trabajo marcó el principio para que las finanzas modernas incluyan como tema de estudio la “Estructura de capital”. Su trabajo demostró que las decisiones de estructura de capital eran

irrelevantes para empresas que operan en mercados perfectos (Miller, 2020), La teoría sostuvo que dos alternativas con similares rendimientos pueden también producir valores similares.

Su trabajo demostró que las decisiones de estructura de capital eran irrelevantes para empresas que operan en mercados perfectos. Los supuestos a los que hacemos referencia dieron lugar para que muchos cuestionasen su aplicabilidad, dando lugar para que la teoría incluya adecuaciones que modificaron la tesis inicial y surjan dos proposiciones: a) sin impuestos y b) con impuestos.

La teoría sostiene que el valor de la empresa, así como el costo promedio ponderado de capital es independientes a su nivel de endeudamiento y que el coste medio ponderado de capital permanecerá constante sin importar las variaciones que asuma la deuda. El valor de una empresa está determinado por sus activos y por sus oportunidades de inversión; no por sus fuentes de financiamiento, deuda y capital.

La teoría fue aprobada considerando argumentos de arbitraje, que es la interacción con un mercado donde se compra bienes a bajo precio para luego venderlos en otros mercados, pero, a precio más alto. Considerando el buen funcionamiento del mercado y la aplicación de la ley del precio único, las ganancias por arbitraje suelen tener un efecto temporal.

La importancia de las finanzas en una empresa es fundamental para conseguir el desarrollo y crecimiento de la misma. Es necesario llevar un control inteligente y eficiente de las finanzas empresariales para asegurar su viabilidad económica. Debido a su importancia existe un área de finanzas en una empresa, el cual es el departamento que desarrolla la gestión financiera la cual se ocupará de asignar recursos lo que a su vez incluye su adquisición, inversión y administración de activos.

2..2 Tipos de finanzas

Las finanzas tienen una importancia fundamental en la economía y en la administración de las empresas. Su objetivo principal es optimizar la administración de los recursos y la gestión del capital para alcanzar los objetivos establecidos de forma eficiente. A continuación, se detallan las subsecciones sobre la importancia de las finanzas. La optimización de la administración del dinero es uno de los objetivos principales de las finanzas, se trata de una tarea fundamental tanto para las entidades públicas como para las entidades privadas. En las entidades públicas, se busca garantizar la correcta gestión del dinero que proviene de los contribuyentes y optimizar su uso a través de la elaboración de presupuestos y planes financieros. En las entidades privadas, se busca optimizar la administración del dinero para mejorar el rendimiento de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Las finanzas son un área de la economía y la administración de empresas que se dedica al estudio de la obtención de recursos capitales o sea, la financiación y las transacciones que involucran su inversión y su ahorro, considerando el riesgo y la incertidumbre que ello implica. A este tipo de recursos como el dinero y otras formas de activos se los conoce por ende como recursos financieros.

Son un área de la economía y la administración de empresas que se dedica al estudio de la obtención de recursos capitales o sea, la financiación y las transacciones que involucran su inversión y su ahorro, considerando el riesgo y la incertidumbre que ello implica. A este tipo de recursos dinero y otras formas de activos se los conoce por ende como recursos financieros. Los estudios financieros se interesan por la administración del dinero. Esto es, por el tipo de decisiones que los distintos agentes económicos el estado, las empresas o los individuos pueden tomar para gerencia de mejor manera sus recursos, apostando por su multiplicación y por el cumplimiento de sus objetivos correspondientes.

2.2.1 Finanzas Públicas

Las finanzas públicas son las operaciones del Gobierno para obtener y administrar ingresos que reciben de contribuyentes, ingresos y por la venta de bienes y servicios públicos, estos son destinados para pagar los gastos públicos, desarrollar la economía de un país, el control democrático de sus operaciones, pagar la deuda pública, entre otros.

Las finanzas públicas son aquellas que se centran en el rol del gobierno en la economía. Es la disciplina que se enfoca en la administración de ingresos, gastos y deudas dentro de un país por medio de las instituciones del gobierno y el Estado. Una de las principales funciones de las finanzas públicas es que estén cumpliendo con los ciudadanos. Que busquen satisfacer sus necesidades básicas como salud, educación y seguridad. Es importante que el Estado promueva proyectos de inversión, los cuales suban la productividad del país. De esta forma, los ciudadanos están conformes pagando impuestos que ellos mismos ven que son utilizados para beneficio de la población.

Tener clasificadas las finanzas públicas también es importante para poder llevar un orden y buen manejo de los recursos. Esto evita situaciones como la corrupción, ya que es más fácil realizar auditorías la política fiscal, es la forma en la que las instituciones gubernamentales administran los impuestos de sus ciudadanos. La política fiscal siempre va a tener impacto en la economía de la nación, sus tres objetivos principales son: crecer la economía, ocupar todos los recursos productivos de la sociedad y tener precios estables. (Padilla M. C., 2012)

Los gastos públicos, son una forma de administrar y repartir los ingresos recibidos en la política fiscal. Algunos ejemplos son los gastos corrientes, de transferencia, de capital y de inversión. El presupuesto público: Se realizan al principio del periodo de gobierno y la deuda pública: Son las obligaciones económicas que tuvieron las instituciones públicas o el Estado para poder solventar los gastos cuando superan su capital. Esta se representa en el PIB.

Las finanzas públicas juegan un papel crucial, ya que las decisiones que se toman, generan un gran impacto en la economía del país. Ellas permiten que el gobierno cuente con indicadores que reflejan el comportamiento y tendencia de la misma. Así mismo, son las decisiones que se dan en el sector público sobre el ingreso y gasto. Tomando en cuenta los presupuestos públicos se toman la decisión, ya sea de endeudarse o de aumentar los impuestos, siempre con el fin de poder ejecutar lo planeado y cubrir cada sector del país. Con las finanzas públicas el gobierno puede desarrollar estrategias de acción como: la seguridad ciudadana, el deporte, la cultura, la salud, el trabajo y el bienestar social, garantizando a su gente un futuro favorable.

Por otro lado, cabe mencionar que cuando hablamos de regímenes democráticos el parlamento es la institución que se encarga de aprobar el presupuesto anual, el cual presenta el gobierno. De igual forma, el legislativo también se encarga de aprobar las reformas a las leyes de impuestos e instituciones públicas que generen ingresos al Estado. Cuando se trata de regímenes autoritarios la aprobación para reformas tributarias, presupuesto y gasto público no son pasadas por los entes legislativos. Estas se definen por órganos administrativos del ejecutivo, por ejemplo, los ministerios de finanzas.

2.2.2 Finanzas privadas

Las finanzas privadas es ese conjunto de disciplinas enfocadas a la correcta administración del dinero y capital humanos de las empresas de carácter privado. En otras palabras y según diferentes autores, las finanzas privadas son el conjunto de conocimientos necesarios para administrar los recursos financieros de las empresas y/o personas que no pertenecen al estado, es decir propiedad privada. Adicionalmente, las finanzas privadas radican en la necesidad de conocer cómo administrar eficientemente las inversiones o financiamientos de los socios o miembros que pertenezcan al sector privado. Las finanzas privadas están vinculadas a las actividades que desarrollan personas particulares y/o empresa privada, la cual tiene una finalidad individual, expresado en el enriquecimiento neto de los accionistas o dueños de la actividad económica.

La importancia de las finanzas privadas deriva en el aprendizaje de técnicas para un mejor manejo de los recursos financieros para personas naturales y empresas entre otros. En fin, las finanzas privadas son el medio por el cual se produce el enriquecimiento de las organizaciones, las cuales a su vez se pueden dividir en aquellas que no prestan ningún servicio y otras que si para la satisfacción de las necesidades de los consumidores. La importancia de la misma depende principalmente del tamaño de la empresa, es decir si es pequeña, mediana o gran empresa. Por ejemplo, en el caso de la pequeña empresa, el Departamento encargado mayormente es el de contabilidad. (Gitman, 2003)

Cuando se produce un proceso de expansión y de crecimiento de la organización empresarial, el papel de la administración financiera cambia y debe crearse un departamento más especializado específicamente en el área financiera.

Esta nueva área administrativa funcionaria como una unidad autónoma cuyas decisiones y acciones serian consultadas al dueño de la compañía por medio del administrador encargado de esa área administrativa. Hoy en día, la administración financiera se entiende como una manera de implementar la economía aplicada tomando en cuenta conceptos teóricos vinculados por ejemplo a la contabilidad como ciencia.

La importancia de la misma depende principalmente del tamaño de la empresa, es decir si es pequeña, mediana o gran empresa. Por ejemplo en el caso de la pequeña empresa, el Departamento encargado mayormente es el de contabilidad. Cuando se produce un proceso de expansión y de crecimiento de la organización empresarial, el papel de la administración financiera cambia y debe crearse un departamento más especializado específicamente en el área financiera. Esta nueva área administrativa funcionaria como una unidad autónoma cuyas decisiones y acciones serian consultadas al dueño de la compañía por medio del administrador encargado de esa área administrativa. Hoy en día, la administración financiera se entiende como una manera de implementar la economía aplicada tomando en cuenta conceptos teóricos vinculados por ejemplo a la contabilidad como ciencia.

Esta área de la economía se encarga de las relaciones institucionales e internacionales de las empresas, de la intermediación financiera, del sistema bancario, de la tesorería de la nación y todos los conceptos relacionados a la oferta y demanda de los bienes y servicios. A través de ella las empresas logran establecer planes estratégicos con la finalidad de incrementar las ganancias empresariales y principalmente instrumentar las políticas económicas que establecen los gobiernos para implantar un control macroeconómico sobre la actividad económica en general. (Muñoz, 2017)

Esta área de la economía tiene la función de establecer las mejores estrategias para las operaciones de índole económica y financiera de los agentes económicos. La misma determina aquellas actividades las cuales permiten a las organizaciones empresariales lograr el objetivo financiero vinculado al aprovechamiento de los factores productivos y la obtención de excelentes niveles de ventas y la estrategia de colocación de precios. las finanzas privadas y todo lo que conlleva en su planificación y ejecución, es esencial para el perfecto funcionamiento de la organización empresarial.

Los encargados de ellos como por ejemplos los administradores financieros y los contadores juegan un papel importante para llevar a cabo el control, la planificación y la coordinación de que una organización empresarial sea sostenible financieramente y especialmente que todos los procedimientos y estrategias financieras a instrumentarse sean eficaces, justas y productivos como muestra de una buena gestión empresarial y financiera.

El manejo de las finanzas dentro de una empresa está estrechamente relacionado entre la materia contable y la materia legal. Por el cumplimiento de obligaciones que, en materia monetaria, no son exclusivos de empresa y gobierno, pues también son entre empresa y empleados, proveedores, socios, clientes, incluso con familiares. Esto tomando en cuenta que un número importante de empresas pequeñas y medianas nace de sociedades y asociaciones con algún familiar.

Dentro de los diferentes controles al interior de la empresa están concretamente los especialistas encargados de supervisar los sistemas financieros con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como proteger las inversiones, ahorros y seguros, los activos financieros, sin dejar de lado el cuidado y respeto de los consumidores o clientes de la propia empresa.

Los estados financieros, estos son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica, financiera y los cambios que experimentan. El análisis de estos estados financieros es el proceso con el que se evalúa la posición financiera y muestra el comportamiento de la empresa. Para ello, la colaboración y asesoría legal es fundamental para el correcto comportamiento de la empresa a lo largo de sus relaciones de proveeduría, alianzas y clientes comerciales, por mencionar algunos.

Los primeros desarrollos de las finanzas privadas se dan en la edad media, cuando surgieron las finanzas patrimoniales, en donde los Estados de aquel entonces estaba vinculados a la riqueza acumulada de los señores feudales. Posteriormente surge el mercantilismo que ayuda a la consolidación de los Estados modernos por medio de la acumulación de los tesoros nacionales.

De acuerdo a la teoría mercantilista, las riquezas del Estado se obtenían producto del comercio internacional y la acumulación de metales preciosos. Luego en el siglo XVIII se produce un proceso de cambio importante acerca del pensamiento acerca de la participación del Estado en el área financiera, con el nacimiento de la escuela Inglesa fundada por Adam Smith y su obra denominada: Investigación de la Naturaleza y Causa de las Riquezas de las Naciones.

No hay duda que las finanzas han adquirido en la actualidad un papel preponderante en el análisis del estudio de las variables y de los estados financieros de las empresas y de hasta los particulares. Porque debe ser entendido como un instrumento por medio del cual se lleva a cabo la planificación, ejecución y control de lo que constituye la economía de las empresas.

2.3 Gestión de recursos.

La gestión de recursos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades que se necesitan dentro de una organización. Los recursos pueden abarcar de todo, desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados. Un recurso es lo que hace falta para ejecutar una tarea o un proyecto y puede ser el conjunto de habilidades de los empleados o la adopción de software. Por ejemplo, si tienes que planificar un evento, los recursos incluyen la programación del personal para el evento, la planificación de qué proveedores hay que emplear para el material promocional o el empleo de software que permita a los asistentes registrar y presupuestar todo. (Olivares, 2018)

La gestión de recursos como parte de la gestión de proyectos trata de hacer más con menos. A nadie le gusta malgastar, especialmente en el mundo empresarial. La gestión de recursos se centra en la optimización y la eficiencia. Cuando sabes lo que necesitas para que un proyecto alcance el éxito, puedes planificar eficientemente la forma adecuada de utilizar esos recursos. Para algunas empresas, una eficiencia óptima es tan importante que contratan a alguien para dedicarse en exclusiva a la gestión de recursos; un cargo que se conoce como gestor de recursos.

Por tanto, la gestión de recursos es el proceso de programar, asignar y planificar los recursos y actividades de tu equipo para aumentar su eficacia. Por recursos entendemos un concepto amplio que va desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados. Con la gestión de recursos se intenta lograr más con menos. Es el primer mandamiento de este apartado y un axioma que se repite en el mundo empresarial: no se puede malgastar.

La gestión de recursos se centra en la optimización y en la eficiencia. Por eso es tan importante identificar lo que necesitas para que un proyecto alcance el éxito. Tan importante es que algunas empresas contratan un perfil exclusivo para la gestión de recursos: un gestor de recursos. Los gestores de recursos se centran en asignar los recursos disponibles para que el proyecto alcance el éxito.

Un buen plan de gestión evita dificultades e imprevistos de última hora, ya que se conocen los recursos de antemano y se han planificado en función de su disponibilidad. Eso ayuda a que el desgaste en el entorno laboral sea menor. Una gestión eficaz evita la sobre asignación o dependencia de algún departamento o alguno de los recursos, pues con el plan de gestión se tiende a un equilibrio de las partes. De este modo, se proporciona una red de seguridad al proyecto. Y, en caso de no alcanzar el éxito deseado, los motivos siempre estarán relacionados con la falta de recursos más que con unos objetivos desacertados. La planificación y la gestión facilitan que hagas todo lo que puedas con lo que tienes a tu disposición.

2.3.1 Tipos de recursos

Los recursos de operaciones son las máquinas, las herramientas, los trabajadores, las instalaciones, las áreas físicas o los proveedores que realizan las actividades de un proyecto o de un proceso de producción. Pueden ser de distintos tipos y pueden tener diferentes capacidades. Los recursos de una empresa constituyen, casi en su totalidad, una compañía, sin importar que esta ya esté establecida o recién comience a emerger en el mundo de los negocios, debido a que la combinación de ellos entre sí asegura la permanencia y la prosperidad de esta.

La organización, planificación y optimización de los recursos de una empresa forman parte de las estrategias que se enfocan en el desarrollo positivo de cualquier compañía. Son técnicas que buscan sacar el mayor provecho de los bienes para lograr el cumplimiento de los objetivos. Los recursos de una empresa son aquellos elementos o factores que proveen a una organización de los medios necesarios para poder realizar sus actividades o lograr sus objetivos de productividad. El hecho de combinar todos los recursos de una empresa, asegura tanto su permanencia como prosperidad a largo plazo, además, algunos de los recursos de la empresa forman parte del proceso productivo necesario para transformar la materia prima en productos, e incluso, existen recursos cuya finalidad es garantizar el suministro de cierta materia prima o que sirven para optimizar procesos. (Robson, 2016)

Los Recursos tangibles, son todos aquellos recursos físicos, medibles y cuantificables, es decir, que se pueden tocar, acumular, almacenar y desplazar. En este grupo se encuentran los recursos tecnológicos físicos y los bienes tangibles como los económicos y financieros. Dentro de este grupo de recursos también encontramos las herramientas de trabajo, maquinaria necesaria para tener productos terminados, el personal y el dinero que genera la empresa.

2.3.2 Recursos humanos

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos. Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores. Ya sea para cada puesto o ayudar a las personas que se desarrollan en la empresa para seguir formándose y creciendo.

En la administración y economía de la empresa, se denomina función de recurso humano al órgano de gestión empresarial responsable de las decisiones y acciones que afectan a la relación entre la empresa y los trabajadores que prestan sus servicios en ella; decisiones y acciones éstas que son adoptadas para la consecución de los objetivos empresariales. Dicha función existe desde el mismo momento en el que la actividad empresarial genera una relación laboral entre la empresa y una o más personas, independientemente de las características de la empresa. (Gelabert, 2007)

Este hecho ocurre como consecuencia de la evolución experimentada por la gestión de empresas a partir de la implantación de las fábricas como base del sistema productivo. Como señala Puchol, «la función crea el órgano» y, consecuentemente, al alimón del crecimiento y desarrollo empresarial, las empresas se han ido dotando de un órgano especializado que se encargue específicamente de los contenidos de esta función.

Generalmente la función de los recursos humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa.

Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros.

El objetivo básico es alinear el órgano y los profesionales de RR. HH. Con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos y eficaces capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la competencia mundial.

Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas, viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, innovación, creatividad y otras habilidades. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

Por lo tanto, la administración de recursos humanos se refiere también a las políticas y prácticas que son imprescindibles para manejar las relaciones personales, así como las necesidades de estos, la selección de candidatos, la aplicación de programas de inducción, administración de sueldos, incentivos, prestaciones y la comunicación dentro de la empresa. (Idalberto Chiavenato, 1999)

2.3.3 Recursos Materiales

Los recursos materiales de una empresa, como cualquier otro recurso resultan escasos para elaborar el proceso de producción. Por ese motivo deben administrarse correctamente para que se logre abastecer el proceso productivo con los recursos materiales requeridos tanto en términos de calidad, como de cantidad necesarios. Además, si los recursos materiales se administran de manera apropiada, permite que la empresa pueda llevar a cabo su proceso de producción de manera rápida, eficiente y sobre todo al menor costo posible. Los edificios e instalaciones son utilizados como espacios o lugares donde se desarrolla el proceso de producción de una empresa.

Todo edificio para cumplir con esa finalidad debe contar con una serie de instalaciones específicas como electricidad, agua, servicios de comunicación, red de tecnología, entre algunos de los más importantes que hagan que la función productiva de cada empresa se pueda realizar. Por otra parte, la maquinaria y equipo son los factores que utiliza una empresa principalmente para realizar el proceso de extracción o de la elaboración de productos. También pueden ser utilizadas para el transporte de personas, animales, insumos, materias primas y mercaderías dentro de la misma empresa o para realizar su traslado interno. Las materias primas son todos los recursos que necesitan ser transformados para que posteriormente se conviertan en productos que puedan ser utilizados o consumidos por el usuario o consumidor final. (María de los Angeles Gil Estallo, Octubre 2007)

Los recursos materiales son importantes para cualquier empresa porque sin ellos no se puede desarrollar el proceso de producción. Por lo tanto, cuando una empresa cuenta con recursos materiales adecuados y los administra correctamente puede alcanzar de manera fácil sus objetivos de producción, porque les permite producir a un nivel máximo de productividad.

2.3.4 Recursos financieros

Los recursos financieros de una empresa se refieren al dinero en efectivo que tiene a su disposición, así como como cuentas bancarias, bonos, acciones o deudas por cobrar, es decir, recursos que fácilmente pueden ser capital disponible para la empresa. Estos recursos financieros también pueden ser considerados como parte del patrimonio de una empresa, por eso, entre más grande, mayor será su seguridad y estabilidad, permitiendo que tenga más oportunidades de expansión.

Es recomendable que las empresas definan sus prioridades y metas a corto y largo plazo para crear un plan financiero adecuado que les permita tener un control óptimo de los gastos requeridos para cumplir todos los objetivos. De esta manera, una empresa tendrá la oportunidad de adquirir nuevos bienes y servicios para enriquecer la fuerza de trabajo. Una de las ventajas de contar con recursos financieros, es que se puede contratar más personal y brindarles capacitaciones constantes para mejorar la productividad y eficiencia dentro de la empresa. (Sebastián Barajas, 2013)

Los recursos financieros de una organización se pueden clasificar de muchas maneras. Una de ellas es según su propiedad: propios y ajenos. Los propios, se refiere al patrimonio de la empresa, el cual se compone de todo el dinero en efectivo que la empresa tiene en sus cuentas bancarias y puede usar para invertir. Los recursos propios también son las utilidades o reservas, es decir, el dinero que surge de la comercialización de su bienes y servicios. Por último, las acciones de otras compañías que posee nuestra empresa también se consideran como recursos propios. Y los ajenos se refieren a todos los recursos financieros que no provienen de la empresa en sí, sino de la financiación ajena.

En esta categoría entra la emisión de valores (acciones, bonos, títulos públicos, entre otros), préstamos a acreedores y proveedores, y créditos bancarios que las empresas utilizan para expandirse. Por otro lado, los recursos intangibles son todas aquellas ideas alrededor de la empresa que le otorgan más o menos valor. Estos recursos no son físicos, pero ello no implica que sean menos valiosos, de hecho, en muchas ocasiones, los recursos tangibles dependen de los intangibles para determinar su valor en el mercado. En este sentido, los recursos financieros intangibles comprenden: el prestigio y la reputación de una marca y lo conocida y querida que esta sea por su público. También puede ser un software, una página web muy visitada o incluso una patente. (Lawrence J. Gitman, Octubre 2013)

Es por ello que para comprender realmente la importancia de los recursos intangibles sea necesario estudiar sobre finanzas, marketing y administración de empresas. Y uno de los únicos cursos que aglutina todas estas áreas de conocimiento es el Master de Administración y Dirección Empresas.

La Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

2.3.5 Importancia de los recursos financieros

Los recursos financieros son vitales para la existencia de la empresa. Ninguna compañía puede funcionar si no genera dinero constantemente, ya que si no su patrimonio se verá mermado. Sin embargo, esta no es la única consecuencia de no contar con recursos financieros. En el día a día de una empresa hay ingresos, pero también hay gastos. Si una empresa no cuenta con los recursos financieros suficientes, no podrá pagar las facturas y cargará con deudas que dificultarán su desempeño. Más aún, sin recursos financieros toda la actividad laboral se pospone: no se puede planificar el plan de marketing, ni pensar en el futuro, pues eso requiere de una inversión de capital que no posee.

En el peor de los casos, la falta o insuficiencia de los recursos financieros impedirán a la empresa continuar con sus actividades y pagar a sus empleados. Tendrá que declararse en quiebra. Por esa razón, es tan importante conocer los tipos de recursos financieros de los que dispones y utilizarlos sabiamente. (Padilla V. M., 2014)

En definitiva, los recursos económicos se usan para asegurar el sustento de una empresa, evitar recurrir a la financiación externa, y alcanzar los objetivos económicos. Mediante una excelente gestión del flujo de entrada y salida de fondos y un control exhaustivo del presupuesto. De hecho, un signo de buena salud financiera de una organización es la posibilidad de obtener liquidez a través de este tipo de recursos sin tener que recurrir a una financiación externa.

Y no solo eso, una buena administración de recursos financiera permite hacer inversiones para conseguir más liquidez y ganancias. Los negocios pueden generar este tipo de recursos a partir de diferentes acciones y actividades.

2.4 Gastos

Un gasto es un egreso o, en términos coloquiales, una salida de dinero que una empresa o persona paga por la compra de un producto, un bien o un servicio. Por lo general, se convierte en una inversión ya sea tangible o intangible. Otra forma de definir los gastos es como: “Decrementos en el patrimonio neto de la empresa, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, de reconocimiento o aumentos de pasivos, siempre que no tengan la consideración en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios” Plan General de Contabilidad.

El gasto es una salida de dinero que «no es recuperable», a diferencia del costo, que sí lo es, por cuanto la salida es con la intención de obtener una ganancia y esto lo hace una inversión que es recuperable: es una salida de dinero y además se obtiene una utilidad. Podemos decir también que el gasto es la corriente de recursos o potenciales de servicios que se consumen en la obtención del producto neto de la entidad: sus ingresos. El gasto se define como expiración de elementos del activo en la que se han incurrido voluntariamente para producir ingresos. (Cordoba, 2023)

También podemos definir el gasto como la inversión en dinero necesaria para administrar la empresa o negocio, ya que sin eso sería imposible que funcione cualquier ente económico; el gasto se recupera en la misma medida que se toma en cuenta en el cálculo del precio de la venta del bien o servicio, contrario a lo que ocurre con los costos, los gastos no son directamente utilizados para producir un bien o servicio, aunque contribuyen de forma indirecta con este proceso productivo.

Por ejemplo, en una empresa dedicada a la manufactura de calzado, la compra del cuero que se usa para fabricar los zapatos es un costo y lo que se paga de nómina por el personal administrativo es un gasto; la labor de estos empleados administrativos es fundamental para coordinar aspectos del proceso de venta como el transporte y el pago a proveedores, pero su trabajo no se invierte directamente en la fabricación del producto. Para resumir, la diferencia entre costos y gastos radica en que los primeros son un desembolso para producir un determinado bien o servicio; y los segundos son los gastos en los que incurre la empresa, con el fin de garantizar el desarrollo de sus operaciones.

Los gastos públicos constituyen las transacciones financieras que realizan las jurisdicciones y entidades públicas en un período determinado para adquirir los bienes o servicios que requiere la producción, o para transferir los recursos recaudados a diferentes agentes económicos.

Recordemos entonces que, para el cumplimiento de sus fines, el Estado debe realizar ciertas erogaciones en personal, insumos, equipos, etc., que denominamos gasto público. A lo largo de esta asignatura, solo consideraremos gasto público a aquél que implique aplicación de recursos en moneda, expresión que resulta de absoluta coherencia con la definición y objeto de estudio de las Finanzas Públicas.

Para analizar las acciones presupuestarias del sector público, no solamente nos interesa conocer el monto total de las erogaciones públicas, sino también su composición. Para este fin, se presentarán las distintas clasificaciones del gasto público. Cada una de estas clasificaciones, como desarrollaremos más adelante, trata de contestar alguna pregunta específica que pueda resultar interesante para el análisis e interpretación de la intervención del Estado.

2.4.1 Clasificación de los gastos

Gastos operacionales

Son aquellos gastos regulares que, aunque no se emplean directamente en la producción de un bien o servicio, sí son fundamentales para garantizar el funcionamiento normal de una empresa. Entre los gastos operacionales están: los salarios, los suministros de oficina, el arriendo, y las actividades realizadas para impulsar las ventas y promocionar los productos o servicios.

Gastos no operacionales

Son gastos eventuales, es decir, que no forman parte de la operación normal del negocio y por eso no están incluidos dentro de su presupuesto. Multas, demandas y el reemplazo de equipos obsoletos son solo algunos ejemplos de los gastos no operacionales que puede afrontar una empresa.

Un gasto por su parte, es una salida de dinero (egreso) que no cumple con las características necesarias para ser considerada una inversión. Es decir, un gasto es un egreso del cual no se espera ninguna rentabilidad a futuro. Un ejemplo simple de gasto es unas vacaciones: tú pagas dinero por el transporte, la estadía, la alimentación, las actividades y las compras; pero no esperas que en el futuro alguien te pague por haber tenido esas vacaciones; pagaste el dinero por la experiencia y cuando la experiencia termina, ya te consumiste el dinero. Otro ejemplo sería la ropa que compras; generalmente cuando compras ropa no estás pensando en que después la vas a vender sacando alguna utilidad, sino que la compras para usarla, disfrutarla y tal vez cuando ya esté vieja o pasada de moda donarla.

Los gastos se clasifican de acuerdo a su función, identificación, por sus resultados, variabilidad o bien momento en que se determinan.

Los gastos no son más que egresos que de una forma u otra se producen del patrimonio de una empresa o bien de un particular, estos se traducen en egresos por cuanto consisten en la salida de parte de los ingresos.

Los gastos siempre inmiscuyen una especie de disminución en la totalidad de bienes que una persona posea, y los cuales obedecen a un determinado fin; esta es la principal característica que la diferencia de las pérdidas, puesto que estas últimas se corresponden con la evasión de parte del patrimonio de forma no prevista, tal es el caso de un imprevisto en el proceso de producción que impida la salida de un producto al mercado. La clasificación de los gastos guarda gran relevancia para las ciencias financieras con la finalidad de conocer a mayor exactitud las partidas de ingresos y egresos de una persona. (Cuevas, 2018)

2.4.2 Control de gastos

Para una adecuada gestión de gastos en una empresa, se debe reconocer, registrar y hacer seguimiento a todo tipo de operación relacionada con compras (suministros), gastos (nómina, servicios, impuestos, intereses por deudas), costos del proceso productivo y cualquier erogación o egreso que sustente la operatividad del negocio. Un factor clave en la gestión es disponer de las herramientas y el sistema necesario para vincular un gasto con su origen, en cada una de las fases del giro del negocio, algo que se conoce como trazabilidad. En efecto, la trazabilidad hace posible atribuir un gasto a una función esencial, como operaciones, ventas, marketing y contabilidad; o de ser el caso, a un departamento, centro de costos o empleado en específico. Resumiendo, el registro, trazabilidad y control de gastos facilitan la toma de decisiones para maximizar los beneficios.

Hojas de cálculo. Las hojas de cálculo son una herramienta sencilla para el control de sus ingresos y gastos. De manera similar a los tradicionales libros contables, los registros se llevan mediante columnas con información, como fecha, categoría, descripción, cantidad física y monto. Algunas opciones avanzadas, como Macros de Excel, permiten automatizar ciertos registros y operaciones numéricas. Sin embargo, en la medida en que el negocio crece y los gastos se multiplican y diversifican, querrás migrar a una herramienta más sofisticada y que ocupe menos tiempo.

Aplicaciones La mayoría de los programas y aplicaciones contables son básicamente hojas de cálculo un poco más avanzadas y con funciones automatizadas, de manera que el usuario se limita a cargar información. La mayoría permite generar reportes y la oferta de algunos proveedores incluye cierta personalización. Resultan ideales para negocios pequeños que no quieren complicarse con Macros de Excel.

Control de gastos mediante plataformas ERP. Las plataformas de planificación de recursos empresariales o sistemas ERP son soluciones avanzadas de gestión empresarial integral que permiten controlar gastos y maximizar beneficios. Los ERP integran no solo la contabilidad, sino otras funciones modulares de la gestión empresarial como operaciones, inventarios, ventas, cobranza, compras, finanzas y facturación; de manera que consolidan varios centros de información del negocio.

2.4.3 Importancia del control de gastos

En el mundo empresarial, el control de gastos es un tema crítico para las empresas. Se refiere al proceso de monitorear y administrar los gastos de una compañía para garantizar que se ajusten a su presupuesto y objetivos financieros. Esto implica realizar un seguimiento constante de los movimientos y tomar medidas para reducir aquellos que son innecesarios.

Sin un control adecuado, una organización puede tener gastos no identificados que terminan representando un fuerte golpe financiero. Asimismo, puede terminar desperdiciando recursos valiosos en áreas que no generan retorno de inversión, lo que puede afectar su capacidad para pagar deudas, invertir en la empresa, generar ingresos adicionales y lo más importante sus niveles de rentabilidad.

Debido a la falta de monitoreo y control puede haber gastos innecesarios o excesivos que no se tienen identificados, lo que puede afectar negativamente la rentabilidad de la empresa. Por ejemplo, una compañía puede estar gastando más de lo necesario en servicios de suscripción que no se están utilizando

Una ventaja que trae consigo el control de gastos es la capacidad de identificar oportunidades de ahorro. Al analizar los gastos, es posible ver las áreas donde se pueden reducir los costos sin afectar la calidad de los productos o servicios. Así, en un mercado altamente competitivo, las empresas que pueden ofrecer precios más bajos y productos y servicios de alta calidad tienen una ventaja sobre sus competidores. Y aquellas empresas que no tienen un buen control de gastos pueden enfrentar dificultades financieras, lo que puede resultar en una reducción de la calificación crediticia o incluso dificultar la obtención de financiamiento en el futuro.

Hoy en día, existen una gran cantidad de aplicaciones y herramientas tecnológicas que nos permiten llevar un mejor control de gastos y lograr una mayor eficiencia en términos de gestión financiera.

Una plataforma de gestión de gastos puede ayudar a las empresas a llevar un registro más detallado de sus gastos. Estas permiten la gestión de facturas, recibos y reportes de gastos, lo que hace que sea más fácil para las empresas rastrear sus gastos y controlarlos en tiempo real.

Gestionar los gastos con eficiencia es esencial para garantizar la continuidad y fomentar el crecimiento del negocio en el mercado. En este sentido, una empresa que controla las salidas financieras acaparando tanto los costes operativos como no operativos —gastos administrativos y comerciales, es capaz de aumentar su margen de beneficios y, por tanto, su potencial de ganancias.

Por otro lado, una administración de gastos negligente puede acarrear profundas secuelas en las finanzas, hasta el punto de convertirse en un factor crítico para la quiebra del negocio. Entre los diferentes tipos de gastos señalados, los administrativos son los que demandan más cuidado porque son ajenos pueden crecer de forma paulatina y desapercibida y, por consiguiente, generar una caída brusca en la liquidez.

Capítulo III Procedimientos y descripción de las actividades realizadas

3.1 Metodología

Existen tres tipos de investigación: el cualitativo, el cuantitativo y el mixto. El cuantitativo se define como un enfoque: Estructurado, predeterminado precede a la recolección de los datos el cualitativo en la investigación es: Abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio” para finalizar el último enfoque se lo conoce mixto ya que: “puede utilizar los dos enfoques -cuantitativo y cualitativo- para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema. (Hernández Sampieri) 2019

Por lo tanto, la metodología de enfoque mixto en una investigación nos dará la explicación de los datos (enfoque cuantitativo) y la comprensión de estos datos (enfoque cualitativo), que permitirá no tener posibles vacíos o desenfoques en el caso de estudio y fortalecer el análisis de resultados. El enfoque mixto de la investigación se da en la recolección de datos y de sus análisis tanto cuantitativos y de los cualitativos, para la combinación e integración conjunta para lograr el máximo entendimiento de la investigación y de resultados más completos.

De acuerdo a los conceptos antes citados, la presente investigación se basa en el enfoque mixto, ya que una parte de los resultados se obtendrá de manera cuantitativa, debido a que se llevara a cabo recolección y análisis de datos y la otra parte de los resultados se obtendrán a través de un análisis cualitativo basado en un estudio de campo donde se aplicará el método de observación directa hacia los colaboradores de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V.

Al mismo tiempo se hace una línea de investigación: Donde dichos procesos de pago pasaran a

ser gestionados de manera oportuna y eficaz del cual el objeto principal de este trabajo es en el departamento de Finanzas, Pago a proveedor y servicio al cliente que se brinda en la sucursal que se encuentra en el Puerto de Veracruz. Av. Urano 585 - b, Jardines de Mocambo, 94299 Boca del Río, Ver.

El tipo de estudio o investigación: el tipo de estudio de este trabajo al mismo tiempo es descriptivo, debido a que con este tipo de investigación se permite enfocar ciertas características que ayudan a identificar componentes, elementos y variables que pueden habilitar nuevas ideas para encontrar mejorar dentro de la organización, los procesos que se realizan y así garantizar la eficacia en sus procesos y que el servicio que ofrecen a la lista de clientes y proveedores que tienen sea el más eficaz y eficiente y de esta manera ir a lo particular donde se pueda identificar hechos concretos que sirvan como ayuda para el desarrollo del plan de mejoramiento.

3.2 Procedimiento de la investigación

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la identificación de las causas que generan retrasos en el pago a proveedor, como primer paso en el procedimiento, se realiza una investigación utilizando el método de investigación directa a los trabajadores, donde se analizarán la metodología que utilizan para la elaboración de sus actividades. Esta técnica tiene como objetivo la descripción del comportamiento y allí reside su valor de esta manera se evaluará las actividades realizadas.

Como segundo punto se evaluará los efectos que se producen por los retrasos en los pagos a proveedores, y como impacta a la calidad del servicio brindado para comenzar a definir se incorporarán las causas encontradas en el primer paso y determinar los efectos generados para poder elaborarlos, ya con los efectos determinados se procede a evaluarlos, en donde se utilizará una encuesta realizada a los proveedores dándoles un puntaje al departamento de finanzas en cuanto a pago oportuno, a cada uno de estos efectos y mediante los resultados, se podrá determinar que efecto genera mayor impacto a la calidad del servicio brindado por la empresa TONY Tiendas, S.A. de C.V.

Una vez definida las causas, efectos y evaluado los procesos por la observación directa, se diseñará una propuesta de mejora para implementar una buena “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor”, e implementación del plan de acción de mejoras del proceso y así modificar las causas de esos efectos negativos que nos permitirán solucionar la problemática. Para esto, se desarrollará una lluvia de ideas en base a los criterios de los proveedores, junto con la experiencia y conocimientos previos que tienen de la realización de sus pagos correspondientes por parte de TONY.

3.3 Técnicas de instrumento

Dentro del proceso de investigación se utilizarán diversas técnicas e instrumentos en cada una de las etapas y procesos que se llevaran a cabo en esta, las cuales se mencionan en el orden detallado de en cada uno de los pasos. Nos permitirán el correcto análisis de datos y brindarán el apoyo para el diseño de la propuesta de mejora para el área de pago a proveedor el cual es parte del departamento de finanzas en la empresa TONY.

3.3.1 Observación directa

“La observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación sexta edición, 2019), esta técnica nos permite realizar el estudio del comportamiento de los colaboradores dentro de su jornada laboral en el momento en que realizan el proceso de su cargo, y así lograr la caracterización actual del proceso que se está estudiando para poder realizar los análisis de las causas y efectos correspondientes de la problemática de la investigación presentada.

3.3.2 Encuestas

La encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Tamayo y Tamayo, 2008). Y así lograremos obtener el análisis de los mandos medios de la empresa a cada uno de los efectos encontrados en la investigación dándoles el puntaje al impacto de la calidad de servicio brindado y así evaluamos cual tiene un mayor puntaje de impacto y cual tiene menor puntaje de impacto.

3.3.3 Lluvia de ideas

La lluvia de ideas es una herramienta que fue creada por Alex Osborne en 1941, utilizada principalmente en trabajos grupales que permita la interacción de una manera agradable entre los participantes, tomando en cuenta todas las opiniones para obtener un resultado basado en todo lo recopilado (Sociedad Latinoamericana para la Calidad, 2000).

La lluvia de ideas se puede utilizar:

- Para lograr incentivar a la creatividad en los equipos o personas participantes.
- Para lograr un mayor número de ideas.
- Involucrar a todos los participantes en el proceso.
- Identificar oportunidades de mejora, tomando en cuenta las opiniones de todos. Para la realización de una lluvia de ideas es oportuno;
- Crear un listado con todas las ideas, para que estas puedan ser expuestas, analizadas, editadas y clasificadas en orden de importancia de estas.
- Luego determinar una solución al problema o propuesta planteado basado en las ideas ordenadas.

3.4 Descripción de las actividades realizadas

3.4.1 Recepción de facturas

Una de las principales actividades que se realizaron al iniciar residencia, fue el apoyo en el departamento de finanzas, en el ara de pago a proveedor de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V., de manera que se presentarán de manera gráfica cada una de las actividades realizadas para cumplir con dicho proceso de pago a proveedor.

Como primer paso en el proceso de recepción de facturas por parte, este es un documento que señala el monto que se paga y permite identificar la factura electrónica cuyo saldo se liquida. El Comprobante de Recepción de Pagos es un Comprobante Fiscal que incorpora un complemento para recepción de pagos, mismo que deberá emitirse en operaciones con pago en parcialidades o cuando al momento de expedir la factura original no se reciba el pago de la contraprestación, facilitando así la conciliación de las facturas contra pagos.

[illegible]

Figura 7. Factura recibida por el departamento de finanzas (Fuente: propia).

3.4.2 Generar pago desde el módulo de tesorería

Para efectuar un pago se realiza una póliza de egresos, este es un documento contable utilizado para registrar y respaldar las salidas de dinero de una organización. Sirve como comprobante de las transacciones y gastos realizados por la empresa, detallando la fecha, el concepto, el beneficiario y el monto de cada egreso.

La póliza de egresos es parte fundamental del proceso de contable de una empresa y permite mantener un registro preciso de los pagos efectuados, facilitando la elaboración de estados financieros y la gestión de recursos económicos de la entidad.

En la empresa TONY se cuenta con un módulo llamado “Tony tesorería”, en el cual se efectúan los pagos. Desde el módulo de bancos es posible realizar los cargos de pago.

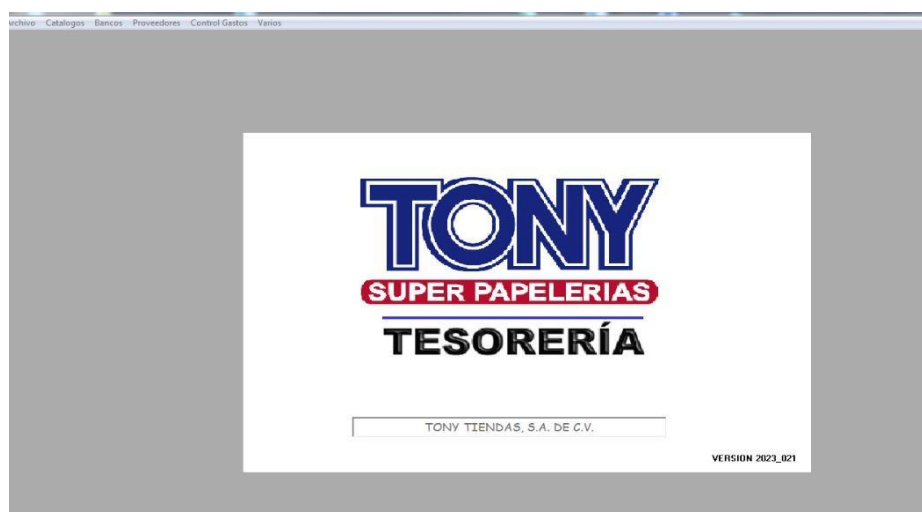


Figura 8. Módulo de Tesorería (Fuente: TONY).

3.4.3 Control de pagos en carpeta electrónica y física

Las hojas de cálculo son una herramienta sencilla para el control los ingresos y gastos, de esta manera similar a los tradicionales libros contables, los registros se llevan mediante columnas con información, como numero de vale, fecha, nombre del proveedor, descripción, monto, numero de factura, fecha de la factura, monto, numero de póliza y fecha del día en que se efectuó. Por otro lado, en la carpeta física, se describe el nombre del proveedor, fecha de pago, monto y numero de la póliza.

TONY

SUPER PAPELERIAS

VALES de COMPRA del ÁREA de PROYECTOS

Aim	# Vale Compra	Aut	Fecha	Proveedor	Concepto	Importe	Factura			Forma de pago	
							Folio	Importe	Fecha	No. cheque	Fecha
299	133722		#####	OPERADORA JM ROMO SA DE CV	STOCK	\$ 9,371.64	207669	9,371.64	09/02/2023	11718	19/08/2023
299	140649		#####	Lagunes Guillen Cesar	MTT. CORRECTIVO POR FALLO Y FALSO	\$ 1,800.01	73	1,800.00	17/08/2023	11696	19/08/2023
299	140641		#####	IXBA CHAPAN NIRIAN	MTT. CORRECTIVO POR FALLA DE COMF	\$ 7,946.00	744	7,946.00	19/08/2023	11717	19/08/2023
299	140569		#####	Hi Proyectos electromecanicos SA de CV	MTT. CORRECTIVO POR SOLICITUD DE T	\$ 5,985.60	300	5,985.60	17/08/2023	11715	17/08/2023
299	140286		#####	Zugasti Cueva Jesus Adolfo	MTT. CORRECTIVO PARA CONTROL DE F	\$ 3,828.00	2037	3,828.00	14/08/2023	11693	19/08/2023
299	140634		#####	compañia de agua del municipio	servicio de agua y drenaje saneamiento	\$ 3,487.69		3,487.69	24/08/2023	12045	24/08/2023
299	140719		#####	IXBA CHAPAN MIRIAN	MTT. CORRECTIVO A FORRADO DE TUBE	\$ 15,196.74	747	15,196.73	22/08/2023	11994	23/08/2023
299	140741		#####	IXBA CHAPAN MIRIAN	MTT CORRECTIVO	\$ 3,828.00	748	3,828.00	22/08/2023	11994	23/08/2023
299	140635		#####	Montes de Oca Bordes Irma	MTT CORRECTIVO POR DETERIORO	\$ 9,860.00	406F1	9,860.00	22/08/2023	11981	23/08/2023
299	140849		#####	Hi Proyectos electromecanicos SA de CV	MTTO Reparacion de fuga de agua	\$ 4,640.00	301	4,640.00	24/08/2023	12389	28/08/2023
299	140912		#####	Gas Express nieto SA de CV	Mtto 650litros de gas lp	\$ 5,648.50	204725	5,648.50	28/08/2023	12399	28/08/2023
299	140226		#####	HELMART GRUPO	MTTO. Correctivo por filtracion FINIQUITO	\$ 18,344.00	2455	18,344.00	10/08/2023	12271	25/08/2023
299	140932		#####	irving morteo muñoz	200 ltrs de DIESEL para planta de emerger	\$ 5,486.80	71878	5,486.80	31/08/2023	12472	29/08/2023
299	140747		#####	Montes de Oca Bordes Irma	mito correctivo desasolve de tuberias de ti	\$ 16,240.00	13376	16,240.00	23/08/2023	12273	25/08/2023
299	140748		#####	PEÑA CORTES LUCIA ISABEL	mito correctivo reparacion de anuncios lur	\$ 12,048.75	237	24,097.50	24/08/2023	12296	26/08/2023
299	140568		#####	FERRETERIA MODELO MEXICO	Escala de fibra de vidrio	\$ 3,963.72	264086	3,963.72	19/08/2023	12272	26/08/2023
299	140718		#####	AG Electronica SAPI de C.V	680 pzas de modulo 3 led modelo 2835	\$ 7,406.83	512	7,406.83	22/08/2023	12294	26/08/2023
299	140828		#####	Velez Medina Eder Jose	perno horizontal.	\$ 5,220.00	D6DA	5,220.00	24/08/2023	12288	26/08/2023
299	140658		#####	REFACCIONES Y REFRIGERACION SA DE	compresor scroll de 10 tr marca panasoni	\$ 24,824.00	5412	24,824.00	30/08/2023	12631	30/08/2023
299	140931		#####	ixba chapam mirian	10 pzas gas refrigerante -2 pzas de filtro de	\$ 14,250.60	749	14,250.60	30/08/2023	12633	30/08/2023
299	140933		#####	Avante sa de cv	capacitador 55 up equipo 5 capacitador	\$ 540.56	5448	540.56	28/08/2023	12636	30/08/2023
299	132738		#####	Avante S.A de C.V	MTTO DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICION	\$ 50,865.83	427	50,865.83	29/08/2023	12636	30/08/2023
299	139935		#####	Grupo rullan SA DE CV	PINTURA AMARILLO TRAFICO PARA RET	\$ 2,366.27	98316	2,366.27	11/09/2023	12630	30/08/2023
299	140935		#####	STANLEY MAGIC DOOR	1 SER DE VIATICOS POR REVISION	\$ 3,248.00	25627	3,248.00	30/08/2023	12639	30/08/2023
299	141151		#####	castellanos sanchez brisnma lizeth	interruptor pp line Pb piso 3 site	\$ 31,267.80	c87c	31,267.80	04/09/2023	10205	04/09/2023
299	141140		#####	Acosta y Jenkins Benjamin	mito limpieza, registro de tuberias	\$ 6,987.84	43b	6,987.84	06/09/2023	10384	06/09/2023

...

VALES y Autorizaciones 2021

Hoja1

VALES P

R

VALES 2022

VALES 2023

+

...

Figura 9. Carpeta de Excel del área de proyectos (Fuente: TONY).

COMPANIA: TONY TIENDAS SA DE CV SEPTIEMBRE										
FECHA	IMPORTE	POLIZA	FECHA	IMPORTE	POLIZA	FECHA	IMPORTE	POLIZA	FECHA	IMPORTE
01-09	\$ 1,800.01	73	01-09	\$ 1,800.01	73	01-09	\$ 1,800.01	73	01-09	\$ 1,800.01
02-09	\$ 7,946.00	744	02-09	\$ 7,946.00	744	02-09	\$ 7,946.00	744	02-09	\$ 7,946.00
03-09	\$ 5,985.60	300	03-09	\$ 5,985.60	300	03-09	\$ 5,985.60	300	03-09	\$ 5,985.60
04-09	\$ 3,828.00	2037	04-09	\$ 3,828.00	2037	04-09	\$ 3,828.00	2037	04-09	\$ 3,828.00
05-09	\$ 3,487.69		05-09	\$ 3,487.69		05-09	\$ 3,487.69		05-09	\$ 3,487.69
06-09	\$ 15,196.74	747	06-09	\$ 15,196.74	747	06-09	\$ 15,196.74	747	06-09	\$ 15,196.74
07-09	\$ 3,828.00	748	07-09	\$ 3,828.00	748	07-09	\$ 3,828.00	748	07-09	\$ 3,828.00
08-09	\$ 9,860.00	406F1	08-09	\$ 9,860.00	406F1	08-09	\$ 9,860.00	406F1	08-09	\$ 9,860.00
09-09	\$ 4,640.00	301	09-09	\$ 4,640.00	301	09-09	\$ 4,640.00	301	09-09	\$ 4,640.00
10-09	\$ 5,648.50	204725	10-09	\$ 5,648.50	204725	10-09	\$ 5,648.50	204725	10-09	\$ 5,648.50
11-09	\$ 18,344.00	2455	11-09	\$ 18,344.00	2455	11-09	\$ 18,344.00	2455	11-09	\$ 18,344.00
12-09	\$ 5,486.80	71878	12-09	\$ 5,486.80	71878	12-09	\$ 5,486.80	71878	12-09	\$ 5,486.80
13-09	\$ 16,240.00	13376	13-09	\$ 16,240.00	13376	13-09	\$ 16,240.00	13376	13-09	\$ 16,240.00
14-09	\$ 12,048.75	237	14-09	\$ 12,048.75	237	14-09	\$ 12,048.75	237	14-09	\$ 12,048.75
15-09	\$ 3,963.72	264086	15-09	\$ 3,963.72	264086	15-09	\$ 3,963.72	264086	15-09	\$ 3,963.72
16-09	\$ 7,406.83	512	16-09	\$ 7,406.83	512	16-09	\$ 7,406.83	512	16-09	\$ 7,406.83
17-09	\$ 5,220.00	D6DA	17-09	\$ 5,220.00	D6DA	17-09	\$ 5,220.00	D6DA	17-09	\$ 5,220.00
18-09	\$ 24,824.00	5412	18-09	\$ 24,824.00	5412	18-09	\$ 24,824.00	5412	18-09	\$ 24,824.00
19-09	\$ 14,250.60	749	19-09	\$ 14,250.60	749	19-09	\$ 14,250.60	749	19-09	\$ 14,250.60
20-09	\$ 540.56	5448	20-09	\$ 540.56	5448	20-09	\$ 540.56	5448	20-09	\$ 540.56
21-09	\$ 50,865.83	427	21-09	\$ 50,865.83	427	21-09	\$ 50,865.83	427	21-09	\$ 50,865.83
22-09	\$ 2,366.27	98316	22-09	\$ 2,366.27	98316	22-09	\$ 2,366.27	98316	22-09	\$ 2,366.27
23-09	\$ 3,248.00	25627	23-09	\$ 3,248.00	25627	23-09	\$ 3,248.00	25627	23-09	\$ 3,248.00
24-09	\$ 31,267.80	c87c	24-09	\$ 31,267.80	c87c	24-09	\$ 31,267.80	c87c	24-09	\$ 31,267.80
25-09	\$ 6,987.84	43b	25-09	\$ 6,987.84	43b	25-09	\$ 6,987.84	43b	25-09	\$ 6,987.84

Figura 10. Carpeta física de control de gastos (Fuente: TONY)

3.4.4 Pago a proveedor

Para la realización de pago a proveedor, el área de bancos de la empresa Tony, elabora un cheque el cual lleva datos como, el nombre, contacto y firma de la persona que lo emite y la entidad federativa del banco. Además, se puede designar a la persona que va a cobrarlo de diferente manera que es a nombre de una persona determinada, en este caso de no ser así, solo el titular podrá cobrarlo.

TONY TIENDAS, S.A. DE C.V.
 Suc. Plaza Polanco, Bldg. 401, Pta. Sur, C/A. 4700220010 Cuenta Tradicional Cédula 11600000000000000000

0323101
 HIBOCA DEL RIO, VER. A 28 DE NOVIEMBRE DE 2023

TONY TIENDAS, S.A. DE C.V. \$ 85,578.01

OCIENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS 01/100 M.N. y 1/100

Santander
 Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Multiple Grupo Financiero Santander México

NO. REF. 323101 061 23 40 1

PAGO DE PENSION ALIMENTICIA NOV2023 299 CORPOTIENDAS

CUENTA	SUB-CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	PAGAR	DEBE
1102	0039 0001	BANCO->BANCO CUENTA PUENTE->BANCO CUENTA PUENTE		
	299	CORPOTIENDAS		
1102	0003 0001	BANCO->SANTANDER->STDER 6550320104		
	299	CORPOTIENDAS		

Suc. 299 004

FIRMA CHEQUE RECIBIDO HECHO POR AUTORIZADO DIARIO AJUSTABLES FOLIA No.

Escaneado con CamScanner

Figura 11. Cheque para efectuar pago (Fuente: TONY)

3.4.5 Recepción de fichas

Las fichas bancarias, también conocidas como ficha de depósito, es un formato impreso por la Institución Bancaria que comprueba el movimiento realizado de terceros en efectivo o cheque para abono en cuenta bancaria. De esta manera al recibir esta información por el área de bancos de la empresa, se puede notificar al proveedor que su pago ha sido debidamente liquidado, por lo regular toma de doce a quince días aproximadamente concluir con este proceso.



Figura 12. Ejemplo grafico de una ficha bancaria (Fuente: google)

3.4.6 Entrega de pólizas al departamento de contabilidad

La actividad siguiente consiste en el registro por método de archivos físicos donde se contabilizan las pólizas contables que se han generado durante el mes, lo cual hace que el departamento de contabilidad lleve un control de los movimientos de dinero que hace la empresa, La actividad debe realizarse cada semana, lo que hará que el departamento de finanzas de un control al área de finanzas de las pólizas.



Figura 13. Pólizas para el depto. De contabilidad (Fuente: TONY)

Resultados

En el departamento de finanzas, específicamente en el área de pago a proveedor, de una empresa papelería, ubicada en boca del río Veracruz, se elaboró un estudio de investigación por observación directa de manera no instructiva, la cual se realizó únicamente a diez diferentes proveedores del total con los que cuenta la empresa en una junta que se realizó en las instalaciones del corporativo TONY, ubicado en Av. Urano n° 585 Int. B Col. Jardines de Mocambo, Boca del Río, Ver., en cuanto a sus niveles de satisfacción, por lo que analizamos el proceso de pago que se efectúa por el departamento de Finanzas, de lo cual obtuvimos los pasos del proceso y el tiempo de cada uno de ellos.

Proceso para el pago a proveedor	Promedio de tiempo
Las analistas de pago a proveedor reciben facturas por parte del departamento correspondiente y analiza la información, tal como el tipo de pago, cantidad, concepto del pago, cuenta del proveedor y los datos generales del mismo. Este procedimiento se repite cada vez que se efectuara un pago.	45 minutos
Si la recepción es exitosa, se ingresa al módulo de tesorería, donde se registra la solicitud de pago en cheque, donde se anotan de forma correcta los datos del proveedor.	45 minutos
Se controla la solicitud del pago en la carpeta	

electrónica y física, con la finalidad de llevar un control específico de las cantidades que se están pagando y a que proveedor se paga. Esto es con la finalidad cualquier aclaración futura.	45 minutos
Para efectuar el pago a proveedor, se le dan instrucciones al mensajero de llevar los cheques al banco, una vez que se le haya designada fecha de pago.	5-7 días hábiles
La recepción de fichas supervisada por el área de bancos que está dentro del departamento de finanzas, es una actividad que consiste en archivar en carpeta física las fichas de pago y después de pasar por ese proceso, el área de bancos hace un control externo y entrega el comprobante de pago al área de pago a proveedor.	2 a 3 días hábiles
Finalmente el departamento de bancos brinda al área de pago a proveedor, con esto se concluye notificando a los proveedores que sus pagos ya están realizados y las pólizas de pago, se bajan al departamento de contabilidad y termina el proceso de pago.	2-5 días hábiles

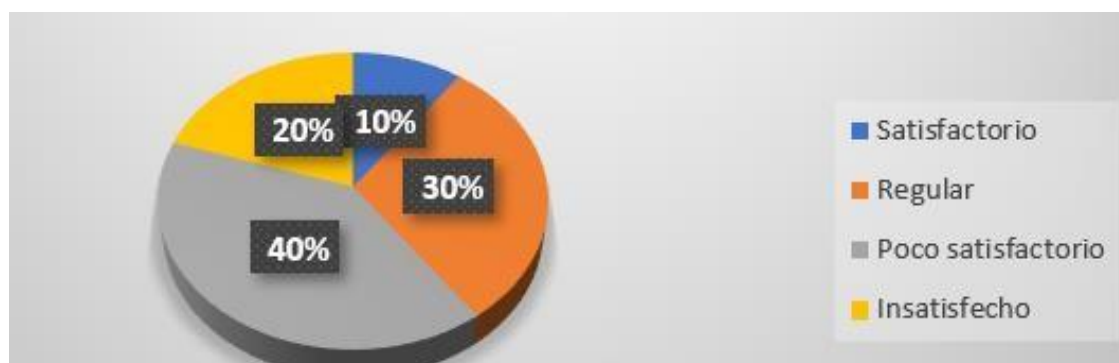
Tabla 1. Detalle del tiempo del proceso de pago (Fuente: Propia)

Finalizada la técnica de observación directa, se realiza el método de la encuesta con el fin de destacar las causas de la problemática de la investigación, gracias a los análisis gráficos del estudio de esta.

Análisis de encuesta.

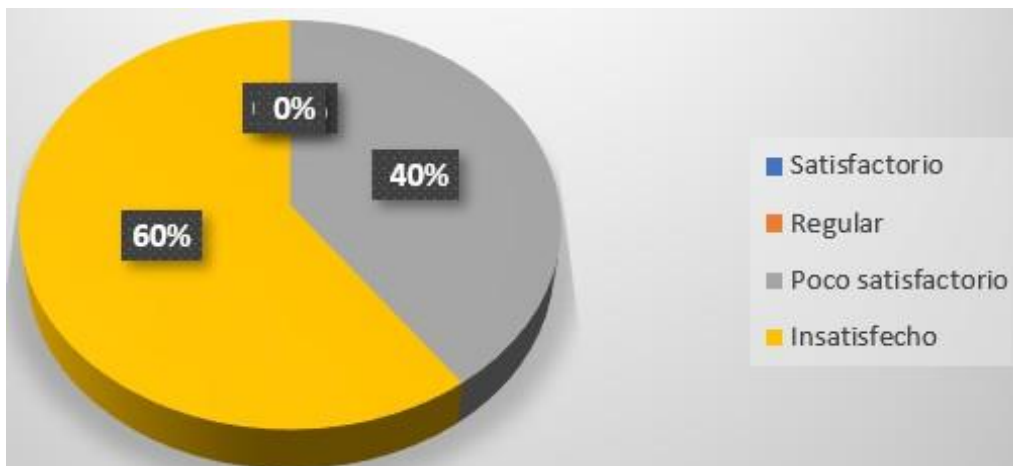
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada únicamente a diez de los proveedores de los que cuenta TONY, para la evaluación del impacto que tienen los efectos encontrados dentro de la evaluación del proceso de pago que está en estudio. En la siguiente encuesta se encuentra compuesta por 5 Ítems. Donde se observa como resultado las “Quejas de los proveedores por retraso en pagos”. Considerando que 5 es mayor satisfacción, 4 regular, 3 poca satisfacción, 2 insatisfecho, 1 Observaciones.

Ítem 1.- ¿Cómo valora a las comunicaciones con nuestros trabajadores a través del teléfono y correo electrónico?



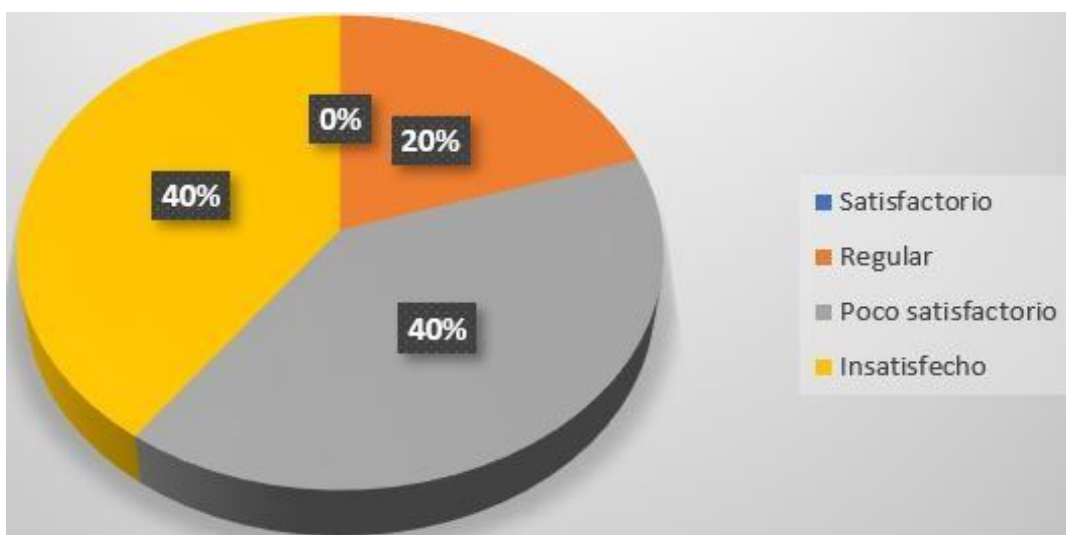
En una encuesta realizada 10 proveedores, de las cuales una proveedor piensa que satisfactoria esta comunicación, mientras que 3 proveedores comentan que la comunicación es regular, además cuatro proveedores indican que es poco satisfactorio y por último a dos proveedores se les hace una comunicación insatisfecha.

Ítem 2.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con el gestionamiento de sus pagos?



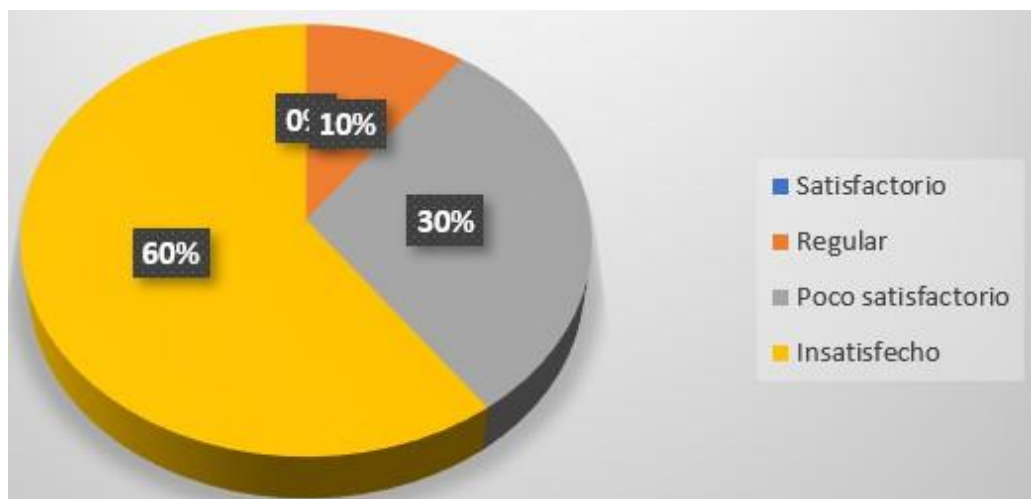
En la segunda pregunta, ningún proveedor respondió que sea satisfactoria o regular y en efecto cuatro proveedores quedan poco satisfechos y 6 proveedores completamente insatisfechos con el gestionamiento de sus pagos.

Ítem 3.- La confirmación de pagos, ¿Es oportuno, en tiempo y forma estimada por la compañía?



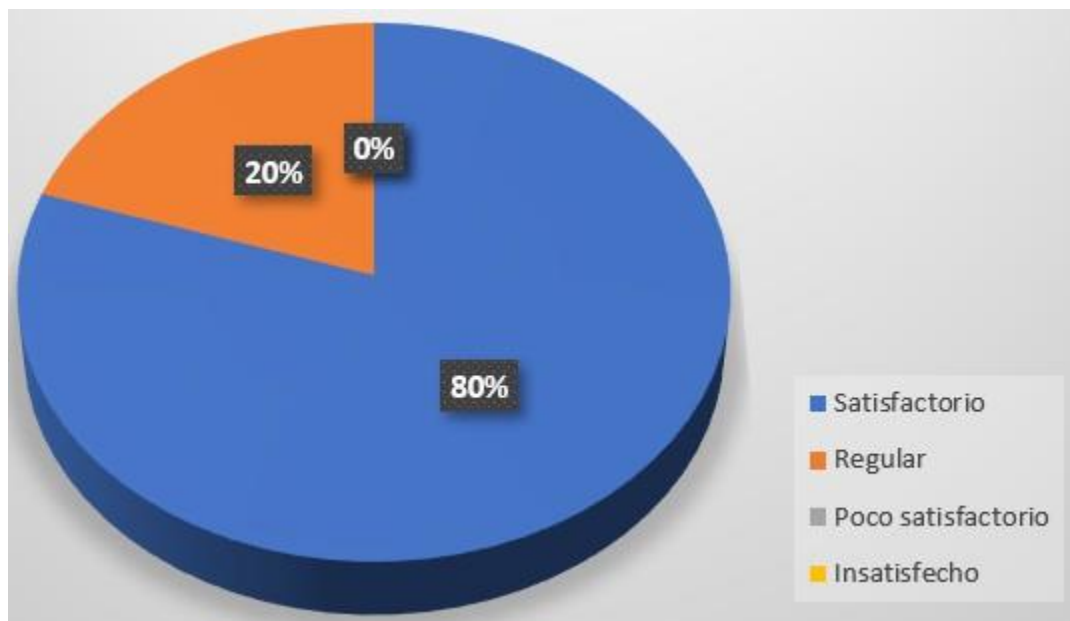
En la tercera pregunta ningún proveedor indicó que se hasta que si este satisfecho, dos proveedores comentan qué es regular, cuatro comentan que es poco satisfactorio y 4 proveedores comentan que quedan insatisfecho.

Ítem 4.- Los mecanismos establecidos actualmente, ¿Cumplen con la mejora de su confirmación?



La cuarta pregunta, tiene como respuesta que cero proveedores están satisfechos, solo un proveedor de los 10 encuestados considera que es regular, tres proveedores están poco satisfechos y más del 50% con 6 proveedores indica qué es insatisfactorio.

Ítem 5.- ¿Existe algún interés por parte de ustedes para el desarrollo, análisis y gestión de confirmación de pago oportuno



En la quinta y última pregunta, ocho proveedores indican que están satisfechos con ese interés y dos colaboradores se les hacen regular este interés, dándonos cuenta que cero colaboradores indican que están poco satisfechos e insatisfechos en que se elabore una propuesta de mejora.

De acuerdo con los análisis recopilados de la encuesta, se puede observar que la mayoría de los proveedores no están satisfechos con el pago oportuno, debido a que las analistas de pago a proveedor presentan constante retraso en la efectución de sus pagos y se concluye que la calidad de servicio brindada por la empresa se ve afectada por las causas encontradas.

Propuesta de mejora

En la siguiente sección una vez definidas las principales causas y efectos, y el impacto que tiene en relación con la problemática planteada respecto a la satisfacción de los proveedores y a la empresa, se procede a diseñar una propuesta de mejora para agilizar la “Gestión y análisis de gastos para pago oportuno a proveedor”.

Para la implementación de mejoras del proceso ya se ha destacado que existe inconformidad por parte de los proveedores, por tiempos no cumplidos en el proceso de pago. Se detallará a continuación una propuesta de mejora de acuerdo a las consideraciones tomadas por parte del autor del texto y criterio de los involucrados en la investigación, con el fin de cumplir el objetivo principal planteado.

Problemática a disminuir	Proceso implementado actualmente	Propuesta de mejora
Recepción de factura en tiempo y forma.	Las analistas de pago a proveedor reciben las facturas por parte de los departamentos para la efectuación del pago.	Delimitar días y tiempos específicos para la recepción de facturas por parte de los departamentos, para que se destine un día donde las alistas reciban las facturas para continuar el proceso de la realización de los pagos.
Agilizar el proceso de la elaboración de pólizas.	Se ingresa al modulo de Tesorería para generar	Generar un archivo de Excel donde se registren las cuentas

	pólizas, donde se efectúa la solicitud de pago. Antes de concluir la solicitud del pago, se le realiza una llamada al proveedor para que brinde sus datos bancarios.	y datos bancarios de todos los proveedores para que el proceso de pago se agilice mas, de esta manera se disminuye el tiempo de elaboración de póliza.
Control de solicitudes de pago en carpeta electrónica y carpeta física.	Se realiza un control de solicitudes de los pagos que se realizaran, para alguna aclaración futura que pueda suscitarse.	Implementar carpetas compartidas en la plataforma de Google drive, para reducir tiempo y papel, de esta manera se podrá notificar al supervisor que las solicitudes de pago se subieron a la plataforma para que pueda revisarlas antes de pasarla al área de bancos dentro del corporativo.
Se entregan los cheques al mensajero	El mensajero tiene la responsabilidad de ir al banco y entregar los comprobantes de pago al área de bancos dentro del corporativo y controlar los pagos de manera	Diseñar un modulo donde el área de bancos, tenga el acceso a las cuentas bancarias de la empresa, donde será más fácil pagar vía transferencia para la realización del pago,

	externa a las actividades que tiene delegadas las analistas de pago a proveedor.	donde también dentro del módulo se agregue el archivo de Excel de las cuentas del proveedor para estandarizar el proceso.
Recepción de fichas	El departamento de bancos, reciben los comprobantes de pago, donde la información es analizada.	Las analistas de bancos, podrá descargar el comprobante de pago en automático y enviara por correo a la analistas de pago a proveedor para notificarle del pago al proveedor para notificarle del pago, esta actividad de estima que dure alrededor de 2 días, así disminuimos tiempo en el proceso.
El departamento de Bancos que se encuentra dentro del corporativo, notifica que el proceso de pago concluyo y regresa la póliza a la analista de pago a proveedor.	El Dpto. de Bancos termina el proceso entregando y sellando la póliza de que el pago ya se realizó, la analista de controla la póliza en un archivo de Excel y manda la póliza al departamento de contabilidad.	Crear un archivo compartido, donde automáticamente se ingrese el registro de la póliza, para ahorrar tiempo en esperar que el contador suba al piso por las pólizas.

La propuesta de mejora ayuda a poder disminuir los tiempos que se designaba a cumplir con el proceso de los pagos, en que se pueda cumplir los tiempos adecuados por parte de las áreas que se involucran para que el proceso pueda llevarse a cabo y así brindarle un servicio de calidad, en tiempo y forma a los proveedores en la notificación de sus pagos.

Ayuda a que día a día se efectúe mayor cantidad de pagos, que el proceso disminuya en tiempos de espera, que incremente la productividad por las diferentes áreas, debido a que el proceso no depende únicamente de las analistas de pago a proveedor, sino que también depende de que la recepción de factura se destine a ciertos días de entrega, para que la analista analice la información de la factura, genere la póliza de transferencia para que sea más fluido el proceso de pago o genere cheque si el proveedor así lo requiere.

También beneficia a los directivos, debido a que le permite una herramienta adecuada para un mejor gestionamiento de actividades para las analistas, quienes juegan un papel importante, debido a que ellas son las que efectúan los pagos a los diferentes proveedores. Nos presenta el rediseño de los pasos y tiempos a seguir dentro del proceso, con esto se tiene evidencia del cumplimiento adecuado en la revisión de los tramites y así poder un proceso que brinde la calidad y eficiencia buscada por ambas partes, de la empresa y los proveedores.

Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo y observando el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos que fueron planteados inicialmente, se concluye lo siguiente:

Al estipular como objetivo específico, la gestión de una propuesta de mejora con el fin principal de agilizar el pago a los proveedores, se realiza una encuesta, donde se confirma la problemática planteada, donde los resultados estadísticos, arrojan que hay más inconformidades por parte de la mayoría de los proveedores.

Con los efectos encontrados, la encuesta de satisfacción hacia los proveedores, ayudaron a evaluar la satisfacción y saber el impacto que generaban los procesos que se efectuaban para la realización de los pagos por parte de la empresa Tony tiendas.

Y mediante la lluvia de ideas, surgen diversas propuestas para implementar dentro del departamento, para el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos, descritos anteriormente.

Delimitar los días, con horario específico para la recepción de facturas, lo cual ayudara a que cuando se realice el pago a proveedor, sea en una sola exhibición, en dado caso de que haya una o más facturas de este.

Al agilizar la elaboración de pólizas dentro de un sistema diseñado principalmente por la empresa, donde actualmente se hace las solicitudes pago al área de bancos dentro del corporativo, se

integra la mejora de contar a la mano con las cuentas bancarias de los diferentes proveedores y los diferentes datos bancarios. En lo cual se llega a la conclusión de que de esta forma se disminuyen tiempos en este proceso. De igual manera, la implementación de carpetas compartidas, nos ayudan a agilizar el pago, ya que no se debe esperar a que los controles de pago pasen a revisión y firmen cada pago que se realice uno por uno, de esta forma solo se notificara que el proceso concluyo para seguir con la siguiente etapa del proceso de pago.

La propuesta para la mejora del proceso del departamento de finanzas, establecido representa un rediseño en la gestión y análisis de gastos, ya que conlleva en emplear un nuevo módulo donde se registren las operaciones que se hacen en dicho departamento, donde no se esperaría a que el mensajero fuera al banco y regrese con sin fin de fichas de pago, o que se traslapen los comprobantes, ni mucho menos se pierdan o que por error y debido a la demora, se mande un comprobante a otro proveedor de manera errónea.

La propuesta de mejora puede cumplirse a corto plazo, debido a que la empresa TONY, no debe contratar a nadie externo para la elaboración del módulo, debido a que cuentan con su equipo de mercadotecnia e informática, los cuales son ingenieros en sistemas computacionales expertos en el área, ya que son los que dan mantenimiento al modulo de Tesorería, donde se realizan las pólizas, por consiguiente el presupuesto para la elaboración de un modulo inteligente donde se realicen los pagos, se mantengan registro de las cuentas y agilice la gestión de pago a proveedor seria de \$0.

Derivado de la problemática principal que surgió en el proceso de pago a proveedor, se rescata que los procesos o procedimientos no están aislados, sino por el contrario, es la conexión de actividades por área para el cumplimiento y funcionamiento óptimo de los servicios.

Esta fue la conclusión general acerca del tema de investigación del presente proyecto, sin embargo, durante mi estancia en la empresa TONY Tiendas, S.A. de C.V. pude entender muchas cosas, desde entrar a un mundo laboral, del cual yo no tenía ni la mínima idea de cómo era, por el siempre hecho de que yo no tenía el conocimiento de que hacer en un departamento de finanzas, es más jamás me imagine estando en un departamento así, sin embargo, gracias a la universidad y las habilidades que poseí, pude desarrollarme en ese ámbito laboral. Sabiendo detectar la problemática desde la primera semana que estaba allí haciendo mis residencias.

La empresa implemento un nuevo módulo, el cual lleva por nombre SmarNet corpo, esta fue una propuesta que brinde a la subgerencia de Tesorería, donde la propuesta fue aceptada y la cual con ayuda del departamento de informática, se diseñó esta propuesta de mejor, el Smart net es un módulo nuevo de la empresa, el cual cuenta con toda la información de los proveedores, donde se reemplazaron los cheques, por transferencia spei, al igual este programa, ayuda a mandar mediante correo electrónico la notificación de los pagos, por lo que es más fácil reenviar el correo al proveedor para la notificación del mismo.

Recomendaciones

Dado el estudio realizado, se recomienda a la empresa objeto de investigación y futuros estudios, donde se abre un canal de investigación para detectar las diferentes amenazas que puedan suscitarse dentro de la empresa.

1.- Para futuros estudios, se recomienda utilizar la técnica de la observación directa a los colaboradores, no únicamente del departamento de finanzas como esta investigación que se basó en ese departamento, TONY, cuenta con varios departamentos, como lo son; crédito y cobranza, este departamento es el encargado de cobrarle a los proveedores, hacen reembolsos, o devoluciones de mercancía. Departamento de Contabilidad, el cual tiene obligación de contabilizar, archivar y gestionar las pólizas que se han generado, ver trámites de cometa, entre otras funciones, El departamento de Mercadotecnia e Informática, por otro lado se encuentra el departamento de Fundación, los cuales llevan el control de las estudiantes que presentarán su servicio social y residencias, son los que asignan proyectos dependiendo de la problemática que se suscita en ese momento, también son los encargados de contratar, capacitar y reclutar. El departamento de Recursos humanos, Seguridad social y Digitalización. Con lo anterior mencionado, existe mucho campo de análisis dentro de esta organización.

Mis recomendaciones para la empresa, es que en futuras investigaciones se le siga dando a los residentes la misma importancia, donde no los limiten en proponer mejoras debido a que son innovaciones que ayudan a las empresas a gestionar mejor sus actividades y ambas partes salen beneficiadas.

Por otro lado, es que todos los proyectos realizados en la misma proporcionan grandes beneficios sociales, lo ideal seria que en la medida que sea posible, estos sean difundidos y estén disponibles a manera de información para los colaboradores en general y futuros residentes, ya que por lo regular se encuentran perdidos en como estructurar o desarrollar el proyecto dentro de las empresas.

También a implementar las estrategias para poder mejorar la comunicación interna de la empresa y la comunicación de nuevas ideas y reformas que se puedan realizar. La estandarización de los procesos para que se pueda tener una autoevaluación por parte de los directivos y una evaluación de productividad a los empleados para poder mejorar la fuerza de trabajo con la que cuenta la empresa.

La recomendación mas importante es, deben tener una comunicación constante con sus proveedores, para solucionar todo tipo de inconformidades y de problemas que se puedan dar durante el nuevo proceso de pagos que se emplea, para que estos sean solucionados a la mayor brevedad posible y de esta manera, fortalecer relaciones con los mismos.

Beneficiarios

Como beneficiario principal es la empresa, debido a que se agilizo el proceso de pago oportuno a los proveedores, lo que a ellos les genera una buena relación con los proveedores. Se optimizan tiempos en los procesos de pago, se implementaron horarios específicos para la recepción de toda la documentación necesaria sea recolectada en el día establecido. Los colaboradores se verán beneficiados, debido a que ahora tendrán una nueva herramienta en la cual agiliza los procesos que se implementaban anteriormente.

Experiencia personal Adquirida

Agradezco mucho a la empresa el buen trato que tiene con sus residentes y con los chicos de servicio social, adquirí mucha experiencia de lo que es un trabajo y como es que el mundo laboral va de la mano con los conocimientos que se adquieren dentro de la escuela. Aprendí a relacionarme con nuevas personas y desenvolverme dentro de un ambiente que no conocía, por otro lado, desarrollé la defensa de mi criterio propio, debido a que hay personas que llevan muchos años trabajando en la empresa, no están tan dispuestas en renovarse, lo cual es una mala postura por parte de ciertos colaboradores.

aprendí que en la vida laboral es sumamente importante aprender a trabajar en equipo, porque cuando mi compañera no encuentra alguna solución, yo puedo proponerle una idea y entre ambas personas podemos sacar adelante el trabajo, de esta forma se puede agilizar el proceso para sacar adelante el trabajo sin tanta dificultad.

Y aunque no estemos de acuerdo con todos los compañeros de departamento por su manera de pensar, debemos respetar que cada uno tiene criterio propio y tienen su propio valor en la empresa.

Aprendí a creer mas en mi misma y mis capacidades, debido a que dentro de la empresa TONY, no solamente ven por el desempeño que tienen los empleados en su trabajo, si no que velan por la salud e integridad de estos. Gracias a ellos también, aprendí a valorar las oportunidades que se me pueden presentar, ya que muchas veces no se presentan dos veces en la vida. Una de ellas fue la oportunidad de quedarme dentro de la empresa, lo cual agradezco y valoro mucho, porque me hace sentir muy apta, debido a que es la empresa donde realice mi estancia de prácticas y me tomaron en cuenta en la vacante porque notaron mi aprovechamiento dentro de la empresa.

Competencias desarrolladas y aplicadas.

El desarrollo del trabajo en equipo, debido a que debemos apoyarnos entre todos los colaboradores para lograr una eficiencia en las actividades solicitadas por parte de los directivos, también es importante el desarrollo del FODA, interno para conocer las capacidades de nuestro equipo de trabajo, así como las debilidades que tienen para trabajar específicamente en ellas y así maximizar el rendimiento de este.

La motivación de grupo es una competencia que se desarrolló debido a que, el éxito de una empresa está directamente relacionado con el nivel de motivación laboral de sus trabajadores. Y es que ellos son el verdadero motor del negocio y los que finalmente, harán que la empresa triunfe o fracase.

La motivación laboral influye directamente sobre el rendimiento de los trabajadores. Algo que en cierto modo, resulta muy lógico porque cuando un trabajador siente que su organización se preocupa por su bienestar, mejora su compromiso con ella y su implicación. Esto a su vez favorece que quiera llegar a sus objetivos y cumplir con una estrategia de la que se siente parte activa, de igual manera las expectativas del empleado respecto de la compañía y el cargo que desempeña también son importantes.

La motivación laboral influye directamente sobre el rendimiento de los trabajadores. Algo que en cierto modo resulta muy lógico. Es decir, cuando un trabajador siente que su organización se preocupa por su bienestar, mejora su compromiso con ella y su implicación. Esto, a su vez, favorece que quiera llegar a sus objetivos y cumplir con una estrategia de la que se siente parte activa. Las expectativas del empleado respecto de la compañía y el cargo que desempeña también son importantes. Si las tiene, repercutirá positivamente en la entidad, mientras que, si carece de ellas, todo lo contrario.

El desarrollo de confianza del equipo de trabajo es importante, debido a que, en todos los equipos, la confianza se crea y se destruye. La confianza es un valor especialmente vulnerable durante los periodos de rápido crecimiento o cambio.

Asignaturas empleadas en la residencia profesional.

Fundamentos de investigación, es una materia de suma importancia para el desarrollo de esta investigación, debido a que desarrolla las competencias de búsqueda, y manejo de información que se utilizan para el aprendizaje conceptual y procedimental para el principal desarrollo de la investigación.

Habilidades directivas nos ayudó brindó la capacidad para desarrollar habilidades de autoconocimiento, administración del tiempo, manejo del estrés, solución de problemas, coaching y liderazgo, que permitan un desempeño eficiente en el ámbito personal y profesional.

Finanzas en las organizaciones, ayudo a desarrollar la competencia para analizar, interpretar y diagnosticar información financiera que se presentan en la empresa y que fundamentan la toma de decisiones que se llevan dentro de la misma. Identificando y aplicando el sistema de costos de producción para una adecuada toma de decisiones en relación con el control y análisis de las operaciones productivas en la organización.

Relaciones humanas y motivacionales, nos ayuda a desarrollar perspectivas generales de la comunicación: procesos y principios de comunicación, los tipos y niveles que existen dentro de una organización, desarrollando habilidades personales.

Bibliografía

- Bezares, F. G. (2007). *Vision tradicional de las finanzas*. Obtenido de Vision tradicional de las finanzas : <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/05CA201202.pdf>
- Cordoba, U. N. (23 de septiembre de 2023). *Tecnicatura en Gestion universitaria* . Obtenido de Tecnicatura en Gestion universitaria: <https://fptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/gasto-publico/>
- Cuevas, F. J. (2018). *Presupuesto general de gastos y cálculo de recursos*. Ciudad de Mexico: Editorial Limusa S.A. De C.V.
- Gelabert, M. P. (2007). *Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, F. C. (s.f.). 2019.
- Idalberto Chiavenato, G. A. (1999). *Administración de recursos humanos*. España: McGraw-Hill.
- Lawrence J. Gitman, C. J. (Octubre 2013). *Principios de Administracion Financiera*. Barcelona: Pearson Education.
- María de los Angeles Gil Estallo, F. G. (Octubre 2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. madrid: ESIC.
- Markowitz, H. (1952). *Teoria del portafolio*. Obtenido de Teoria del portafolio: https://marcelodelfino.net/files/Teora_de_la_Cartera.pdf
- Markowitz, H. M. (2011). *Teoria del portafolio*.
- Mateos, G. R. (30 de junio de 2009). *Diario Oficial de la Federacion* . Obtenido de Diario Oficial de la Federacion: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009#gsc.tab=0
- Merton, R. C. (2004). *Finanzas* . chicago: pearson educacion .
- Miller. (15 de noviembre de 2020). AIC. Obtenido de AIC: <https://contadores-aic.org/modigliani-y-miller-estructura-de-capital-y-fundamentos-para-la-valoracion-de-empresas/>
- Muñoz, D. I. (2017). *Mercados abiertos y pactos sociales*. Ciudad de Mexico: FCE - Fondo de Cultura

Económica.

Olivares, D. L. (2018). *La ordenación y planificación integrada de los recursos*. Madrid: Universitat

Jaume I.

Padilla, M. C. (2012). Gestion financiera. En M. C. Padilla, *Marcial Córdoba Padilla*. Bogota: Ecoe ediciones.

Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Ciudad de Mexico: Grupo Editorial Patria.

Robson, J. (2016). *El manejo de los recursos*. Ciudad de Mexico: Consejo Civil Mexicana para la Silvicultura Sostenible A.C.

Sebastián Barajas, P. H. (2013). *Las finanzas como instrumento de gestión de las pymes*. Barcelona: Libros de Cabecera.

Anexos



TONY
SUPERPAPELERIAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PAGO OPORTUNO A PROVEEDOR.

Esta encuesta tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción por parte de los proveedores de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V., en cuanto a pago oportuno se refiere.

1.- A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas de manera honesta. (Considere que 5= Satisfactoria, 4=Regular 3=Poco satisfactoria 2=Insatisfecho 1=Observaciones).

No.	ITEM	5	4	3	2	1
1	En su opinión, ¿Cómo valora a las comunicaciones con nuestros colaboradores a través de teléfono y correo electrónico?			X		
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con el gestionamiento de sus pagos?				X	
3	¿La confirmación de pagos es oportuna en tiempo y forma estimada por parte de la compañía?		X			
4	Los mecanismos establecidos actualmente ¿Cumplen con la mejora de su confirmación?			X		
5	¿Existe algún interés por parte de ustedes para el desarrollo, análisis y gestión de confirmación de pago oportuno?	X				

Tony Tiendas, S.A. de C.V.
Av. Urano #585 Int. B Jardines de Mocambo C.P. 94299 Boca del Río, Ver.
Tel. (229) 923 1700 / 800 000 8669
www.tony.com.mx

TONY
SUPERPAPELERIAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PAGO OPORTUNO A PROVEEDOR.

Esta encuesta tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción por parte de los proveedores de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V., en cuanto a pago oportuno se refiere.

1.- A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas de manera honesta. (Considere que 5= Satisfactoria, 4=Regular 3=Poco satisfactoria 2=Insatisfecho 1=Observaciones).

No.	ITEM	5	4	3	2	1
1	En su opinión, ¿Cómo valora a las comunicaciones con nuestros colaboradores a través de teléfono y correo electrónico?				✓	
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con el gestionamiento de sus pagos?				✓	
3	¿La confirmación de pagos es oportuna en tiempo y forma estimada por parte de la compañía?			✓		
4	Los mecanismos establecidos actualmente ¿Cumplen con la mejora de su confirmación?			✓		
5	¿Existe algún interés por parte de ustedes para el desarrollo, análisis y gestión de confirmación de pago oportuno?	✓				

Tony Tiendas, S.A. de C.V.
Av. Urano #585 Int. B Jardines de Mocambo C.P. 94299 Boca del Río, Ver.
Tel. (229) 923 1700 / 800 000 8669
www.tony.com.mx

TONY
SUPERPAPELERIAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PAGO OPORTUNO A PROVEEDOR.

Esta encuesta tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción por parte de los proveedores de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V., en cuanto a pago oportuno se refiere.

1.- A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas de manera honesta. (Considere que 5= Satisfactoria, 4=Regular 3=Poco satisfactoria 2=Insatisfecho 1=Observaciones).

No.	ITEM	5	4	3	2	1
1	En su opinión, ¿Cómo valora a las comunicaciones con nuestros colaboradores a través de teléfono y correo electrónico?	X				
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con el gestionamiento de sus pagos?			X		
3	¿La confirmación de pagos es oportuna en tiempo y forma estimada por parte de la compañía?			X		
4	Los mecanismos establecidos actualmente ¿Cumplen con la mejora de su confirmación?			X		
5	¿Existe algún interés por parte de ustedes para el desarrollo, análisis y gestión de confirmación de pago oportuno?	X				

Tony Tiendas, S.A. de C.V.
Av. Urano #585 Int. B Jardines de Mocambo C.P. 94299 Boca del Río, Ver.
Tel. (229) 923 1700 / 800 000 8669
www.tony.com.mx

TONY
SUPERPAPELERIAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PAGO OPORTUNO A PROVEEDOR.

Esta encuesta tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción por parte de los proveedores de la empresa Tony Tiendas S.A. de C.V., en cuanto a pago oportuno se refiere.

1.- A continuación se le solicita responder las siguientes preguntas de manera honesta. (Considere que 5= Satisfactoria, 4=Regular 3=Poco satisfactoria 2=Insatisfecho 1=Observaciones).

No.	ITEM	5	4	3	2	1
1	En su opinión, ¿Cómo valora a las comunicaciones con nuestros colaboradores a través de teléfono y correo electrónico?			✓		
2	¿Cuál es su grado de satisfacción con el gestionamiento de sus pagos?				✓	
3	¿La confirmación de pagos es oportuna en tiempo y forma estimada por parte de la compañía?			✓		
4	Los mecanismos establecidos actualmente ¿Cumplen con la mejora de su confirmación?			✓		
5	¿Existe algún interés por parte de ustedes para el desarrollo, análisis y gestión de confirmación de pago oportuno?	✓				

Tony Tiendas, S.A. de C.V.
Av. Urano #585 Int. B Jardines de Mocambo C.P. 94299 Boca del Río, Ver.
Tel. (229) 923 1700 / 800 000 8669
www.tony.com.mx