



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de investigación, previo a la obtención del título:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN GESTIÓN DE RECAUDACIÓN
PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS DEL
COMERCIAL HERMANOS ZURITA
CANTÓN PUEBLOVIEJO.**

Autora:

Ledesma Villares Nelly Janeth

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar este proyecto a DIOS que por la gracia y su amor estoy aquí, a él, le debo todo lo que soy; a mis padres Arturo y Nelly por su apoyo incondicional, a mis hijos que han sido el motor de mi vida y mis hermanas por brindarme su apoyo moralmente y a mi esposo.

Ledesma Villares Nelly Janeth



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial para mí.

A mi suegra, mi cuñada y mi tía por ver cuidado de mis hijos durante esta hermosa etapa de mi carrera.

A mi madre por estar pendiente de mí en los buenos y malos momentos de mi vida.

A mis allegados que siempre me colaboraban con mis actividades que realizaba para fomentarme económica mente en mis estudios.

Ledesma Villares Nelly Janeth

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta del Plan Gestión de Recaudación para el incremento de ingresos del comercial Hermanos Zurita, del Cantón Puebloviejo”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la Gestión de Recaudación para el incremento de ingresos, en el comercial de electrodoméstico Hermanos Zurita, ubicado en el Cantón Puebloviejo, provincia de Los Ríos, en el año 2018 ?**, presentado por Ledesma Villares Nelly Janeth como requisito previo para optar por el título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Ledesma Villares Nelly Janeth

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

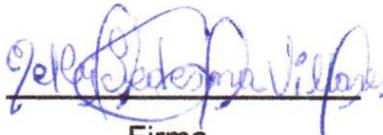
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Ledesma Villares Nelly Janeth**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta del Plan Gestión de Recaudación para el Incremento de Ingresos del Comercial Hermanos Zurita, del Cantón Pueblo Viejo**", de la modalidad de **semi-presencial**, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Ledesma Villares Nelly Janeth
CEGESCYT

No. de cedula: 120596481-8


Firma





Factura: 002-003-000000724



20191204000D00058

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191204000D00058

Ante mí, NOTARIO(A) NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) NELLY JANETH LEDESMA VILLARES portador(a) de CÉDULA 1205964818 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en PUEBLOVIEJO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PUEBLOVIEJO, a 5 DE FEBRERO DEL 2019, (13:29).

NELLY JANETH LEDESMA VILLARES
CÉDULA: 1205964818



NOTARIO(A) NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO



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



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **120596481-8**

APellidos y Nombres: **LEDESMA VILLARES NELLY JANETH**

Lugar de Nacimiento: **BOLIVAR GUARANDA ANGEL POLIVIO CHAVEZ**

Fecha de Nacimiento: **1988-10-16**

Nacionalidad: **ECUATORIANA**

Sexo: **F**

Estado Civil: **Casada**

Darwin Gustavo Cuyachamin Flores



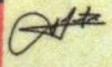

INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **CONTADOR BACHILLER** V2333V3222

APellidos y Nombres del Padre: **LEDESMA ESCOBAR ANGEL ARTURO**

APellidos y Nombres de la Madre: **VILLARES PAZMIÑO NELLY MARGOTH**

Lugar y Fecha de Expedición: **BABAHOYO 2012-01-30**

Fecha de Expiración: **2022-01-30**


DIRECCIÓN GENERAL FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



007 JUNTA No. 007 - 208 CÉDULA No. 1205964818

LEDESMA VILLARES NELLY JANETH
APellidos y Nombres

LOS RIOS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
PUEBLO VIEJO CANTÓN ZONA:
PUEBLO VIEJO PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F. PRESIDENTA DE LA JRV







CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1205964818

Nombres del ciudadano: LEDESMA VILLARES NELLY JANETH

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/BOLIVAR/GUARANDA/ANGEL POLIBIO
CHAVES

Fecha de nacimiento: 16 DE OCTUBRE DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: CONTADOR BACHILLER

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: CUYACHAMIN FLORES DARWIN GUSTAVO

Fecha de Matrimonio: 19 DE NOVIEMBRE DE 2010

Nombres del padre: LEDESMA ESCOBAR ANGEL ARTURO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VILLARES PAZMIÑO NELLY MARGOTH

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 30 DE ENERO DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 5 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ - LOS RIOS-PUEBLOVIEJO-NT 1 - LOS RIOS -
PUEBLOVIEJO



N° de certificado: 199-195-51115



Lrdo. Vicente Taiano G.





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1205964818

Nombre: LEDESMA VILLARES NELLY JANETH

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 5 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: NATACHA MERCEDES AGUSTO SANCHEZ - LOS RIOS-PUEBLOVIEJO-NT 1 - LOS RIOS - PUEBLOVIEJO



N° de certificado: 192-195-51128



192-195-51128



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA.
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TEMA:**

Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de
Ingreso de Comercial Hermano Zurita del Cantón Pueblo viejo.

Autor: Ledesma Villares Nelly Janeth

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad mostrar La Propuesta de Plan Gestión de Recaudación para el Incremento de Ingreso del comercial de Hermanos Zurita, el mismo que está destinado a la venta de electrodomésticos. Para los cual es necesario analizar la situación real de la administración de la empresa, así como de los clientes y las carteras vencidas del comercial. Pero por la falta de un sistema de registros contable que favorezca el control de los ingresos y egresos que se realiza el almacén no se mantiene un adecuado seguimiento de todos los movimientos que se realizan en el área contable, y que a fin de mes los administradores no sepan con claridad si en los resultados existió ganancia o pérdida para el negocio. El propósito de la investigación va a permitir ayudar a mejorar la cartera vencida y servirá para satisfacer con eficiencia las necesidades de los clientes, lo que va beneficiar a cada uno de los miembros que conforman la empresa, ya que está orientada a proponer acciones y estrategias para mejorar el procedimiento actual de Recaudación para el Incremento de Ingreso del Comercial. Este trabajo se enmarca en el enfoque bibliográfico e investigación de campo, ya que la finalidad de la investigadora es determinar estrategias que permitan mejorar y optimizar la recaudación del comercial. A través de estudios, observaciones directas e interpretación; con relación a la investigación de campo y enfoque bibliográfico, y así brindar una solución alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Este proyecto se fundamentó en la recaudación de ingresos aplicados, para mejorar la satisfacción del cliente y de la propietaria del almacén.

Administración

Gestión de Recaudación

Incremento de Ingresos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA.**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso de Comercial Hermano Zurita del Cantón Pueblo Viejo.

Autor: Ledesma Villares Nelly Janeth

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The purpose of this research is to show the Proposal of the Collection Management Plan for the Increase of the Commercial Income of Hermanos Zurita, the same one that is destined to the sale of electrical appliances. For which it is necessary to analyze the real situation of the administration of the company, as well as the clients and the expired portfolios of the commercial. But due to the lack of a system of accounting records that favors the control of income and expenditures made by the warehouse, it does not keep an adequate follow-up of all the movements that take place in the accounting area, and that at the end of the month the administrators do not know clearly if in the results there was profit or loss for the business. The purpose of the research is to help improve the past due portfolio and serve to efficiently meet the needs of customers, which will benefit each of the members that make up the company, as it is aimed at proposing actions and strategies to improve the current procedure of Collection for the Increase of Commercial Income. This work is part of the bibliographical approach and field research, since the purpose of the researcher is to determine strategies that allow improving and optimizing the collection of the commercial. Through studies, direct observations and interpretation; in relation to field research and bibliographical approach, and thus provide a solution to any situation, problem or need at a particular time. This project was based on the collection of applied revenues, to improve the satisfaction of the client and the owner of the warehouse

Administration

Collection Management

Revenue Increase

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Página
Portadas	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Clausura de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tabla.....	xii
Índice de Figura.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
Situación Conflicto.....	3
Causa de Problema y Consecuencias.....	4
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	5
Variable de la Investigación.....	5
Evaluación del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivos General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Interrogantes de la Investigación.....	7
Justificación e Investigación.....	8
Viabilidad económica.....	10

Viabilidad administrativa.....	10
--------------------------------	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórico

Antecedentes Históricos.....	11
Antecedentes Referenciales.....	17
Fundamentación Legal.....	19
Variables Conceptuales de la investigación.....	25
Variable Independiente.....	25
Variable Dependiente.....	27
Definiciones Conceptuales.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa.....	32
Diseño de la investigación.....	37
Tipos de investigación.....	40
Población y Muestra.....	41
Población.....	41
Muestra.....	41
Métodos de investigación.....	42
Técnicas e Instrumentos de investigación.....	43
Procedimientos de la investigación.....	43

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Plan de gestión de recaudación.....	59
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Página.
Tabla 1: Síntomas.....	3
Tabla 2: Datos de la empresa.....	33
Tabla 3: Tipos de investigación.....	40
Tabla 4: Población a encuestar.....	41
Tabla 5: Técnicas para recopilar información.....	43
Tabla 6: Productos de línea blanca.....	45
Tabla 7: Opciones a elegir.....	46
Tabla 8: Gestión aceptable.....	47
Tabla 9: Atención recibida.....	48
Tabla 10: Cambios a realizar.....	49
Tabla 11: Tipos de cambios.....	50
Tabla 12: Capacitaciones al personal.....	51
Tabla 13: Promociones y descuentos.....	52
Tabla 14: Cumplimiento de funciones	53
Tabla 15: Dispuesto a colaborar.....	54
Tabla 16: Entrevista.....	56
Tabla 17: Plan de gestión.....	59
Tabla 18: Cronograma de promoción.....	60
Tabla 19: Cronograma de capacitación.....	62
Tabla 20: Presupuesto.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Página.
Figura 1: Organigrama de la empresa.....	35
Figura 2: Productos de línea blanca.....	43
Figura 3: Opciones a elegir.....	44
Figura 4: Gestión aceptable.....	45
Figura 5: Atención recibida.....	46
Figura 6: Cambios a realizar.....	47
Figura 7: Tipos de cambios.....	48
Figura 8: Capacitaciones al personal.....	49
Figura 9: Promociones y descuentos.....	50
Figura 10: Cumplimiento de funciones.....	51
Figura 11: Dispuesto a colaborar.....	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un Contexto.

El Almacén Hnos. Zurita Yépez se encuentra ubicado en el Cantón San Francisco de Pueblo viejo, Provincia de Los Ríos; se fundó en el año 1997 bajo el nombre de Almacén Zurita por la Lcda. Gladys Cecibel Yépez Pérez y su esposo el Sr. Cabo. Segundo Miguel Ángel Zurita Moyano.

Actualmente funciona en local propio ubicado en la Av. Fermín Chávez entre las calles Miguel Suárez Seminario y 7 de febrero del Cantón San Francisco de Pueblo viejo. La idea del negocio nació porque en dicho sector no existía un local en donde se oferte electrodomésticos, menaje de casa, motocicletas, bicicletas, equipos electrónicos y artículos varios, además según el estudio de mercado realizado en ese entonces se determinó una alta demanda por la compra de estos productos, lo cual motivó y conllevó a la creación del negocio.

Pero debido a la falta de un sistema de registros que ayuden al control de los ingresos y egresos que se realiza en el almacén, no permite tener un adecuado seguimiento de todos los movimientos que realiza el área contable, por tal motivo a fin de mes los administradores no saben con claridad si en los resultados existió ganancia o pérdida para el negocio.

La información de los clientes y la recaudación deberían ser una de las actividades más importantes que se realiza dentro del almacén, ya que es de allí donde se obtiene la mayor información acerca del ingreso y ganancia que el mismo genera.

Las empresas comerciales que no realizan una calificación y ofrecen créditos, deben mantener presente que sus estados financieros pueden verse afectados, ya que el incremento de créditos vencidos disminuye la liquidez de la empresa.

Toda empresa comercial debe contar con procedimientos y políticas para el brindar un crédito, así de esta forma existiría una buena rotación de cuentas por cobrar y se evita tener carteras vencidas. Para este efecto, deben dictarse políticas y procedimientos que fijen cupos de crédito, porcentajes de descuento por pronto pago y recargas en caso de demora.

En este orden de ideas, a simple vista se nota la vital importancia que tiene un sistema de registro que mejore el control de los ingresos, y así a través de la recaudación de las diferentes ventas intentar desarrollar nuevas inversiones en bienes y servicios para los futuros clientes y comunidades vecinas, pero en la mayoría de los casos se ven con dificultades para poder lograr la meta propuesta.

A pesar de que se han implementado diferentes estrategias de recaudación, solo están orientadas en la penalización por morosidad, pero no a la motivación de los clientes, ya que no se cuenta con un proceso adecuado y eficiente de recaudación.

En almacén a pesar de que funciona con una estructura administrativa adecuada y con personal calificado, para cumplir con las funciones de recaudación, planificación, ejecución presupuestaria, dicho almacén ha presentado ciertos problemas en el cobro de los bienes vendidos, por parte de los clientes en los últimos años; lo que conlleva a un retraso en la recuperación de cartera y por ende se prolonga en la adquisición de nuevos bienes y servicios.

Esta situación ha ocasionado un problema de déficit en la recuperación de fondos. Gran parte del problema se presenta debido a que el proceso no permite el eficiente cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que esta falta de un Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso del Comercial de estrategias concretas y explícitas que midan la gestión de las recaudaciones.

Ante este escenario, la presente investigación pretende dar respuesta mediante un estudio que persigue proponer propuestas que permitan incrementar la recaudación del Comercial Hermanos Zurita, del Cantón Pueblo viejo.

Situación Conflicto

Dentro de este punto constan los antecedentes, así como las consecuencias respectivas los cuales se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla: 1

Síntomas

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientela
<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> • No tener un sistema de control contable
<ul style="list-style-type: none"> • El personal con bajo rendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desorden de registro de información completa del cliente

Nota autora: Ledesma, N (2018)

Causas del Problema y Consecuencias

La Administración del Comercial Hermanos Zurita requiere de una investigación orientada a implementar un Sistema de Registros Contables, ya que por falta del mismo no puede controlar los ingresos y egresos del almacén que se realizan durante la recaudación, por lo cual es necesario establecer una Propuesta Plan Gestión de Recaudación para el Incremento de Ingreso.

Como resultado por la falta de un sistema de recaudación éste no sólo afecta directamente a la recuperación de cartera del almacén, sino que además también perjudica a los dueños y personal que labora en él.

Al analizar el impacto del sistema de registro se pretende conocer la situación actual del comercial, para implementar las Propuestas de Recaudación que mantengan la efectividad de resultados y pueda controlar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos expuestos lo que conlleva a potencializar la recuperación de cartera del Almacén y mejorar notablemente la administración.

Delimitación del Problema

Este trabajo, aplica un modelo de gestión estratégico en la organización propuesta de recaudación. Como resultados se aplicarán conceptos teóricos y se diseñarán herramientas de control de gestión para Comercial Hermanos Zurita. Estará involucrada el área de recaudación, tocando el tema de gestión de recaudación teniendo como meta, suplir las falencias, controlando los procesos que se realizan para recaudar, mejorando a su vez los ingresos de la empresa a través de promociones, descuentos, que permitan obtener un mayor posicionamiento del almacén en la mente del consumidor, cabe recalcar que el campo de aplicación es el administrativo.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar la gestión de recaudación para el incremento de ingresos, en el comercial de línea blanca Hermanos Zurita, ubicado en el cantón Puebloviejo, provincia de Los Ríos en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente : Gestión de Recaudación

Variable dependiente : Incremento de Ingresos

Evaluación del problema

Delimitado:

Se desarrollará este proyecto en la provincia de los ríos ubicado en el cantón sanfrancisco de Puebloviejo, donde nos ofrece una gama de producto para satisfacer las necesidades de los clientes y obtener un mejor rendimiento en lo se encuentra el comercial de electrodomésticos Hermanos Zurita del cantón Puebloviejo,

Claro: Existe claridad en la redacción del tema, al transmitir la necesidad de implementar una Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso del comercial que permita mantener un adecuado seguimiento de los movimientos que se llevan a cabo en el área contable.

Evidente: El problema es evidente pero a través de la generación de una capacitación de recaudación se puede disminuir notablemente la cantidad de las carteras vencidas, además de bajar el porcentaje de cuentas por cobrar existente y así podrá obtener mayor rentabilidad.

Relevante: Es de vital importancia conocer las decisiones que se tomen en el comercial Zurita ya que las mismas tendrán repercusión en el futuro de la empresa, pues de éstas depende los créditos otorgados y como

consecuencia provocará que la misma se quede en el mercado o que desaparezca de él.

Original: Si bien no es original el tema de Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso de Comercial Hermano Zurita, pero con respecto a lo llevado en la Carrera de Tecnología en Administración de Empresas de la Unidad Académica de Ciencias Comerciales, Administrativas y Ciencias, por lo investigado hasta la finalización de este estudio, no se había registrado ningún documento que verse sobre un análisis de iguales características y orientación.

Contextualmente: Porque en la práctica el contexto administrativo involucra a las empresas comerciales la misma que demanda la recuperación de cartera cuando realizan un crédito, esto se lo lleva a cabo mediante propuestas o estrategias creativas, que motiven y comprometan al cliente a no dejar de cancelar o atrasarse en las cuotas y así resolver el problema.

Factible: Es factible la ejecución de esta propuesta porque no sólo busca dar soluciones a la problemática ya antes mencionada, sino también implementar nuevas estrategias que faciliten la gestión de recaudación, el incremento de ingreso y de recuperación de carteras de la empresa.

Objetivo de la Investigación

Objetivo General

Realizar un Plan de gestión de recaudación, para el incremento de ingresos del Comercial Hermanos Zurita del cantón Pueblo Viejo.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión de recaudación e incremento de ingresos.
- Elaborar encuesta e instrumento que permitan conocer las opiniones e inquietudes del personal acerca del tema a investigar.
- Elaborar una propuesta de plan de Gestión de Recaudación en el comercial de electrodomésticos Hermanos Zurita.

Interrogantes de la investigación

Asimismo, con la finalidad de resolver la problemática existente y desarrollar los objetivos formulados en esta investigación, se plantean interrogantes más precisas:

- ¿Cuáles serían los fundamentos teóricos para mejorar la Recaudación e Incremento de Ingresos del Comercial Hermanos Zurita?
- ¿Cómo se conoce las diferentes opiniones e inquietudes que tiene el personal de la empresa, acerca del tema a tratar?
- ¿Qué propuestas permitirían una notable mejora e incremento al momento de realizar la recaudación del almacén?

Justificación e Importancia

Esta investigación está enfocada en la recuperación que existe en las empresas, ya sean que estas de inmueble comercial, financiamiento de servicio, entre otras. Esta situación al influir directamente en el presupuesto de la empresa ocasiona pérdidas de tiempo y posición, ya que no se logran alcanzar los objetivos y metas propuestas establecidas en tiempo establecido.

La mayoría de los almacenes comerciales de electrodomésticos provienen de incrementos de cartera vencida, ya que al no contar con procedimientos y políticas que permitan efectuar crédito al cliente de acuerdo a su ajuste monetario por su adquisición del producto, estos en varias ocasiones sobrepasan su límite de capacidad de endeudamiento lo que ocasiona un reajuste a las cuentas o letras vencidas en la empresa.

La importancia de la investigar es realizar un procedimiento adecuado para la recuperación de cartera vencida de los clientes, a corto plazo con el propósito de poder cumplir con los objetivos planteados, mediante la investigación y conocimiento actual del almacén.

El conocer los principales factores que limitan la recaudación ayudará a enfocarnos en nuevas propuestas fundamentando su utilidad y aplicabilidad, al brindar información necesaria que mejore de forma factible la recuperación de cartera vencida La Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso de Comercial impactará de manera positiva al cliente, por cuanto se percata del orden y control eficiente que muestre el proceso de recaudación.

Considero que lo más importante para cualquier negocio es la recaudación, por ser uno de los principales medios por el cual se obtienen ingresos directos a la empresa y depende únicamente de ella, los cuales sirven para

poder invertir en mejores servicios, pago de colaboradores, adquisición de nuevas mercaderías u otros aspectos prioritarios.

Aunque la recaudación presenta diversos problemas, la que tiene mayor incidencia es la falta de capacitaciones adecuadas que provengan de la administración y se concreten en acciones que permitan incrementar la recaudación y recuperación de cartera.

Con esta investigación se busca fortalecer el cumplimiento voluntario como un medio para maximizar la recaudación de ingresos, parte por la premisa de poder identificar la actitud del contribuyente hacia el cumplimiento de la deuda adquirida.

Llevar a cabo la implementación de nuevos servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de pagos de los clientes y que se pueda realizar mediante datos como reducción de tiempos de espera, incremento de recaudación por distintos canales de pago, mayor disponibilidad de información en línea para ejecutar actividades de control, por citar algunos ejemplos. En este contexto, la investigación también busca brindar nuevas propuestas que permitan mejorar la recaudación y contribuir así, con el fortalecimiento de las capacidades recaudatorias a través de capacitaciones.

El presente trabajo de investigación va a permitir ayudar a mejorar la cartera vencida y servirá para satisfacer con eficiencia las necesidades de los clientes, lo que va beneficiar a cada uno de los miembros que conforman la empresa.

Viabilidad Técnica.

El presente trabajo pretende contribuir con la implementación de un sistema de recaudación que beneficie el incremento de ingresos del comercial Hermanos Zurita adicionando la recuperación de cartera con el fin de

mejorar la gestión económica de los recursos dentro de los tiempos determinados en la planeación financiera empresarial, mediante la aplicación de la teoría, identificación riesgos del crédito, tipos de crédito, entre otros.

Viabilidad Económica.

La propuesta de plan gestión de recaudación proporcionada será de gran importancia para los directivos porque les permitirá realizar un análisis adecuado dirigidos a cupo de créditos que se otorgara a cada cliente adicionando el seguimiento oportuno lo cual contribuirá al crecimiento de los ingresos de la empresa, beneficiando a que su flujo de efectivo sirva para mejorar la rentabilidad de la compañía a través de inversiones.

La motivación de esta investigación es brindar a la gestión financiera de la empresa, una nueva herramienta eficaz para mejorar sus procesos de recaudación, de esta manera ayudar a la rentabilidad de la institución a través de un mejor control de los ingresos de la empresa.

Viabilidad Administrativa.

Consiste en determinar capacidades gerenciales internas en la empresa para lograr la correcta implementación y eficiente administración del negocio. Por lo mismo se debe evaluar la posibilidad de conseguir el personal con las habilidades y capacidades requeridas en el mercado laboral.

Cuando se trata de un proyecto de una empresa nueva, se trata de determinar la estructura que adoptará la organización, sus distintos departamentos y las funciones específicas de sus miembros. De este análisis deberán surgir los costos administrativos del proyecto. (www.finanzasinteligentes, 2012)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Existen variadas opiniones respecto a la determinación de la fecha en que tuvo su origen el crédito; pues mientras algunos autores consideran, por razones lógicas, que el crédito no puede haber existido en la antigüedad, otros si creen que se hayan efectuado operaciones de crédito aun antes de la era cristiana.

En el código de Hamurabi, que según la Enciclopedia Bansa es aproximadamente del año 1700 A.C (1) y según Malet (2) del siglo XXI A.C., nos hablan de una civilización muy avanzada; y descubrimientos posteriores pero de época muy cercana a la de Hamurabi, nos muestran un comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones se efectuaban por medio de trueque; pero ya entonces los comerciantes compraban cosas y terrenos para venderlos, y prestaban a interés. Cuando las operaciones eran en granos, el interés llegaba hasta el 33%; si eran en plata, el interés era del 20%.

La Enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana, al referirse a este punto, toma como base la idea de que el crédito solamente puede existir mediante la cobranza, por parte de quien lo otorga en relación con la persona que recibe sus beneficios.

Por lo tanto, estima que a medida que los pueblos fueron civilizándose, se fueron perfeccionando las operaciones de crédito; y fácil es suponer que dicho perfeccionamiento no pudo lograrse durante la Edad antigua, y difícilmente durante la edad media.

Sin embargo, se habla de que en Grecia y Roma surgió el Crédito Privado, en el cual al acreedor entregaba al deudor un bien para uso y si el segundo no cumplía con su obligación, quedaba en manos del primero.

Era tal el derecho que tenía el acreedor sobre el deudor, que raramente se recurriría al crédito. (<http://tesis.uson.mx>, 2013)

Para realizar un crédito debemos garantizarlos por la calidad moral de las personas a la que se le otorga, es decir tener una garantía personal que es la más importante; o bien, por bienes muebles o inmuebles que constituyen una garantía real.

La generación de un crédito puede dar origen a la formación de grandes capitales siempre y cuando se lo emplee de la forma correcta, ya que el correcto manejo del capital ajeno para la realización de operaciones comerciales e industriales pueden generar, con el tiempo, utilidades que logren cubrir lo adeudado y aun así dejar un excedente que pueda ya sea invertirse en el negocio, produciendo un aumento en el volumen de operaciones o bien construir una nueva fuente de ingresos, interviniendo en un nuevo negocio.

El riesgo crediticio va de la mano con la incertidumbre, esto quiere decir que no conocemos con exactitud lo que pasará en un período de tiempo determinado, cuando se brinda un crédito se debe tener en cuenta que los riesgos siempre van a estar presentes y serán inherente.

En general es de vital importancia conocer que el riesgo en términos financiero, siempre existirá en la mayor parte de decisiones que se toman y no se da en base a lo que se había previsto, probablemente en varias ocasiones se tomará una decisión incorrecta. Hay que tener presente que no siempre el riesgo es malo se puede vivir con él a través de un estímulo. Es decir admitiremos más Riesgo en la medida que haya recompensa.

Las pymes comenzaron a tener importancia en las economías en los años 50 y 60 con el desarrollo de la revolución industrial con el proceso de tejidos, madera, imprenta, metal, minas y alimentos convirtiéndose desde entonces en los motores de las economías de los países. Según (Modulo de administración de las pymes).

En el año de 1980 se funda Expormoda por su propietario el señor Carlos Endara, una microempresa pionera en la producción y comercialización sabiendo llegar a sus clientes con productos buenos, novedosos y sobre todo de calidad, en base a un desarrollo sostenido en su modelo de gestión de producción competente y productivo que busca siempre utilizar los recursos de forma inteligente, aspectos que han marcado una ruta a la conquista del mercado nacional con niveles de venta siempre a la alza y siendo en la actualidad una de las principales empresas del Ecuador.

La gerencia según (Megginson, 2001) se puede definir como el poder trabajar con personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, desempeñando las funciones de planeación, organización, dirección y control. Es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Historia del crédito y cobranza

En el esclavismo se empieza a desarrollar la producción simple de mercancías y una economía monetaria surgiendo así las primeras instituciones ocasionales de crédito que fueron los templos. El comercio se vio ampliamente favorecido, aquel crédito y cobranza historia había efectuado un depósito recibía de manos del sacerdote una carta de crédito, misma que debía ser aceptada y pagada por una filial del templo o bien por un templo deudor. Los datos que aportan agencias de información son uno de los mejores servicios, porque constituyen un producto de una investigación especializada y profesional. Los intereses generalmente se

pagan vencidos y se garantiza el crédito con prenda representada por un título de crédito. El crédito surge como una ayuda de los que producen excedentes a los que producen con déficit. Esto se logra con un otorgamiento generoso en el crédito, pero con políticas y procedimientos rígidos en la cobranza.

En la época helénica el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando estos no pagaban sus diferentes deudas, en los siglos xix y xx se usó el crédito para reactivar la economía. Mercado Gabriel El crédito nació a finales de la comunidad primitiva cuando ya se produce cierto excedente.

En ese periodo se combina el trabajo privado con el trabajo cooperativo, ya que es una etapa de transición de la comunidad primitiva al esclavismo. El crédito surge como una ayuda de los que producen excedentes a los que producen con déficit. Así ocurre todavía en numerosos pueblos primitivos. En el esclavismo se empieza a desarrollar la producción simple de mercancías y una economía monetaria surgiendo así las primeras instituciones ocasionales de crédito que fueron los templos.

Ejemplos de ellos los tenemos en Mesopotamia en la época de Hammurabi, en la antigua Grecia y en Bizancio. En el feudalismo que corresponde a la Edad Media europea, empiezan a surgir los bancos de depósito que también otorgan créditos, por lo que éstos se incrementan. Por otro lado, desde el siglo IX se venía desarrollando el crédito por medio de la letra de cambio.

Algunos bancos importantes que se fundaron en este periodo de transición al capitalismo donde se desarrolla el crédito y el capital comercial son. En el sistema capitalista el crédito se generaliza, llegando a ser un elemento fundamental en el desarrollo económico.

El crédito se extiende de la esfera del comercio a la de la producción incluyendo créditos al consumo. Al mismo tiempo que se desarrolla el crédito lo hacen también los bancos.

Este concepto llamado crédito, nace cuando muchas empresas con excedente anuales no tienen forma de reinvertir sus ganancias razón por la cual aparecen los bancos por los años los cuales son instituciones que trabajan con el dinero ajeno y ellos si tienen forma de invertir el dinero que reciben de sus clientes y su labor es expandir el dinero excedente de las empresas y en forma natural pagar una tasa de interés a cambio de disponer el dinero durante algún tiempo.

Esta forma de guardar el dinero de los bancos dio origen al crédito que los bancos proporcionan a sus clientes que requieren dinero para trabajar. Los bancos han sido los verdaderos revolucionarios del crédito y con su accionar han desarrollado a los países proporcionando dinero donde se necesita. Existe evidencia empírica de que el desarrollo financiero, y en particular la expansión sostenible del crédito bancario al sector privado, contribuye al crecimiento de largo plazo de la economía, la acumulación de capital productivo y el cambio tecnológico.

Así, promover el sano desarrollo del sistema financiero y garantizar el buen funcionamiento del sistema de pagos forman parte de los objetivos de las autoridades monetarias y financieras en el mundo ya que se consideran condiciones necesarias para el crecimiento sostenido. Por tal motivo es obvia nuestra dependencia del dinero.

Sin embargo, en la actualidad el uso del dinero se combina con el uso de un complicado sistema de crédito para facilitar el intercambio comercial. En un sentido general el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con interés.

Hoy en día el crédito es muy importante en la economía, es un término que no se puede dejar pasar. Los créditos existen desde Mesopotamia, la antigua Grecia, Roma. (Rutter, R, 2010)

Maneras de ofrecer crédito

Existen varias formas de dar crédito, como por medio de tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos para automóvil e hipotecas.

Asimismo, los créditos tienen un riesgo de no poder cobrarse/pagarse, según de dónde se los mire. El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos.

Existen paralelamente, factores internos, que dependen de la administración propia de cada empresa; y factores externos, como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, entre otros.

Dado que existen riesgos de incobrabilidad, aparece la cobranza como proceso “cancelatorio” de los créditos.

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados. En México, se contemplan tres etapas: Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la Cobranza Judicial.

Estas etapas dependen del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito. La Administrativa se realiza durante la etapa inicial del atraso o mora.

La Extrajudicial, aparece en el momento en que se agotan todas las acciones para el cumplimiento de parte del deudor

Finalmente, una vez agotadas todas las artimañas para que el deudor abone su crédito, se podrá recurrir a un profesional en Cuestiones legales

para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial. <http://laeconomia.com.mx/credito-y-cobranzas/>

Antecedentes Referenciales

La tesis titulada “Implementada de un sistema de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”, autora del tema investigativo es Torres Abril, S.E. concluye que: “Los empleados que se encuentran en el Departamento de Crédito no tiene amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuenta con el manual de procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito”. (Paredes Jerez, 2013)

En el trabajo de investigación titulado “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la Cía. Producurtimarc de la ciudad de Ambato”, planteo como objetivo general determinar estrategias para la recuperación de cartera vencida llegando a la conclusión que la formulación de estrategias y por tanto las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa, y se relaciona con la presente investigación, por tanto, la implementación de estrategias mejora en gran manera la productividad de las empresas. (Sánchez Martínez, 2011)

En la investigación denominada “Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A”. El objetivo general de esta investigación fue Desarrollar un modelo de plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa DISAN Ecuador; debido a que una fracción considerable de sus ventas se realizan a crédito sin ningún tipo de control; lo que ha traído como consecuencia que no se reconozca con certeza cuál es el monto total de la deuda y quienes deben. Este trabajo guarda relación con la presente investigación, debido que señala como se deben establecerse medidas que

permitan controlar las Cuentas por Cobrar de una determinada organización. (Tumbaco Zorrilla, 2017)

La tesis titulada “estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio san diego” el objetivo general de esta investigación es establecer estrategias que permitan incrementar los mecanismos de recaudación de los impuestos municipales sobre actividades económicas a la dirección de hacienda de la alcaldía de san diego. Con esta investigación se puede concluir que la alcaldía del municipio san diego cuenta con un proceso de recaudación el cual está basado en mantener informado al contribuyente sobre el proceso., además que utilizan métodos adicionales para la recaudación de los impuestos, los cuales causan efectos positivos en los contribuyentes. Durante esta investigación se pudieron detectar debilidades en el proceso así como conocer sus características y fortalezas. Este trabajo se relaciona con la presente investigación, debido que señala como se deben plantearse estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales. (Hernández Kelso, 2015)

En el trabajo de investigación titulada “Análisis del impacto del sistema de recaudación tributario ecuatoriano: periodo voluntario, a partir del enfoque del cuadro de mando integral durante el periodo 2009 – 2011” planteo como objetivo analizar el impacto del sistema de recaudación tributario: periodo voluntario en la administración tributaria y en los contribuyentes para potenciar la mejora de los procesos de cobro en sus etapas previas al inicio de la acción coactiva, en esta investigación se concluyó, que para la Administración Tributaria el fortalecimiento de los procesos de las etapas del flujo de cobro previo a la ejecución coactiva, permiten maximizar del cumplimiento de metas de recaudación en Cobranzas, debido al alto costo que significa tanto para el Servicio de Rentas Internas como para el sujeto pasivo el inicio de la acción coactiva. (Zapata Cabrera, 2013)

Esta investigación es de vital importancia porque valora la aplicación de estrategias por parte de las entidades comerciales ya que contribuyen a mejorar sustancialmente los niveles de ingreso, que serán utilizados en las diferentes ventas.

Ya que la falta de educación tributaria, conlleva la falta de conciencia tributaria y con ello una renuencia al cumplimiento de las obligaciones tributarias que es responsabilidad de los deudores tributarios, trayendo consigo el rompimiento de la cadena de pagos.

Este tipo de análisis efectuado a otra tesis de características similares, ayuda a formularse una idea más clara y concisa sobre las diferentes opciones que se pueden implementar con el objetivo de adaptar las ideas que servirían de aporte positivo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Fundamentación Legal

En el Ecuador las empresas comercializadoras del sector de electrodomésticos se guían por los siguientes códigos, reglamentos y leyes:

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Cap. Tercero. Art.52.- Personas usuarias y consumidoras.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control y los procedimientos de defensas de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 44)

Concordancias:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008), Arts. 14, 275, 395

Capítulo II

Derechos Y Obligaciones De Los Consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1.** Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- 2.** Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- 3.** Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- 4.** Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- 5.** Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- 6.** Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- 7.** Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- 8.** Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

- 9.** Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y disposición que afecte al consumidor; y,
- 10.** Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
- 11.** Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- 12.** Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 11, 52, 54, 55, 66 LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP, Arts. 18

CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL

Art. 9.- Información Pública.- Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto. Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final. Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

Art. 10.- Idioma y Moneda.- Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos

mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida. La información expuesta será susceptible de comprobación.

Art. 11.- Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.

Art. 12.- Productos Deficientes o Usados.- Cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

Art. 13.- Producción y Transgénica.- Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008), Arts. 401

Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos.- Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- a) Nombre del producto;
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Valor nutricional;
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;
- j) Precio de venta al público;
- k) País de origen; y,
- l) Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

Concordancias: LEY ORGÁNICA DE SALUD, Arts. 137

Art. 15.- Rotulado Mínimo de Medicamentos.- Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener información sobre:

- a) Nombre del producto, genérico o de marca;
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- h) Lista de componentes, con sus respectivas especificaciones;
- i) Precio de venta al público;
- j) País de origen;
- k) Contraindicaciones;
- l) En cuanto a productos naturales, debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen.

Art. 16.- Información de Bienes de Naturaleza Durable.- A más de la información que el proveedor debe hacer constar para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando se trate de bienes de naturaleza durable, se deberá informar sobre la seguridad de uso, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias. (www.industrias.gob.ec/, 2011)

Capítulo V

Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2013, pág. 7)

Concordancias:

LEY ORGÁNICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, Arts. 103
CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1764, 1766

Código Civil

Art. 1511.- Lo que se paga antes de cumplirse el plazo no está sujeto a restitución. Esta regla no se aplica a los plazos que tienen valor de condiciones.

Variables conceptuales

Gestión de Recaudación

Las recaudaciones y el procedimiento de recaudación constituyen actividades administrativas incluidas en la aplicación de los tributos. La aplicación de los tributos comprende todas las gestiones inspección y recaudación, así como las actuaciones de los obligados tributarios en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (art 83, I LGT).

Concepto y Objeto

La recaudación tributaria con sustento en el ejercicio de la funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas y sanciones tributarias y demás recursos de naturaleza pública que deban satisfacer los obligado al pago.

Se denomina deuda a los créditos de naturaleza pública aquella persona o entidades a las que la hacienda pública exige el ingreso de la totalidad o parte de una deuda

La aplicación de Gestión de Recaudación recoge la rendición de tributos de todas las aplicaciones del Área de Recaudación. Está pensado para cubrir las necesidades tanto de una ventanilla de cobro como de la gestión en sí de la deuda tributaria. La agilidad de trabajo le confiere gran rapidez en la atención al público.

Controla la fase ejecutiva incluida la fase de embargos. Emite notificaciones al momento, recibos individualizados, trípticos de pago y enlace con banca electrónica. Todas las aplicaciones del Área de Gestión Tributaria y

Recaudación comparten los contribuyentes y los locales, pudiendo obtener la deuda consolidada.

Recaudación de efectivo

En la contabilidad de una empresa la función de recaudación de efectivo es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas

Las facturas son emitidas con plazos de pago. Estos términos varían ampliamente del término "al contado", que significa que la factura se debe cobrar inmediatamente, en el mismo momento. Entre las muchas formas de "pago aplazado" hay por ejemplo, 30 días a partir de la fecha de factura, o 30, 60, 90, etc.

Las facturas pendientes de pago se considerarán en circulación. Las facturas que se encuentren pendientes de pago por períodos más largos que los 'términos' indicados en la factura son consideradas atrasados.

Es el objetivo de la función de "recaudación de efectivo" de una empresa es recoger el dinero en metálico de todas las facturas pendientes de pago antes de su vencimiento o poder renegociar nuevos acuerdos de pago de las que no se cobran para garantizar que las deudas facturadas no se conviertan en dudosos o malos.

Ingresos

Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo.

Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio neto de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo.

Sin embargo, no se contemplan las aportaciones de socios o propietarios, puesto que se entienden que es algo que la empresa debe devolver con el tiempo.

La empresa en su actividad comercial recibe dinero por prestar sus servicios o vender sus productos. De esta manera, se incrementa el patrimonio empresarial.

Por ello, los ingresos, ya sean monetarios o no, se enmarcan dentro de la ecuación de consumo y ganancia.

Ingresos por bienes y servicios:

Es importante diferenciar los ingresos por su procedencia para poder contabilizarlos. Por un lado, se encuentran aquellos procedentes por venta de bienes y, por el otro, por prestación de servicios.

Para contabilizar los ingresos por venta de bienes:

- La propiedad del bien debe haberse transferido
- La empresa no puede seguir gestionando ese bien vendido
- El importe debe valorarse con fiabilidad
- La empresa debe recibir beneficio de la venta
- Los costes de la operación deben valorarse con fiabilidad

Para contabilizar los ingresos por prestación de servicios:

- El servicio debe valorarse con fiabilidad
- La empresa debe recibir beneficios de la operación
- El grado de realización del servicio debe valorarse con fiabilidad
- Los costes presentes y futuros consecuencia de la prestación deben valorarse. (debitoor.es, 2012)

Incremento de ingresos

En contabilidad, se entiende por ingreso el aumento de los recursos económicos. Este aumento no puede deberse a nuevas aportaciones de

los socios, sino que deben proceder de su actividad, de prestar servicios o por venta de bienes.

Los ingresos provocan el incremento del patrimonio empresarial, ya que por un lado puede aumentar el activo de una empresa, y por otro reducir el pasivo y las obligaciones que existen.

(www.economiasimple.net/glosario/ingreso)

Cuando se produce un aumento de los ingresos o el capital de una empresa, el resultado global es un aumento en el saldo del capital contable de la compañía. El patrimonio neto puede aumentar la venta de acciones de capital, aumentando los ingresos de la empresa y disminuyendo sus gastos operativos.

Un ingreso en contabilidad hace referencia a un incremento en el patrimonio neto de un ente económico, por lo que puede tratarse de un aumento del valor de los activos o la disminución del valor de un pasivo. De acuerdo a la NIF-A5 (Norma de Información Financiera), tiene un impacto favorable en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable.

Cabe destacar que no se reconocen como ingresos las aportaciones de socios o propietarios, ya que se entienden como algo que la entidad deberá devolver en algún momento. Al mismo tiempo, la norma estipula que no se deben reconocer como ingresos:

- Los incrementos de activos derivados de la disminución de otros activos y del aumento de pasivos.
- Los decrementos de pasivos procedentes de la disminución de activos, aumento de otros pasivos y del aumento del capital contable (producto de los movimientos de propietarios de la entidad). (Nubox, 2018)

Un incremento de ingresos siempre implicara un aumento en el patrimonio de la empresa, siempre y cuando, ese incremento, no se deba a aportaciones que realicen los socios. Los ingresos son aquellos que se dan por la venta de un producto, o prestaciones de servicios.

Existe un incremento de ingresos en una empresa cuando hay una mayor demanda de un producto por los clientes, de la misma forma se da cuando no adquirimos muchas deudas, esto se refleja en el patrimonio. Por lo cual es fundamental que el comercial Zurita cuente con un sistema de registro que ayude con el monitoreo de los ingresos y egresos que realizan dentro del almacén llevando a diario un control exacto de lo recaudado.

Definiciones Conceptuales

Alícuota: Es el porcentaje a aplicar al monto imponible, o a la fracción correspondiente. (<https://conceptodefinicion.de/alicuota/>)

Base imponible: Es una condición necesaria para la cuantificación del tributo. Es la valoración a que está sometida la materia imponible, es decir que es la cantidad sobre la que se calculan los impuestos. (<https://debitoor.es/glosario/base-imponible>)

Balance: Es un documento que tiene por objeto mostrar la situación financiera de la empresa, pues por un lado presenta sus recursos totales y por otro sus deudas y el capital o patrimonio en un momento dado. (<https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/balance>)

Crédito: Un crédito es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor, que lo devolverá en un futuro con intereses.

(www.economiasimple.net/glosario/credito)

Cartera vencida se refiere aquellas cuentas por cobrar que mantiene un banco o una empresa cuya fecha de vencimiento ya ha pasado. (www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm)

Eficiencia: La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. (www.significados.com/eficiencia/)

Eficacia: La eficacia es una medida del logro de resultados. (quesignificado.com/eficacia/)

Empresa: Se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado. (debitoor.es/glosario/definicion-empresa)

Estados financieros: También denominados Estados Contables, Informes Financieros o Cuentas Anuales, son informes y reportes que utilizan las instituciones para transmitir la situación económica, financiera y los cambios que experimenta. (www.emprendepyme.net/estados-financieros-basicos.html)

Moroso: se llamará al individuo o empresa reconocida legalmente como deudor, es decir, aquel que ha incurrido en el impago en cuestión. (www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html)

Productividad: Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital,

conocimientos, energía, etc., son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (economipedia.com/definiciones/productividad.html)

Riesgo: Tiene como finalidad pronosticar la probabilidad de pérdida, debido al incumplimiento del prestatario que conlleva el no pago, o el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (www.solocontabilidad.com/r/riesgo-riesgo-contable-riesgo-crediticio-riesgo-de-cambio)

Riesgos financieros: Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. Es decir, se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. (efxto.com/diccionario/riesgo-financiero)

Solvencia: Tener o contar con medios suficientes para satisfacer las propias deudas y cumplir con los compromisos adquiridos. Prestigio comercial, intelectual o moral. (www.economiasimple.net/glosario/solvencia)

Tarifa: Es una categoría fiscal establecida en la ordenanza, que se aplicará a la base imponible del contribuyente para determinar el impuesto. Suele presentarse en forma fija, porcentual o progresiva, según la naturaleza del impuesto y va expresada en forma numérica. (www.definicionabc.com/economia/tarifa.php)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Datos de la Empresa

La empresa Almacén Hermanos Zurita Yépez nace el 10 de febrero del 2007, en la ciudad de Pueblo Viejo provincia de Los Ríos, cuya dirección queda situada en las calles Fermín Chávez entre Miguel Suarez Seminario y 7 de febrero.

La empresa surge debido a la demanda que se requería en el mercado, ya que cada día los habitantes del sector requerían de artículos para el hogar.

Los productos que ofrece la empresa plásticos Universal son electrodomésticos para el hogar línea blanca como son: Cocinas, refrigeradoras, lavadoras, microondas, aires acondicionados, licuadoras, batidoras, de todo precio al alcance de los usuarios.

Debido a la buena atención y precios bajos en los productos que se ofrecen se ha podido obtener una muy buena posición en el mercado de Pueblo Viejo, ganando la preferencia de los consumidores.

La empresa comenzó como una pequeña institución familiar manejándose como una entidad minorista, la cual ha venido creciendo progresivamente llegando a convertirse en una organización fuerte y mayorista.

Tal es así que desde hace un año ha sido denominada por el estado constituyente especial, debido al volumen de ventas. Almacén Hermanos Zurita Yépez cuenta con un grupo de trabajo de cinco colaboradores, quienes han ayudado a levantar la empresa para convertirla en una de las mejores entidades de electrodomésticos de línea blanca de la provincia de Los Ríos.

Su propietaria Lcda. Gladys Yépez Pérez se prepara constantemente para la superación de la empresa.

Tabla 2:

Datos de la empresa

Nombre Organización:	Almacén Hermanos Zurita Yépez.
Nombre representante legal de la organización	Lcda. Gladys Cecibel Yépez Pérez.
Dirección:	Fermín Chávez entre Miguel Suarez Seminario y 7 de febrero.
Ciudad:	Puebloviejo
Correo Electrónico:	Cecibelyopez@gmail.com
RUC:	1202940506001
Teléfonos:	(05) 2 -954-243 - 0959971125

Nota Autora: Ledesma N, (2018)

Logotipo de la empresa

A continuación se puede apreciar el logotipo de la empresa, el mismo que tiene la dirección, teléfono y mail para comunicarse al local, siendo uno de los principales locales que tiene el cantón San Francisco de Pueblo viejo, otorgando facilidades de créditos a sus clientes. Se destaca además por tener los colores representativos del local, así como el nombre de los dueños del almacén, el cual se ha impregnado en la mente de los clientes.



Nota Autora: Ledesma N, (2018)

Filosofía corporativa

Dentro de este punto se puede destacar la misión, visión de la empresa, así como los valores y principios corporativos, los cuales se destacan por ser la razón de ser de la institución, además de lo que desea alcanzar a futuro, siendo los principios y valores, los que destaquen a los empleados en cuanto al trato que ofrecen a los clientes.

Misión

Somos una microempresa líder en el mercado, orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos, brindándoles a nuestros clientes las mejores opciones de compra, contando en nuestro con un ambiente

cómodo y seguro, obteniendo de esta manera su confianza y lealtad; ofreciendo un estilo único de atención y calidad.

Visión

Lograr ser la cadena de almacenes por departamentos en la provincia de Los Ríos que ofrezca la mejor calidad y variedad de electrodomésticos de venta generar un valor agregado a las ciudades a las que lleguemos y contribuir al desarrollo de nuestros colaboradores y accionistas, fortaleciendo nuestra solidez por medio de la planeación y el trabajo en equipo.

Principios de almacenes de Electrodomésticos “Hermanos Zurita”

Entre los principios se pueden destacar los siguientes:

- Mantener los electrodomésticos actualizados, con la tecnología más avanzada, para garantizar un incremento en nuestra ventas y garantizar la satisfacción de nuestros clientes.
- Perfeccionarnos y mejora continuamente, para lograr eficacia y eficiencia buscando alcanzar la excelencia, en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes.
- Destacarse por el elevado nivel de calidad de electrodomésticos que se ofrecen en la empresa

Valores

Los valores corporativos que más destacan al personal son los siguientes:

Integridad.- Cumplimos a nuestros clientes lo que prometemos, respetando siempre sus derechos y atendiendo con calidad y oportunidad todas las situaciones que exigen de nosotros.

Compromiso.- Asumimos nuestras acciones convencidas de que nuestras metas personales son el cimiento de las metas de nuestra empresa y actuamos con responsabilidad ante cada una de las acciones que demandan de nosotros el logro de la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Innovación.- Vivimos nuestro proceso de transformación como una oportunidad constante para generar estrategias que nos permitan superar las expectativas de nuestros clientes, adaptándonos con facilidad a los cambios que esto requiera, acordes con la dinámica de sus necesidades.

Vocación de servicio.- Actuamos con disposición permanente hacia nuestros clientes, lo que nos permite ofrecerles servicios con la calidad y calidez que se merecen, respetando sus necesidades como si fueran las nuestras y asegurando que los conozcan de manera clara.

Respeto.- Reconocer, aceptar y valorar las opiniones de los demás; actuamos de forma respetuosa y amable ante las actitudes y comportamientos de las diferentes personas con quienes nos relacionamos en nuestro día a día.

Organigrama de la empresa

A continuación se detalla el organigrama de la empresa, en el cual se puede apreciar el personal que en ella labora y bajo qué departamento se encuentran a cargo. Es importante destacar que cada uno desempeña una función específica de acuerdo al cargo que desempeñan.

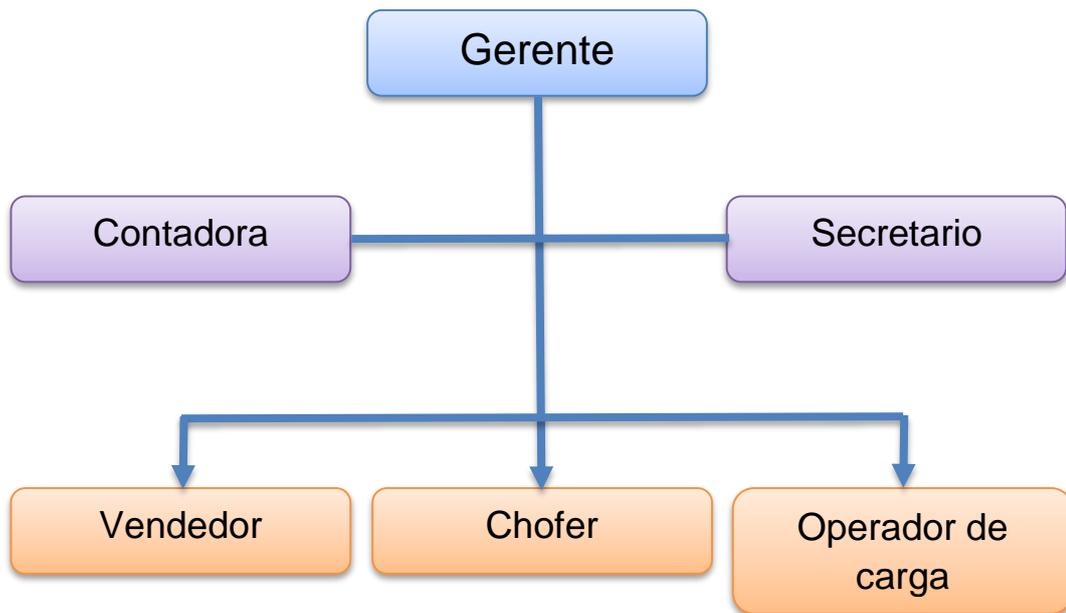


Figura 1: Organigrama de la Empresa

Nota Autora: Ledesma N, (2018)

Diseño de la Investigación

Según (Rutter, 2012), el diseño es una disciplina ubicada e inaprensible; es la actividad mediante la que se realiza la configuración de los objetos y de los mensajes visuales, actividad que está en constante cambio pero de la cual no se pueden definir claramente su campo de acción, su marco conceptual y las interacciones teóricas y metodológicas que establece con otros terrenos del conocimiento. Esta dificultad para definir con claridad el cuerpo disciplinar del diseño determina su teoría y práctica.

Como diseño de la investigación se considera a la elaboración de un plan donde se definen los objetivos, y la selección del camino más adecuado, con la búsqueda de técnicas, procesamientos, instrumentos y recursos necesarios que permitan alcanzar la meta de la investigación y así proceder al desarrollo del proyecto.

(Perez, 2013) La definición estricta de la investigación científica es la realización de un estudio metódico para probar una hipótesis o responder

a una determinada pregunta. Encontrar una respuesta definitiva es el objetivo principal de cualquier proceso experimental. La investigación debe ser sistemática y seguir una serie de pasos y un protocolo estándar estricto. En términos generales, estas reglas son similares, pero pueden variar ligeramente entre los diferentes campos de la ciencia.

Se establece la modalidad y tipo de investigación cuantitativa y cualitativa que su desarrollo conlleva a determinar la selección adecuada de los instrumentos de recolección de datos.

(Rodríguez, 2011) La metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlos, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

(Reyes, 2010) La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.

Se realizó una investigación de campo puesto que se verificó los hechos en el lugar donde se ocasionaron, utilizando una muestra representativa de la población lo cual permitió obtener los resultados presentados.

La investigación documental, se empleó como fuentes libros que tienen relación con el tema en estudio a fin de obtener información adecuada y fidedigna que se enmarque con los objetivos del proyecto.

Se observará como es el ambiente laboral en el almacén hermanos Zurita, el trato que reciben los empleados, así como el desempeño que demuestran en las jornadas laborales, de esta manera poder identificar cuáles son las problemáticas que vienen afectando el normal desenvolvimiento en sus jornadas laborales.

El presente proyecto se enmarca en el enfoque bibliográfico e investigación de campo, ya que la finalidad de la investigadora es determinar estrategias que permitan mejorar la recaudación para el incremento de ingreso del comercial Hermanos Zurita, a través de estudios, observaciones directas e interpretación; con relación a la investigación de campo y enfoque bibliográfico, y así brindar una solución alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Este proyecto se fundamentó en la recaudación de ingresos aplicados, para mejorar la satisfacción del cliente y de la propietaria del almacén.

La investigación que se ha realizado constituirá la estrategia para encontrar la solución al problema planteado, a través de un sistema de ayuda que radica en el adecuado control de recaudación para el almacén de electrodoméstico "Hermanos Zurita.

Para lograr este objetivo utilizaremos la investigación explorativo y descriptiva que consiste en plantear los hechos o situaciones que se presentan solucionándolas mediante estrategias y así incrementar la recaudación.

Teniendo en cuenta las características y propósito de la investigación, para determinar las metas planteadas a corto plazo con el fin de cumplir los objetivos.

Tipo de investigación

A continuación se detalla en la tabla los posibles tipos de investigación a utilizar, para proceder a seleccionar los más viables que se adapten al tema planteado.

Tabla 3:

Tipos de investigación

Explorativo	Explicativo	Descriptiva	Correlacional
Las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. (Robinnson, 2012)	La teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. (Ledesma, 2010)	Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Perero, 2011)	Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relaciones o asociaciones no causales existentes entre dos o más variables. Se caracterizan por que primero se miden las variables. (Rodríguez, 2013)

Nota Autora: Ledesma N, (2018)

a. Investigación Descriptiva: Orientadas a los consumidores para conocer sus gustos y necesidades con la finalidad de satisfacer la demanda insatisfecha en el mercado.

b. Investigación Bibliográfica: La información científica previamente elaborada en otras tesis o proyectos sobre gestiones para incrementar los

ingresos, los cuales permitirán analizar, comentar e interpretar los resultados con la finalidad de ser aplicados a la realidad de la investigación.

c. Investigación de explorativa: Con el fin de ubicar aspectos relacionados con el entorno y situaciones reales concernientes al contexto del tema. Se realizaron encuestas para analizar el comportamiento del mercado, que demuestre la acogida de los consumidores sobre el tema planteado.

Población y Muestra

Población. “una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”. (Rubin, 1996)

Población finita. Cuando se conoce la cantidad de elementos involucrados en la investigación a diferencia de la infinita, esta si se puede contabilizar. (Carlos, 2016)

Población infinita. Esta quiere decir que va incrementando y no se ha podido controlar.

Tabla 4:

Población a encuestar

Elemento	Cantidad
Propietario	1
Secretario	1
contador	1
Empleados de carga	1
Chofer	32
Clientes	1
Recaudador	1
Total	38

Nota Autora: Ledesma N, (2018)

Muestra: parte o cantidad que se toma para realizar un análisis y determinar un diagnóstico.

Muestra Estratificada es uno de los tipos de muestreo probabilístico del que podemos hacer uso.

Muestra Tómbola “Se deposita en una tómbola las “bolas” con números representativos de cada elemento por estudiar. Donde todos tendrán las mismas oportunidades de ser elegidas a la suerte.” (Palacios, 2015)

Muestra Racimo Se realizan estratos o subgrupos con los elementos a estudiar por categorías, ya sea por edad, sexo, nivel socioeconómico etc. Se seleccionan los elementos de estudio en dos Etapas: Primero: es estratos Segundo: en racimos de esos estratos de donde se seleccionan los sujetos de estudio. (Palacios, 2015)

La población es finita debido a que se realizara la encuesta a un número determinado, en este caso a los trabajadores y clientes fijos, mientras que la entrevista se la efectuara al Gerente, secretario y contador del almacén “Hermanos Zurita”, dando un total de 35 encuestas a realizar.

Método de Investigación

Métodos y técnicas

Los métodos y técnicas utilizadas para la obtención de la información, fueron observación y encuesta a los clientes del almacén, con la finalidad de obtener datos confiables para aplicarlas a la realidad de la investigación.

a. Empíricos:

Muestreo: Se debe seleccionar parte de la población para obtener información real que permita el desarrollo del proyecto para conocer las características de la muestra representativa transmitiéndolas al universo de estudio.

Técnicas de la investigación

Las técnicas utilizadas son las siguientes:

Tabla 5:

Técnicas para recopilar información

Técnicas	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota Autora: Ledesma N, (2018)

Mediante las técnicas mencionadas anteriormente en la tabla 5 se va a utilizar la entrevista para el proyecto con la finalidad de tener una información confiable a través del gerente y el área administrativa.

Las encuestas van dirigidas a los clientes con el propósito de tener información oportuna, para determinar cuáles son las causas y falencias que tiene el comercial. Los instrumentos son documentos confiables que son entregados por el gerente o la secretaria.

Procedimiento de la Investigación

Se llevaron a cabo encuestas y entrevistas. Las entrevistas se las realizaron al Gerente, contador y secretario, luego de realizar la entrevista al gerente del comercial Hermanos zurita Yépez , se procede a visitar el departamento contable con la finalidad de aplicar la entrevista al contador y secretario del comercial, obteniendo las opiniones, sugerencias que tienen acerca de la empresa y su proceso de recaudación.

Con respecto a las encuestas se las efectuó al personal y clientes, quienes son los principales implicados con el tema de recaudación, teniendo como meta, establecer posibles soluciones para mejorar este aspecto del almacén.

A continuación se enumeran los pasos que se realizaron para la elaboración de la propuesta.

- Primeramente se efectuaron encuestas a los trabajadores y clientes.
- Posterior a las encuestas se efectuaron las entrevistas al Gerente, Contador, secretario.
- Se planteó un plan de recaudación con los siguientes puntos.
- Promoción de productos.
- Capacitación al personal.
- Medidas de control.
- Arqueos de caja.
- Cuadros de caja.
- Se elaboró un cronograma de las actividades que se van a realizar.
- Se llevó a cabo el presupuesto para el plan de recaudación.
- Finalmente se culminó con las conclusiones y recomendaciones.

Todos estos puntos fueron de vital importancia para la elaboración del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Habitualmente ¿dónde adquiere usted los productos de línea blanca?

Tabla 6:

Productos de línea blanca

Descripción	Frecuencia	%
Comercial Hermanos Zurita	13	37%
Almacenes No te piques	5	14%
La Concordia	4	11%
Almacenes Cristhy	7	20%
Otros	6	17%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

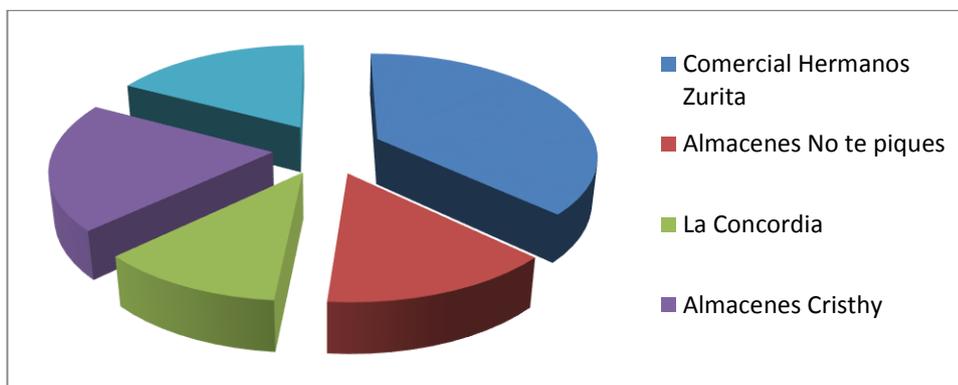


Figura 2: Productos de línea blanca

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 1

De acuerdo al instrumento aplicado, los encuestados supieron manifestar que habitualmente donde adquieren los productos es en Comercial Hermanos Zurita, por diferentes factores, como cercanía o precios módicos, catalogándose como clientes del almacén.

2. ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que ayudan a elegir la preferencia por un almacén?

Tabla 7:

Opciones a elegir

Descripción	Frecuencia	%
Variedad de productos	11	31%
Ofertas y descuentos	13	37%
Buena atención	7	20%
Amplias instalaciones	4	11%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

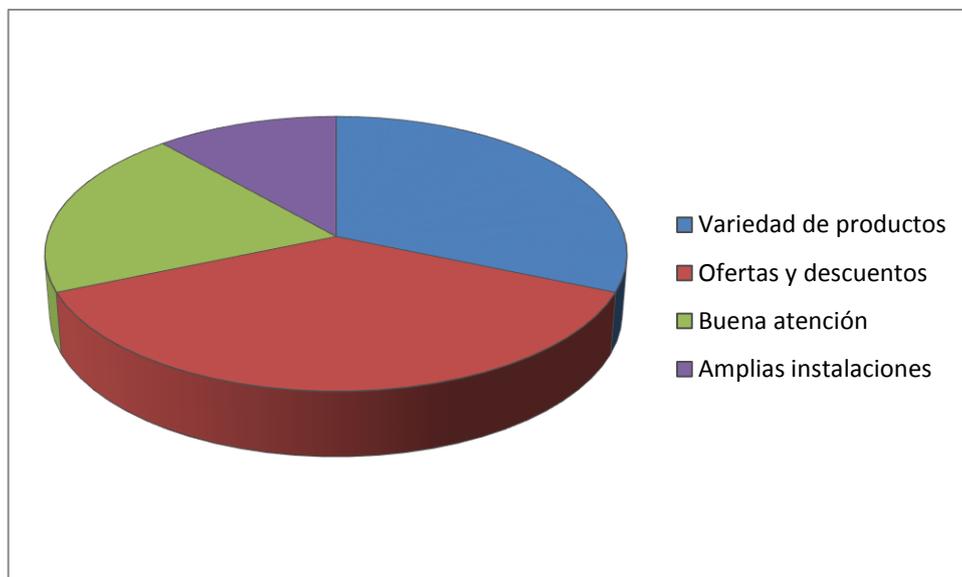


Figura 3: Opciones a elegir

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 2

De las opciones planteadas las que tuvieron mayor elección por parte de los encuestados fueron, la variedad de productos así como las ofertas y descuentos, siendo esto una de las alternativas en las cuales se fijan más las personas a la hora de elegir un almacén.

3. ¿Considera usted que la gestión realizada por el Gerente de la empresa es aceptable?

Tabla 8:

Gestión aceptable

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	16	46%
Parcialmente de acuerdo	11	31%
En desacuerdo	8	23%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

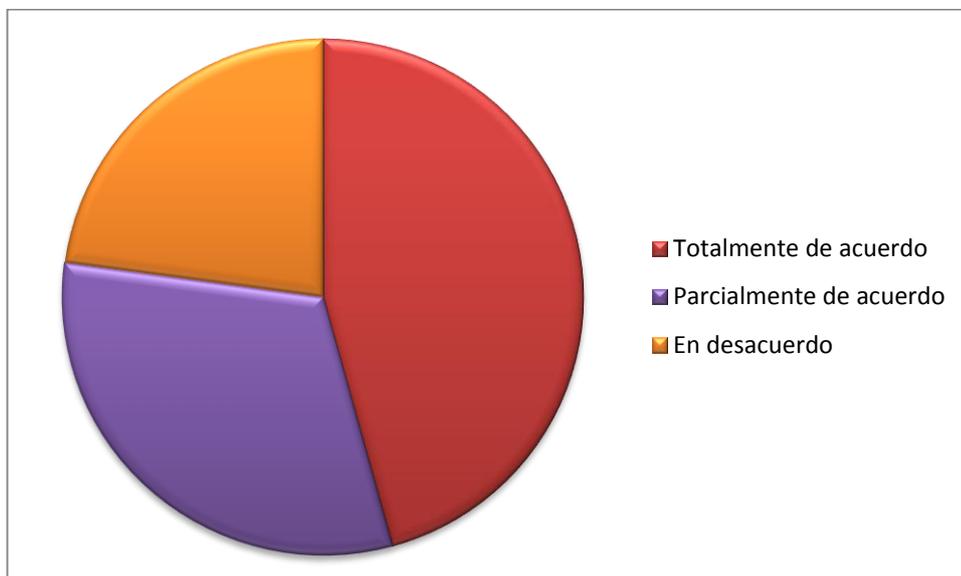


Figura 4: Gestión aceptable

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 3

Los encuestados aceptan con un 46% la gestión que va venido realizando el gerente manifestando que a través de los años la empresa ha ido en alza, es decir ha tenido los conocimientos necesarios para poder administrar de forma adecuada los recursos.

4. ¿Cómo califica usted la atención que recibe por parte del personal que labora en el Comercial Hermanos Zurita?

Tabla 9:

Atención recibida

Descripción	Frecuencia	%
Buena	6	17%
Muy Buena	7	20%
Mala	4	11%
Regular	18	51%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

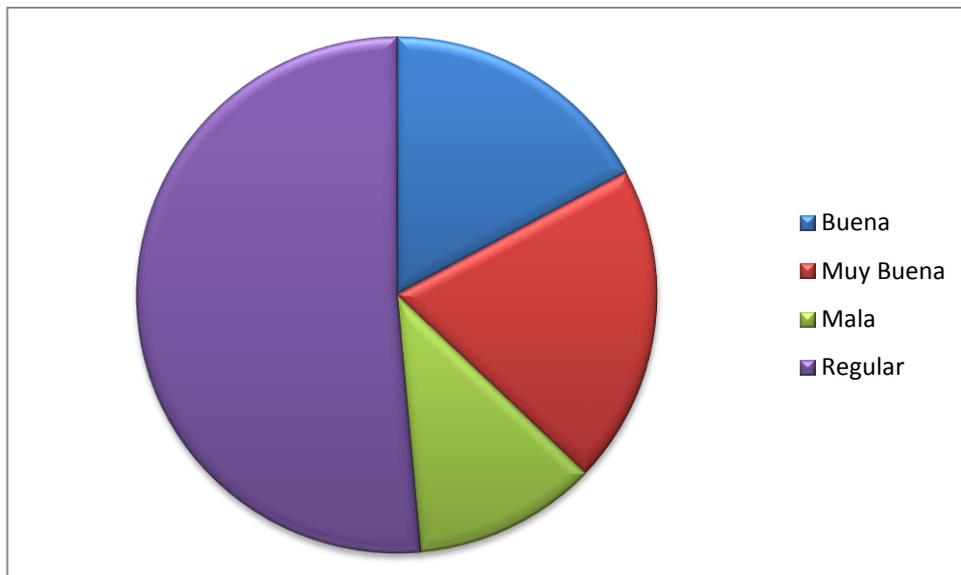


Figura 5: Atención recibida

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 4

La atención que brinda el personal es una de las falencias que afecta al Comercial, siendo esto uno de los aspectos negativos que daña la imagen que se tiene sobre la empresa.

5. ¿Considera usted que el Comercial Hermanos Zurita deba de realizar cambios a fin de incrementar sus ingresos?

Tabla 10:

Cambios a realizar

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	22	63%
Parcialmente de acuerdo	6	17%
En desacuerdo	7	20%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

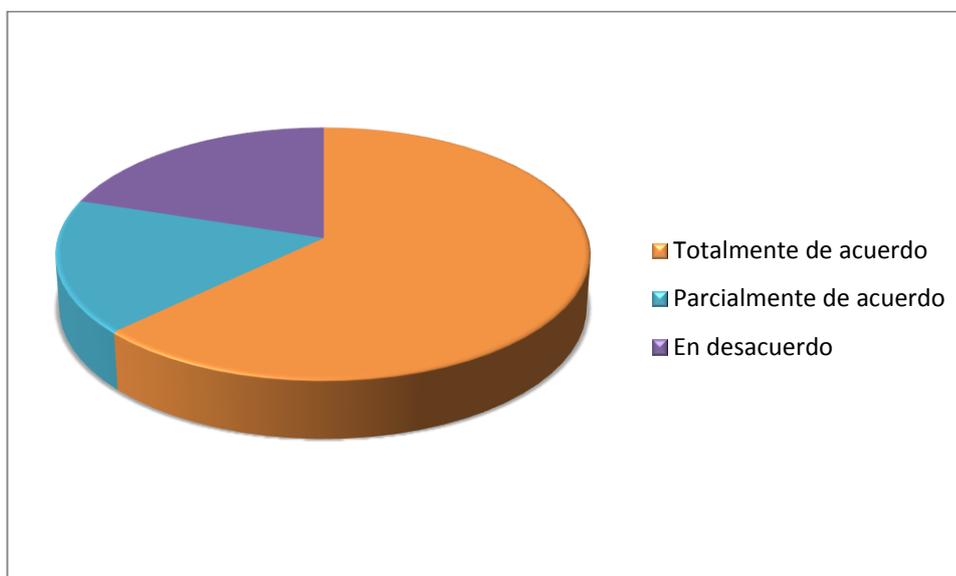


Figura 6: Cambios a realizar

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 5

Los encuestados esperan mejoras positivas por parte de las autoridades de la empresa, por lo que los cambios son uno de los aspectos que esperan con mayor ansiedad, debido a que anhelan cambios positivos que ayuden al surgimiento de la entidad.

6. ¿Qué tipo de cambios cree usted que deban de realizarse en el almacén?

Tabla 11:

Tipo de cambios

Descripción	Frecuencia	%
Ofertas y descuentos	11	31%
Mejor atención al cliente	5	14%
Mayor variedad de productos	12	34%
Fidelización de clientes	7	20%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

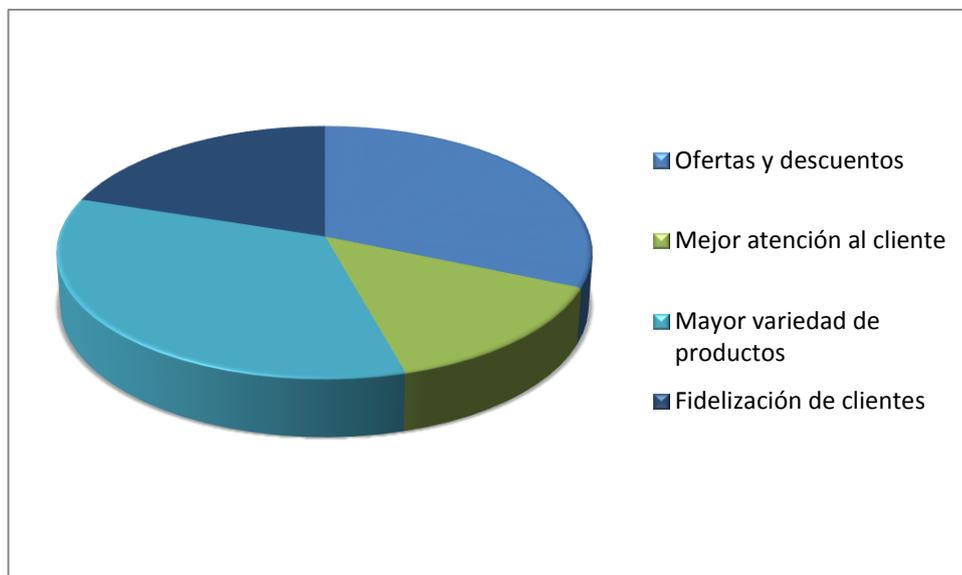


Figura 7: Tipo de cambios

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 6

Los cambios que los clientes, trabajadores de la empresa esperan, es que exista una mayor variedad de productos, la cual va de la mano con las promociones y descuentos, de esta manera se pueden ir incrementando los ingresos a medida que existan mejoras en la empresa.

7. ¿Considera usted que se deba realizar capacitaciones al personal para que de esta manera puedan ofrecer un mejor servicio?

Tabla 12:

Capacitaciones al personal

Descripción	Frecuencia	%
Sí	25	71%
No	10	29%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

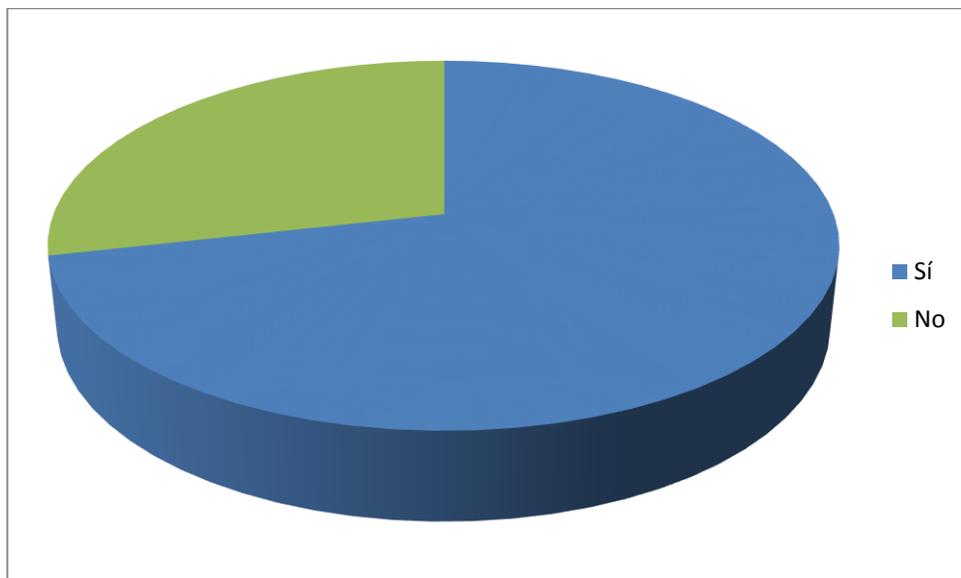


Figura 8: Capacitaciones al personal

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 7

Los encuestados consideran que se deben de llevar a cabo capacitaciones al personal, de esta manera podrán brindar un mejor servicio, así como desempeñar sus funciones de una manera más adecuada y concisa.

8. ¿Cree usted que el Comercial Hermanos Zurita, deba ofrecer promociones y descuento?

Tabla 13:

Promociones y descuentos

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	23	66%
Parcialmente de acuerdo	7	20%
En desacuerdo	5	14%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

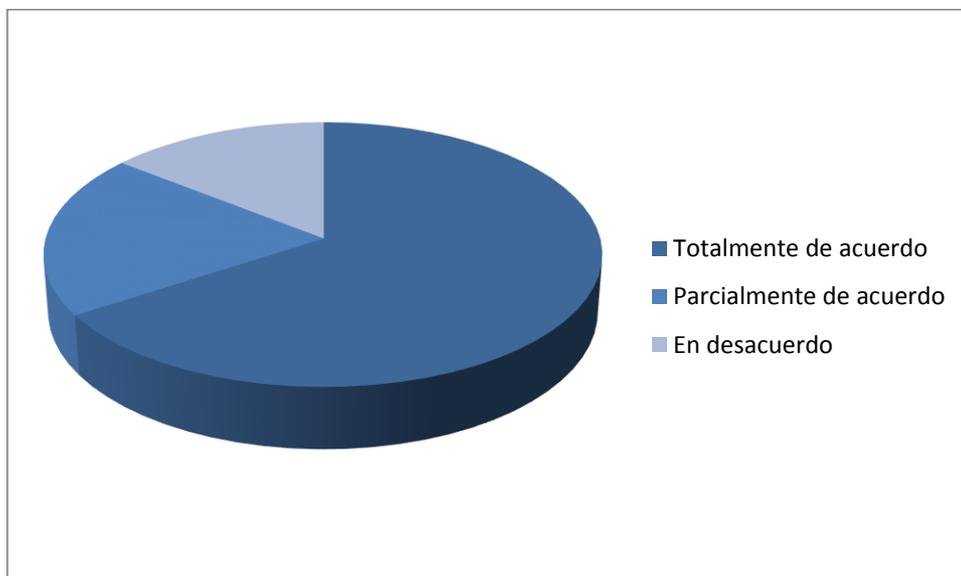


Figura 9: Promociones y descuentos

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 8

Las promociones y descuentos son el valor agregado que los clientes están esperando por parte del almacén, teniendo como fin captar la atención de clientes y posibles nuevos clientes, incrementando los réditos para la empresa.

9. ¿El personal que labora en el Comercial Hermanos Zurita, cumple adecuadamente sus funciones?

Tabla 14:

Cumplimiento de funciones

Descripción	Frecuencia	%
Sí	19	54%
No	16	46%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

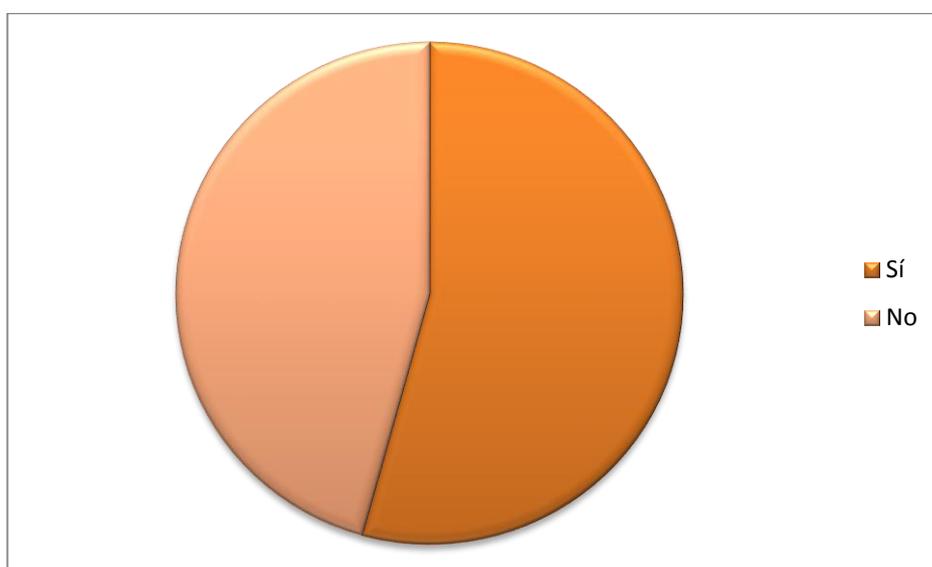


Figura 10: Cumplimiento de funciones

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 9

Muchos de los encuestados se encuentran de acuerdo con las funciones realizadas por el personal, de esta manera consideran que deben pulir ciertos aspectos como la atención, pero resaltan la predisposición del personal para aprender y colaborar con los demás.

10. ¿Estaría dispuesto a colaborar con los cambios y mejoras que se realicen en el Comercial Hermanos Zurita?

Tabla 15:

Dispuesto a colaborar

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	21	60%
Parcialmente de acuerdo	8	23%
En desacuerdo	6	17%
Total	35	100%

Nota autora: Ledesma N, (2018)

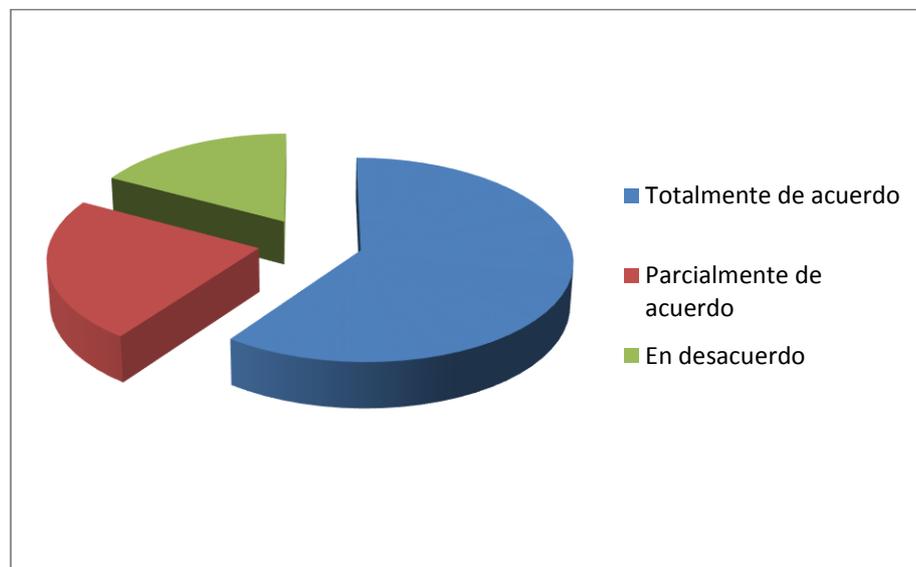


Figura 11: *Dispuesto a colaborar*

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación 10

Los encuestados afirmaron estar de acuerdo a colaborar con el objetivo que la empresa mejore, es decir que tenga cambios que ayuden a incrementar sus ingresos, además que ofrezcan mayor variedad de productos, ofertas y descuentos que llamen la atención del consumidor final.

Interpretación de las encuestas

Una vez culminada las encuestas se obtuvo información relevante, la cual servirá para tener una idea más clara y concisa sobre los aspectos que la empresa deba cambiar, de esta manera poder ofrecer un mejor servicio y por ende el incremento de sus ingresos. A continuación se detallan los principales enunciados:

- De las opciones planteadas las que tuvieron mayor elección por parte de los encuestados fueron, la variedad de productos así como las ofertas y descuentos, siendo esto una de las alternativas en las cuales se fijan más las personas a la hora de elegir un almacén.

- Los cambios que los clientes, trabajadores de la empresa esperan, es que exista una mayor variedad de productos, la cual va de la mano con las promociones y descuentos, de esta manera se pueden ir incrementando los ingresos a medida que existan mejoras en la empresa.

- Las promociones y descuentos son el valor agregado que los clientes están esperando por parte del almacén, teniendo como fin captar la atención de clientes y posibles nuevos clientes, incrementando los réditos para la empresa.

- Los encuestados afirmaron estar de acuerdo a colaborar con el objetivo que la empresa mejore, es decir que tenga cambios que ayuden a incrementar sus ingresos.

Entrevista

Se llevaron a cabo entrevistas, al Gerente, al contador y secretario, mismos que brindaron sus ideas para mejorar la problemática existente en el local, por lo que realizar esta entrevista fue de suma importancia para el desarrollo del tema.

Objetivo: Conocer las opiniones e inquietudes que tiene la propietaria del negocio, acerca de la administración, así como las posibles mejoras a aplicar.

Tabla 16:

Entrevista

No de preguntas	Descripción	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1	¿Cómo considera que se encuentra la empresa en la parte administrativa?	Con mejoras por realizar en este aspecto	Se encuentra en una fase prematura donde se deben de tomar medidas que generen cambios positivos	La empresa presenta ciertas falencias que tomando los correctivos necesarios, se lograran mejorías
2	¿Se encuentra conforme con el funcionamiento actual de la empresa?	En cuanto a lo operativo se deben de implementar correctivos tanto en el personal, como en la administración	Considero que la empresa puede ir creciendo de la mano con el trabajo en equipo, por lo que hay mucho por hacer	Hasta cierto punto la empresa se ha logrado mantener a través de los años en el mercado
3	¿Qué cambios modificaría dentro del funcionamiento de la empresa?	Capacitar al personal	Mayor motivación para que los trabajadores desempeñen mejor sus funciones	Mayor publicidad a los productos que se ofrecen

4	¿Cree usted que el personal que labora en la empresa desempeña efectivamente sus funciones?	Les falta mucho por aprender	Tienen que capacitarse sobre temas como atención al cliente, entre otros	Son pocas las quejas con respecto al trato que brindan al cliente
5	¿Considera usted que se deba de realizar una evaluación de funciones al personal?	Totalmente de acuerdo	De esta manera se conocerá quien desempeña acertadamente su trabajo	Ayudará en mucho al funcionamiento de la empresa
6	¿Está dispuesto a brindar capacitaciones al personal con el objeto de brindar un servicio más eficiente?	Es una idea que se va a realizar para todo el personal	Sería lo ideal para llenar ciertos vacíos existentes	Totalmente de acuerdo para que gerencia tome cartas al asunto
7	¿Se encuentra usted conforme con la rentabilidad que genera la empresa?	Desearía que se incrementará aún más	Espero que mejore	Siempre se puede mejorar
8	¿Considera que se deban de realizar cambios que ayuden a generar mayor rentabilidad?	Ayudaría de manera significativa a la empresa	Totalmente de acuerdo	Por supuesto que si
9	¿Cree usted que los procesos de gestión de la empresa que rigen actualmente son los adecuados?	Deberían de mejorarse	Considero que deben de presentar cambios que ayuden a la empresa	No estoy de acuerdo
10	¿Estaría dispuesto a realizar una mejor gestión para obtener una mayor rentabilidad?	Por supuesto que estoy comprometido a realizarlo	Todo sea por el bien de la empresa	La organización debe salir adelante a fin de ir creciendo de manera acertada

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Interpretación de la entrevista

Dentro de este punto se trataron aspectos importantes, tales como gestión administrativa, aumento de ingresos, capacitaciones al personal, etc.

En cuanto al punto administrativo se resalta el crecimiento paulatino que ha tenido la empresa con el pasar de los años misma que ha venido surgiendo de sus inicios, demostrando que con esfuerzo y trabajo en equipo las metas se pueden alcanzar, por lo que menciona que se vienen cambios positivos para el Comercial, con los que se buscara captar la atención de clientes, así como posibles expansiones hacia otros sectores del mercado.

Además se mencionó, que el personal es un tema muy importante, por lo que se les brindará capacitaciones con temas como atención al cliente, técnicas de venta, las que ayudarán a brindar un mejor aporte. Es necesario mencionar que la prioridad es aumentar los ingresos, debido a que la empresa se encuentra analizando ciertos sectores del mercado con la finalidad de apertura nuevas sucursales, expandiendo la marca y dando a conocer a la empresa por toda la provincia de Los Ríos.

Plan Gestión de Recaudación

En el plan de gestión, se llevaran a cabo actividades que ayuden a incrementar la recaudación que actualmente tiene la empresa, la misma que ha ido decreciendo en los últimos tiempos, por lo que es necesario realizar actividades que ayuden a su incremento.

Objetivo

Mejorar la recaudación en la empresa ofreciendo variedad de productos.

Tabla 17:

Plan de gestión de recaudación

Actividades	Tareas	Tiempo	Responsable
Promoción de productos	Cupones de descuento, camisas y ofertas especiales	2 meses	Área de ventas
	Descuentos promocionales	2 meses	Área de ventas
Medidas de control de producto	Arqueos de caja	3 meses	Área contable
	Adquirir caja fuerte	1 mes	Área contable
Capacitación de empleados	Temas necesarios para el personal	1 mes	Área de talento humano
Presupuesto	Financiar las mejoras a implementar	1 mes	Área contable

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Promoción de productos

La promoción que llevará a cabo el Comercial Hermanos Zurita, son con la finalidad de captar la atención de los clientes y potenciarlos a consumir los productos que se ofertan, siendo las siguientes:

- Se ofrecerán cupones de descuento, camisas y ofertas especiales para de esta manera atraer a los clientes al Comercial Hermanos Zurita.
- Se darán descuentos promocionales para captar a posibles nuevos clientes.
- Las promociones y descuentos se llevarán a cabo en mayor parte los días festivos los cuales serán establecidos por la administración,

con el propósito de captar la gran afluencia de clientes que por lo general se da en estos días.

Para la implementación de estas campañas se llevará a cabo un cronograma, en el cual se especifique la actividad a realizar y el tiempo estimado que durará dicha actividad, de esta manera contar con un respaldo de los cambios que se esperan lograr, a continuación consta dicho cronograma:

Tabla 18:

Cronograma de promoción

Descripción del plan de promociones	Tiempo estimado de Duración
Repartición de volantes, concursos y juegos	Días específicos seleccionados por la gerencia
Repartición de Dípticos, promociones y descuentos	Días festivos
Flyer	Días festivos
Paleta luminosa	De Agosto a Octubre del 2018
Cuñas radiales	Mensualmente por 3 meses

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Medidas de control de recaudación

- Se propone realizar arquezos de caja, a quienes manejan la recaudación, de esta manera controlar el dinero que ingresa diariamente en la empresa.
- Contar con una caja fuerte la cual solo tenga la contraseña personal autorizado por Gerencia, custodiando el dinero.

- Cuadros de caja diariamente, las personas que manejan las cajas recaudadoras deberán presentar su cuadro de caja de forma diaria, informando el dinero que recibieron, así como el que entregan al final del día o en caso de culminar su turno.
- Adquisición de equipos, como por ejemplo, pistolas que escanean los códigos de barra y a su vez emitan la información de forma directa al computador, lo cual ayudara a evitar errores en el cobro de dinero.

Estas medidas de recaudación permitirán ejercer un mejor control.

Capacitación a los empleados

En este punto se propone llevar a cabo capacitaciones al personal de la empresa, de esta manera poseerán los conocimientos necesarios para efectuar una adecuada recaudación, es importante mencionar que al contar con trabajadores capacitados podrán desempeñarse de una manera más eficiente al momento de realizar sus funciones, por lo que las capacitaciones se las llevará a cabo en las instalaciones de la empresa y serán sobre los siguientes temas:

- Atención al cliente.
- Técnicas de venta.
- Arqueos de caja.
- Promoción de productos.
- Medidas de control.

Este tipo de capacitaciones ayudaran a que los trabajadores desempeñen de una mejor manera sus funciones, logrando que los clientes puedan notar la diferencia entre el antes y después de ir efectuando cambios positivos dentro de la empresa.

Tabla 19:

Cronograma de capacitación

Cronograma	Agosto				Septiembre				Octubre			
2018	Semana				Semana				Semana			
Temas de capacitación	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Promoción												
Arqueos de caja sorprendidos												
Medidas de control												
Atención al cliente												
Técnicas de venta												

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Presupuesto

En este punto se detallan los gastos a realizar para el desarrollo del presente trabajo, primeramente el plan de capacitaciones el cual tratara puntos como: Atención al cliente, técnicas de venta, arqueos de caja, Como llevar una adecuada recaudación

Tabla 20:

Presupuesto

Descripción	V. Unitario
Promoción de productos	\$ 1.000,00
Medidas de control de recaudación	\$ 500,00
Capacitación a empleados	\$ 400,00
Adquisición de equipos	\$ 3.000,00
Varios	\$ 500,00
Total	\$ 5.400,00

Nota autora: Ledesma N, (2018)

Los gastos que se van a necesitar para implementar el plan de recaudación, los cuales se encuentran estipulados en el presupuesto, serán financiados por la máxima autoridad de la empresa, en este caso el Gerente, el cual invertirá este dinero con la finalidad de mejorar este y otros aspectos en el almacén por lo que el administrador considero este rubro como una inversión que tiene que realizar para obtener incremento en los ingresos, al percibir por parte de los clientes, una mejor atención, mayor variedad de productos, promociones, descuentos será más llamativo para ellos, otorgándole un aspecto positivo a la empresa.

CONCLUSIONES

- Se desarrolló el marco teórico el cual permitió tener los conocimientos necesarios en cuanto a conceptos, teorías con respecto al tema de investigación planteado, de esta manera poder desarrollar de una manera más efectiva la gestión sobre el incremento en los ingresos dentro de la empresa.
- Se realizaron encuestas las cuales ayudaron a tener una idea más clara y concisa de cuáles eran las principales fallas que afectaban al Comercial Hermanos Zurita, lo que permitió tomar decisiones que sirvan para el mejoramiento de la empresa.
- Se realizó entrevista a las principales autoridades de la empresa, con la finalidad de conocer su punto de vista acerca del tema planteado.
- Se establecieron parámetros de recaudación para que el personal tenga reglamentos establecidos para poder efectuar una correcta evaluación.
- Se desarrolló un cronograma donde consten las actividades a realizar en los tres meses que se llevaran a cabo los cambios en la empresa.
- Se estimó el presupuesto para los cambios respectivos, debidamente proceder para el almacén.

RECOMENDACIONES

- Realizar la fundamentación teórica permitió conocer más aun sobre el tema desarrollado, adquiriendo conocimientos que se pudieron implementar durante su desarrollo.
- Efectuar las encuestas y entrevista debido a la información que se recopila es de suma importancia para aplicar las mejoras en la empresa.

Llevar a cabo planes de promoción y descuentos, sobre todo los fines de semana o feriados que donde existe una mayor afluencia de clientes, así como tener en stock una mayor variedad de productos, de esta manera el cliente tenga de donde poder elegir a la hora de adquirir un producto.

- Es recomendable que el Gerente realice integraciones con el personal y su familia, tales como mañanas deportivas o elección del empleado del mes, de esta manera incentivar al trabajador a laborar en el Comercial Hermanos Zurita.
- Implementar las mejoras planteadas en el desarrollo de esta investigación, con el objetivo de efectuar un mejoramiento en las actividades generales del Comercial Hermanos Zurita.
- Efectuar el cálculo financiero a la empresa para determinar la inversión a realizar en la mejora del servicio.

Bibliografía

Caravilla, D. (2011): *Metodología de la investigación*, Madrid-España, Las Colimas

Hernández, L (2012): *La empresa en la era moderna*, Monterrey- México, Mc Graw-Hill.

Megginson, C (2009): *Como llevar una adecuada recaudación*, Cali-Colombia, Las Palmeras.

Palacios, M (2014): *Tipos y técnicas de muestreo*, Cali-Colombia, Las Colimas.

Paredes, J (2013): *Control de costo en las empresas*, Madrid-España, Utasy

Pérez, C (2010) *Los fundamentos en las empresas*, Madrid-España, Impress.

Reyes, J (2011): *Métodos investigativos*, Monterrey-México, Mc Graw-Hill.

Rodríguez, M (2011): *Técnicas de investigación en las empresas*, Cali-Colombia, Las Colimas.

Rutter, P (2012) *Métodos modernos de investigación*, Cali-Colombia, Las Colimas.

Ley N° 21. Registro oficial suplemento, Quito, 116 de 10 de julio del 2000

(13 de Octubre de 2011). Recuperado el 6 de Octubre de 2018, de www.industrias.gob.ec/: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

(8 de Junio de 2012). Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de debitoor.es: <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>

(8 de Febrero de 2012). Recuperado el 21 de Septiembre de 2018, de [www.finanzasinteligentes](http://www.finanzasinteligentes.com): <https://www.finanzasinteligentes.wordpress.com/2012/08/07/evaluando-la-viabilidad-de-nuestra-inversion/>

(14 de Julio de 2013). Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <http://tesis.uson.mx>: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>

www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf. (s.f.). Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>

www.definicionabc.com/economia/tarifa.php. (s.f.). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/tarifa.php>

www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm. (s.f.). Obtenido de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm

www.economiasimple.net/glosario/credito. (s.f.). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>

www.economiasimple.net/glosario/ingreso. (s.f.). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso>

www.economiasimple.net/glosario/solvencia. (s.f.). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/solvencia>

www.emprendepyme.net/estados-financieros-basicos.html. (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/estados-financieros-basicos.html>

www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html. (s.f.). Obtenido de https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html

www.significados.com/eficiencia/. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/eficiencia/>

www.solocontabilidad.com/r/riesgo-riesgo-contable-riesgo-crediticio-riesgo-de-cambio. (s.f.). Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/r/riesgo-riesgo-contable-riesgo-crediticio-riesgo-de-cambio>

Rubin, L. & (1996). <https://www.monografias.com/trabajos96/laestadistica/laestadistica.shtml#poblaciona>.

Debitoor.es/glosario/definición-empresa. (s.f.). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Economipedia.com/definiciones/productividad.html. (s.f.). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Efxto.com/diccionario/riesgo-financiero. (s.f.). Obtenido de <https://efxto.com/diccionario/riesgo-financiero>

Finanzasinteligentes.wordpress.com/2012/08/07/evaluando-la-viabilidad-de-nuestra-inversion/. (s.f.). Obtenido de

<https://finanzasinteligentes.wordpress.com/2012/08/07/evaluando-la-viabilidad-de-nuestra-inversion/>

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>. (s.f.).

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>.

<https://conceptodefinicion.de/alicuota/>. (s.f.). Obtenido de

<https://conceptodefinicion.de/alicuota/>

<https://debitoor.es/glosario/base-imponible>. (s.f.). Obtenido de

<https://debitoor.es/glosario/base-imponible>

<https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/balance>. (s.f.).

Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/balance>

[Quesignificado.com/eficacia/](https://quesignificado.com/eficacia/). (s.f.). Obtenido de

<https://quesignificado.com/eficacia/>

S/f,”. (13 de julio de 2018). <http://quesignificado.com/metodo/>.

Sánchez Martínez, M. R. (2011). Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1317/1/334%20Ing.pdf>

Tumbaco Zorrilla, L. (2017). Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20000/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20EN%20ODISAN%20ECUADOR%20S.A.pdf>

Zapata Cabrera, D. (2013). Obtenido de

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3685/1/TESIS%20-%20DIEGO%20ZAPATA%20CABRERA.pdf>

ANEXOS

Anexo No 1: Encuesta aplicada a los clientes del Comercial Hermanos Zurita.

OBJETIVO: Conocer las diferentes opiniones e inquietudes que tienen los clientes de la empresa acerca del tema planteado

INSTRUCCIONES: Marque con un visto o X su respuesta.

1. ¿Habitualmente donde adquiere usted los productos de línea Blanca?

Comercial Zurita _____

Almacén No te piques _____

La Concordia _____

Almacenes Cristhy _____

Otros _____

2. ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que ayudan a elegir la preferencia por un almacén?

Variedad de productos _____

Ofertas y descuentos _____

Buena atención _____

Amplias instalaciones _____

3. ¿Considera usted que la gestión realizada por el Gerente de la empresa es aceptable?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

4. ¿Cómo califica usted la atención que recibe por parte del personal que labora en el Comercial Hermanos Zurita?

Buena _____

Muy buena _____

Mala _____

Regular _____

5. ¿Considera usted que el Comercial Hermanos Zurita deba de realizar cambios a fin de incrementar sus ingresos?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

6. ¿Qué tipo de cambios cree usted que deban de realizarse en el almacén?

Ofertas y descuentos _____

Mejor atención _____

Variedad de productos _____

Fidelizar clientes _____

7. ¿Considera usted que se deba realizar capacitaciones al personal para que de esta manera puedan ofrecer un mejor servicio?

Sí _____ No _____

8. ¿Cree usted que el Comercial Hermanos Zurita, deba ofrecer promociones y descuento?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

9. ¿El personal que labora en el Comercial Hermanos Zurita, cumple adecuadamente sus funciones?

Sí _____ No _____

10 ¿Estaría dispuesto a colaborar con los cambios y mejoras que se realicen en el Comercial Hermanos Zurita?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo No 2: Entrevista realizada al Gerente de la empresa Comercial Hermanos Zurita

Datos informativos

Fecha: 8/09/2018

Lugar: Instalaciones del almacén Zurita, ubicado en el cantón San Francisco de Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos.

Hora de inicio: 10:00 am **Hora finalizada:** 11:00 am

Entrevistado/a: Gladys Yépez Pérez

Entrevistador/a: Nelly Ledesma

Objetivo: Conocer las opiniones e inquietudes que tiene la propietaria del negocio, acerca de la administración, así como las posibles mejoras a aplicar.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera que se encuentra la empresa en la parte administrativa?
2. ¿Se encuentra conforme con el funcionamiento actual de la empresa?
3. ¿Qué cambios modificaría dentro del funcionamiento de la empresa?
4. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa desempeña efectivamente sus funciones?
5. ¿Considera usted que se deba de realizar una evaluación de funciones al personal?
6. ¿Está dispuesto a brindar capacitaciones al personal con el objeto de brindar un servicio más eficiente?

7. ¿Se encuentra usted conforme con la rentabilidad que genera la empresa?

8. ¿Considera que se deban de realizar cambios que ayuden a generar mayor rentabilidad?

9. ¿Cree usted que los procesos de gestión de la empresa que rigen actualmente son los adecuados?

10 ¿Estaría dispuesto a realizar una mejor gestión para obtener una mayor rentabilidad?

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo 3: Carta Aval



ALMACEN DE ELECTRODOMESTICOS
“HERMANOS ZURITA”

Ruc.: 1202940506001

Telf.: (05) 2 – 954 243 - 0959971125

E-mail.: cecibelyepe@gmail.com

Dir.: Fermín Chávez y Miguel Suarez Seminario

CARTA AVAL

En consideración a la solicitud presentada por la **Sra. Ledesma Villares Nelly Janeth**, con cedula de identidad # **120596481-8**, estudiante de la carrera de Administración de Empresa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariana de Tecnología y una vez analizada la idea para desarrollar el Diseño de Investigación Previo a la Obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Empresa con el Tema **“Propuesta de Plan Gestión de Recaudación Para el Incremento de Ingreso de Comercial Hermano Zurita del Cantón Pueblo Viejo”**, procede a la información necesaria para desarrollo del mismo, autorizado al Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Particular que pongo en conocimiento para los fines de ley correspondiente.

Atentamente,

Gladys Yépez Pérez

Gerente - Propietaria

Ruc.: 120294056001

Telf.: (05) 2 – 954 243 - 095997112



Anexo 5: Imágenes de la empresa



Electrodomésticos de venta en el almacén "Hermanos Zurita".

Anexo 6:



Gerente propietaria del almacén "Hermanos Zurita".



Entrevista a la gerente



Entrevista a la secretaria.



Encuesta



Cliente cancelando un artículo

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta del Plan Gestión de Recaudación para el incremento de ingresos del comercial Hermanos Zurita, del Cantón Pueblo Viejo”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la Gestión de Recaudación para el incremento de ingresos, en el comercial de electrodoméstico Hermanos Zurita, ubicado en el Cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos, en el año 2018 ?**, presentado por Ledesma Villares Nelly Janeth como requisito previo para optar por el título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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


Egresada:

Ledesma Villares Nelly Janeth


Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

NO

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akade

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alberto Akade

