



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN,
DEL PUNTO DE VENTA DE WESTER UNIÓN.**

Autora:

PALACIOS LÓPEZ ROXANA GABRIELA

Tutora:

Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2017

INDÍCE PRELIMINAR

Contenidos	Pág.
Caratula	
Constancia de aprobación del tutor	ii
Declaración de autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	ix
Índice de gráfico	ix
Resumen	x
Abstract	xii
Aprobación del sistema Urkund	xiv

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de estudio del sistema de recaudación, del punto de venta de Wester Unión”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir al incremento de la recaudación, para mejorar el nivel de ingresos del punto de venta Western Unión, ubicado en la avenida Domingo Comín del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año fiscal 2017?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada

Tutora:

Roxana Gabriela Palacios López

PH D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con El tema: “Propuesta de Estudio del sistema de recaudación, del Punto de Venta de Western Unión”, de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Roxana Gabriela Palacios López

C.I. 1314729896

DEDICATORÍA

La presente tesis la dedico a mi esposo Dennis Carreño, tu ayuda a sido fundamental has estado conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, siempre motivándome, porque me has enseñado a luchar y a sacrificarme constantemente.

Tu y mi hija siempre será mi mayor fortaleza.

A mi madre quien me brindo todo el apoyo necesario para lograr mi gran objetivo.

A todos quienes sin dudar me brindaron su ayuda gracias por todo.

Roxana Gabriela Palacios López

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a mi tutora de tesis **PH D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado** por su paciencia y consejos durante mi formación profesional.

Porque querer es poder, hoy te agradezco por todo el amor y comprensión esposo mío yo sé que no existe forma de agradecerte tanto sacrificio y esfuerzo quiero que sepas que todo objetivo logrado es gracias a ti.

Gracias a mi hija Stefany Carreño por sus palabras de aliento, siempre serás el motor principal quien me impulsa a seguir siempre adelante.

Agradecimiento a mi madre y a mi hermana por su apoyo y sus consejos recibidos a lo largo de mi carrera.

Roxana Gabriela Palacios López.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema	Pág. 1
1.1.1.	Ubicación del problema en un contexto	Pág. 1
1.1.2.	Situation Conflict	Pág. 1
1.2.	Delimitation del problema	Pág. 3
1.3.	Formulation del problema	Pág. 3
1.4.	Variables de la investigation	Pág. 3
1.4.1	Variable dependent	Pág. 3
1.4.2	Variable independent	Pág. 3
1.5.	Systematization del problema	Pág. 4
1.5.1.	Evaluation del problema	Pág. 4
1.6	Objectives de la investigation	Pág. 4
1.6.1.	Objective General	Pág. 4
1.6.2.	Objectives Specifics.	Pág. 5
1.7.	Justificación de la investigation	Pág. 5

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Fundamentación teórica	Pág. 7
2.1.1.	Antecedentes Históricos	Pág. 7
	Historia del origen recaudación	Pág. 7
2.1.2.	Antecedentes Referenciales	Pág. 8
2.2.	Fundamentación legal	Pág. 11
2.3.	Definición de variables de la investigation	Pág. 17
2.4.	Definiciones conceptuales	Pág. 17

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Presentación de la empresa.	Pág. 21
Nuestra empresa	Pág. 23
Producto / Servicios	Pág. 24
Logo de Western Unión	Pág. 25
3.2. Misión	Pág. 25
3.3. Visión	Pág. 26
3.4. Política de Calidad	Pág. 26
3.5. Análisis y evaluación del sistema de recaudación	Pág. 27
3.6. Situation financiera de la empresa	Pág. 28
3.7. Análisis de Ingresos	Pág. 34
3.8. Descripción del proceso de estudio	Pág. 34
Investigación Básica	Pág. 34
Investigación Aplicada	Pág. 35
Investigación documental	Pág. 35
Investigación de campo	Pág. 35
Investigación Experimental	Pág. 35
Investigación no experimental	Pág. 36
Investigación Exploratoria	Pág. 36
Investigación Descriptiva	Pág. 36
Investigación Correlacional	Pág. 36
Investigación explicativa	Pág. 36
Investigación cuantitativa	Pág. 37
Investigación cualitativa	Pág. 37
Investigación-acción	Pág. 37
Investigación Participativa	Pág. 37
3.9. Modalidad básica de la investigation	Pág. 38
3.9.1 De campo.	Pág. 38
3.9.2. Bibliografía documental.	Pág. 38
3.10. Tipos de investigation	Pág. 38

Investigación exploratoria	Pág. 39
Investigación descriptiva	Pág. 39
3.11. Diseño de investigation	Pág. 39
3.12. Población y muestra	Pág. 40
3.12.1 Población	Pág. 40
3.12.2. Muestra	Pág. 40
3.13. Técnicas e instrumentos	Pág. 41
3.14 Principales técnicas de recolección de datos	Pág. 42
Observación	Pág. 42
Encuesta	Pág. 42
Entrevista	Pág. 43
Análisis documental	Pág. 44
Internet	Pág. 44

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Plan de mejoras	Pág. 48
Oportunidad de mejora 1	Pág. 49
Oportunidad de mejora 2	Pág. 50
Oportunidad de mejora 3	Pág. 51
Oportunidad de mejora 4	Pág. 52
4.2 Conclusiones y recomendaciones	Pág. 53
4.2.1 Conclusiones	Pág. 53
4.2.2 Recomendaciones	Pág. 54
4.3 Bibliografía	Pág. 55
Anexos	Pág. 57

ÍNDICE DE FIGURAS

3.4. Figura 1 Organigrama estructural y funcional. Western Unión	Pág. 26
Figura 2: Oportunidad de mejora 1	Pág. 49
Figura 3: Oportunidad de mejora 2	Pág. 50
Figura 4: Oportunidad de mejora 3	Pág. 51
Figura 5: Oportunidad de mejora 4	Pág. 52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5 diseño de logo	Pág. 25
--------------------------	---------

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 2 Población	Pág. 40
Cuadro # 3 Muestra	Pág. 41



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**PROPUESTA DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN,
DEL PUNTO DE VENTA DE WESTER UNIÓN.**

Autora: Roxana Gabriela Palacios López

Tutora: PH D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El presente proyecto de investigación fue realizado en el punto de venta de Western Unión ubicado en la avenida Domingo Comín, tiene factor fundamental realizar un estudio del sistema de recaudación durante el periodo fiscal 2017.

La presente tesis, se basó en la recolección de información teorica y financiera. El tipo de investigación que hemos realizado es historica descriptiva, experimental campo y correlacional, la tecnica de investigation que se aplico fue documental de campo y entrevista la misma que fue ejecutada a la dueña del local consecionado de esta manera recolectar la información necesaria y realizar una evaluación

previa con la finalidad de determinar el crecimiento semestral de ingresos y detectar las falencias de los procesos que realiza el sistema de recaudación y permitan dar soluciones de manera oportuna para el punto de venta.

Los resultados reflejan que el punto de venta, no realiza incrementos mensuales debido a la necesidad de demanda de clientes. Debido a esto mi "Propuesta de estudio del sistema de recaudación, del punto de venta de Western Unión.

INGRESOS

RECAUDACIÓN

RENTABILIDAD



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

**PROPUESTA DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN,
DEL PUNTO DE VENTA DE WESTER UNIÓN.**

Autora: Roxana Gabriela Palacios López

Tutora: PH D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

This research project was carried out at the Western Union sales outlet located at Domingo Comín avenue, and it is essential to carry out a study of the collection system during fiscal year 2017.

The present thesis was based on the collection of theoretical and financial information. The type of research that we have carried out is descriptive, experimental, field and correlational, the research technique applied was a field documentary and interview the same one that was executed to the owner of the local council in this way to collect the necessary information and perform a prior evaluation in order to determine the half-yearly revenue growth and detect the shortcomings of

the processes carried out by the collection system and allow solutions in a timely manner for the point of sale.

The results reflect that the point of sale, does not make monthly increases due to the need for customer demand. Due to this my "Proposal of study of the system of collection, of the point of sale of Western Union.

INCOME

COLLECTION

COST
EFFECCTIVENESS

APROBACIÓN SISTEMA URKUND

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad donde el cliente es el factor más importante para que una empresa subsista en el mercado existente, la excelencia en el servicio es más que una ventaja competitiva.

Por lo que es necesario detectar las debilidades que puede tener una entidad Para lograr el incremento de sus ventas, ya que el objetivo de toda organización es satisfacer las demandas de sus clientes, lograr la fidelidad y preferencias de los consumidores para el fortalecimiento y crecimiento de la misma.

1.1.2. Situation Conflict

Western Unión es una compañía que ofrece servicios financieros y de comunicación.

Ofrece varios servicios, incluyendo la transferencia de dinero de persona a persona, es un trámite simple y rápido, destinatario puede cobrar el dinero en cualquier sucursal, independientemente del lugar de destino.

Uno de los inconvenientes que se presentan en el punto de venta de Western Unión ubicado en la Av. Domingo Comín es el sistema: el operador comienza a tener problemas desde el comienzo de la transferencia hasta la terminación de la transacción, empieza a tener inconvenientes con las recaudaciones y órdenes de pago.

Después de minutos de espera, el cliente comienza a desesperarse y surge el problema de la inconformidad, porque el sistema se torna lento debido a la realización de demasiadas recaudaciones durante el día en muchas ocasiones se demora para comenzar y terminar un envío o un pago.

Los clientes han manifestado cierta inconformidad de atención que brinda el operador, es allí tan sólo con una llamada telefónica hacia la empresa desde donde comienza el análisis del sistema de recaudación que se maneja en esta empresa.

Diferentes problemas que se han detectado en el inadecuado proceso del sistema entre los cuales se presentan los siguientes:

- Cuando el Sistema es muy lento, tenemos como resultado alteración del cliente.
- No se registran valores asignados del sistema (los valores quedan en la nube).
- No reimprime comprobante de pago.
- Ortografía incorrecta del cliente mal guardado por los operadores

Y es por esto que se requiere un estudio preciso del sistema que se maneja en esta empresa, porque muchas veces nos olvidamos del cliente, nos enfocamos mas en solucionar el problema mas no en brindarle una adecuada atención, los clientes de hoy en día son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo:	Financiera
Área:	Presupuesto
Aspecto:	Económico
Período:	Año 2017
País:	Ecuador
Región:	Costa
Provincia:	Guayas
Cantón:	Guayaquil
Sector:	Avd. Domingo Comín

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuir al incremento de la recaudación, para mejorar el nivel de ingresos del punto de venta Western Unión, ubicado en la avenida Domingo Comín del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año fiscal 2017?

1.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Variable dependiente: Nivel de los ingresos.

1.4.2 Variable independiente: Recaudación

1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.5.1. Evaluación del problema

Delimitado: la investigación está enfocada en mejorar la calidad del

servicio que brinda un sistema de recaudación en un punto de venta de western unión.

Claro: el problema es claro porque a través del análisis realizado nos facilita comprender claramente y podremos detectar las falencias existentes en el sistema de recaudación.

Evidente: es evidente porque se detecta la necesidad de mejorar la calidad de servicio esto se puede conseguir utilizando conocimientos y aplicando tecnologías informáticas.

Relevante: la considero relevante porque servirá como mecanismo fundamental para la mejora en la entrega del servicio al cliente tendremos como resultados la satisfacción de los clientes e incrementar sus ingresos.

Factible: existe una propuesta para solucionar inconvenientes, que pueden dar los cambios esperados en un punto de venta.

1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Objetivo General

Realizar un estudio del sistema de recaudación para mejorar el nivel de ingresos del punto de venta de Western Unión.

1.6.2. Objetivos Específicos.

- Identificar teóricamente los fundamentos de sistema de recaudación.

- Diagnosticar la situación actual del sistema de recaudación y los efectos del nivel de ingresos.
- Detectar las necesidades de los clientes.

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2010); Es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y /o el porqué del estudio) Por medio de la justificación se debe explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación, cuales son los beneficios y demostrar que el estudio es necesario e importante”.

La finalidad de esta investigación es sugerir estrategias para mejorar el nivel de ingresos, mediante la cual permitirá determinar cuáles son las posibles fallas más frecuentes que pueden existir dentro del sistema de recaudación de servicios, de esta manera hacer las correspondientes sugerencias que permitan mejorar el área de recaudación.

En este sentido esta investigación permitió recoger información pertinente a lo que constituyen nivel de ingresos, calidad de servicio y todo lo relacionado a recaudaciones.

Este estudio consiste en que a través de las estrategias de atención al cliente se logrará una mejora en la prestación del servicio, de este modo satisfacer las necesidades nuevas y existentes de una sociedad cada vez más exigentes en cuanto a la calidad de los servicios ya que el

cliente es el motor principal para que la empresa subsista en un mercado tan competitivo como el actual.

Esta investigación pretende reconocer la situación actual que se presenta al momento de atender al cliente y servirá, para tomar decisiones estratégicas, cuyo objetivo es poder brindar un mejor servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes Históricos

Guayaquil se caracteriza por ser la ciudad más poblada y la más grande de la república del Ecuador; que genera grandes divisas permitiendo alcanzar un mejor nivel de vida y por ende el crecimiento de la ciudad, teniendo en cuenta un sinnúmero de empresas que brindan servicios dentro de esta cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer las necesidades colectiva.

Historia del origen recaudación

La Recaudación procede del latín “recapitare” que significa almacenar una cantidad específica de dinero, es decir, proceso de recaudo en el que el estado utiliza como unidad esencial para percibir o cobrar efectos o caudales (impuestos) a los habitantes.

Los ingresos son cantidades de dinero percibidos regularmente representados por impuestos, tasas, donaciones riquezas a favor del estado acreditadas por tesorería. Son incrementos en el patrimonio neto de la empresa, los beneficios económicos en forma de entrada o incrementos de valor en su patrimonio.

El incremento de la recaudación se conoce que se deriva de tasas, donaciones, entre otras, es así que para el 2015 en el mes de abril se dio a conocer que esta recaudación creció en los últimos 27 meses un 12.3% en el Servicio de Rentas Internas excluyendo las contribuciones solidarias, y para diciembre del 2016 siguió con el aumento positivo

constantemente (5 meses), desembocado por un aumento interanual de cobro de impuestos y alza de ventas. (El Telegrafo, 2017)

Los ingresos están dados por impuestos como el 2% aumentado en el Impuesto al Valor agregado IVA por un año, lo que ayudó a este incremento en recaudaciones especialmente en las ventas, es decir, un nivel de ingresos positivos por este año, como la agricultura y sector financiero. (El Telegrafo, 2017)

En conclusión la recaudación es la recolección de elementos del Estado correspondientes a impuestos, tasa, donaciones, contribuciones que ayudan al mejoramiento de una región, su composición está dada por el consumo, y consumo privado, ahorro, demanda de inversión, exportaciones netas y gastos del gobierno. (Prezi, 2014)

2.1.2. Antecedentes Referenciales

En este capítulo se presentan los trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio que se ha realizado y que permiten ubicar un contexto en el que se desarrolla el presente trabajo.

Se realizó un breve análisis de algunas tesis que aunque no tienen relación directa con el tema de la presente investigación, sirven como una base que sustenta nuestro estudio del sistema de recaudación, a continuación se menciona trabajos y sus autores:

(Medina, 2011) según Linares (2005), realizó en el estado de Trujillo una investigación titulada "Estrategias generales para mejorar la recaudación del impuesto sobre patente de vehículo", teniendo como propósito esencial y primordial proponer destrezas generales que aporten a la optimización de la recaudación: El logro de este objetivo fue con la

ayuda de dos instrumentos: un cuestionario encaminado a los contribuyentes y una entrevista empleada a la directora de hacienda municipal, para la realización del proceso de recaudación, su objeto recopilar la investigación referente a los factores externos influyentes y los condicionados en el proceso recaudador del impuesto, con el paradigma descriptivo y documental.

Como podemos darnos cuenta aquí nos da estrategias para mejorar la recaudación el cual debe estar enfocado en el logro de los objetivos que se quieren alcanzar y analizar los factores que contribuyen sean externos o internos, con la ayuda de su matriz analizando sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades y así encontrar las conclusiones y recomendaciones a emplear. La presente investigación sirve como antecedente, puesto muestra aspectos relacionados con el proceso de recaudación y menciona elementos claves que incidirán directamente en el mejoramiento del proceso.

Por otra parte (Br. Rojas G & Jesymar E, 2011)), En su Tesis “Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la Actividad comercial, Económica, Industrial y de índole similar para la Alcaldía del Municipio Escuque, Estado Trujillo”

De acuerdo a la importancia que tiene el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de personalidad equivalente; tenemos como evidencia de investigación a la alcaldía del municipio Escuque.

Encontrando como concepto de los procesos de recaudación de impuestos municipales que son instrumentos irrefutablemente para la extensión de los recursos presupuestarios en el país, razón por la cual es espantoso observar y descubrir graves fallas en estos procesos. El proceso empleado en la alcaldía para su mejoramiento fue encaminado en tres etapas para dar las debidas conclusiones y tomar las respectivas decisiones. Entre estas tenemos como Etapa 1 Insumos la información básica de las alternativas formuladas viablemente, Etapa 2 factores

externos e internos claves. Etapa 3 la decisión es decir su matriz cuantificable para la planificación estratégica que con la etapa 1 se evalúan objetivamente estrategias alternativas.

Es decir que este estudio y evaluación que se den para el mejoramiento de los procesos de control sean la mejor herramienta para obtener óptimos resultados requeridos mejorando la gestión y cumplimiento eficaz de sus objetivos satisfaciendo las necesidades de la empresa y así incentivar a no evadir los pagos de impuestos en las actividades económicas tributarias estableciendo conciencia.

Es decir que este estudio sirva como instrumento para los funcionarios, para así lograr una eficiente recaudación, y hacer de ella una institución capaz de generar recursos propios y pueda lograr el fortalecimiento y crecimiento de la misma.

Por su parte, (Tubon, 2011) En su trabajo de investigación “El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria la raíz del jean del cantón PELILEO”, ubicada en Ambato. Su objetivo primordial mejorar el servicio al cliente para el incremento de las ventas, tomando como elementos del estudio a los vendedores y clientes de la industria del jean. Este estudio se llevó a cabo, con la ejecución de un tipo de investigación cualitativa quien se fundamenta en valores y cualidades de las esencias o elementos encontrando como principal debilidad las bajas ventas causadas por el inadecuado servicio brindado por la empresa, por lo cual se recomendó implementar un curso de adiestramiento para vendedores debidamente capacitados psicológicamente y optimando la comunicación entre vendedor y cliente y así lograr una excelente atención y conseguir la confianza de sus clientes y la complacencia de sus necesidades.

TENEDA William (2008), en su tema de estudio referente a las “Estrategias de Marketing para la comercialización del producto de la empresa MADERVAS para la provincia de Tungurahua”.

Encontramos que su objeto esencial buscado fue la Instauración de estrategias de marketing para la lideración y optimización de las gestiones sea comercial de productos u otra, y sus objetivos específicos Incorporar tendencias de productos de la empresa en el mercado incrementando la representación de nuevos productos para las innumerables industrias que maneja la empresa.

Las estrategias de marketing es encontrar proporciones atractivas y elaborar estratégicas comerciales beneficiosas. Esta es llevada por su FODA que ayudan a comercializar productos por medio de programas de capacitación para el departamento de diseño, atención al cliente, y asesorías técnicas a los usuarios.

La implementación de planes estratégicos proporciona datos específicos de la evaluación y evolución de demanda, segmentación de mercado, posiciones competitivas y existencia de oportunidades y amenazas.

En conclusión este trabajo de tesis servirá como contribución para la indagación ya que nos guía a localizar nuevas oportunidades de mercado y a fundar estrategias para el logro del incremento de las ventas su función primordial buscada.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE WESTERN UNIÓN

LOS SERVICIOS DE WESTERN UNION ("WU") MONEY TRANSFER® SON PROPORCIONADOS POR WESTERN UNION FINANCIAL SERVICES, INC. ("WESTERN UNION") Y ESTÁN SUJETOS A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ("ACUERDO") Y A LAS LEYES

APLICABLES.- La disponibilidad del servicio y de los fondos depende de ciertos factores que incluyen al Servicio seleccionado, a la selección de opciones de entrega diferida, a la cantidad enviada, al país de destino, a la disponibilidad de moneda, a los asuntos reglamentarios, a los asuntos de protección del consumidor, a los requisitos de

identificación, a las restricciones de entrega, a los horarios de las ubicaciones de los agentes y a los diferentes husos horarios (colectivamente "Restricciones"). El destinatario designado ("Destinatario") por lo general puede recibir los fondos enviados por un consumidor de Western Unión ("Usted") en las ubicaciones de agentes en la ubicación de pago acordada.

Para transacciones dentro de los Estados Unidos, la ubicación de pago esperada por lo general significa cualquier ubicación de un agente en el estado de destino o en el territorio de los Estados Unidos que usted identifique.

Para transacciones fuera de los Estados Unidos, la ubicación de pago esperada por lo general significa cualquier ubicación de un agente en país de destino que usted identifique. Los servicios ofrecidos por Telecomunicaciones de México ("Telecomm") solamente están disponibles en las ubicaciones de Telecomm.

Puede pagar los servicios con una tarjeta de crédito Visa o MasterCard emitida en los Estados Unidos, o una tarjeta de débito emitida por o a través de una institución financiera ubicada en los Estados Unidos ("tarjeta bancaria"). Como alternativa, puede pagar con dinero en efectivo en una ubicación de un agente de Western Unión o con un teléfono móvil de Western Unión, WUPay o con las opciones ACH ("Opciones de pago alternativo").

El total a pagar deberá pagarse antes de que Western Unión procese la transacción. Si Western Unión no recibe autorización del emisor de la tarjeta bancaria (o el proveedor de su cuenta, en el caso de las opciones de pago alternativas), la transacción no se procesará y los fondos no se transmitirán al destinatario.

CARGO ADMINISTRATIVO: Las transacciones que no se retiren o que usted cancele dentro de un año de la fecha de envío tendrán un cargo administrativo no reembolsable de hasta cincuenta centavos por mes desde la fecha de envío, que no superará la suma total de cuarenta y dos dólares, que se descontarán del monto enviado (o donde estos cargos superen el monto máximo permitido por la ley).

REEMBOLSOS: Sujetos a las leyes aplicables: (a) las transferencias se pueden cancelar y puede obtener un reembolso del monto principal, a menos que los fondos hayan sido retirados o depositados en el momento en el que Western Unión recibe su pedido por escrito; (b) para ciertos servicios, con la excepción de la factura de pago y los productos y servicios prepagos de Western Unión, es posible que Western Unión proporcione un cargo de reembolso si los fondos no estuvieran disponibles dentro del período especificado; y (c) Western Unión puede cobrarle un cargo a usted para reembolsarle el monto principal a usted en los casos en los que el destinatario rechace sus fondos. Los reembolsos que califiquen para las transferencias que tengan como origen y destino los Estados Unidos se realizarán dentro de los 45 días de la recepción de su pedido válido por escrito. Western Unión puede emitir su reembolso a través de una transferencia de dinero de WU o Western Unión puede emitir el reembolso a la tarjeta de crédito o débito que se utilizó para pagar la transacción. En vez de recibir el reembolso del dinero de WU, puede solicitar que Western Unión le envíe por correo un cheque por el monto del reembolso. Donde lo exija la ley, los reembolsos asociados a ciertas transferencias internacionales serán elegibles para un tratamiento diferente.

Términos Especiales para Transferencias Internacionales: No obstante lo anterior, y sujeto a las leyes aplicables, las transferencias

internacionales pueden cancelarse y obtenerse un reembolso total del monto principal y de los cargos pagados dentro de los 30 minutos del pago, a menos que los fondos ya hayan sido retirados o depositados. También puede obtener un reembolso total en ciertas circunstancias si confirma la existencia de un error o en otras situaciones contempladas por las leyes aplicables.

6. CAMBIO DE MONEDA, SERVICIOS INTERNACIONALES: Además del cargo de transferencia para esta transacción, se aplicará una tarifa de cambio de moneda. La moneda estadounidense se convertirá a la moneda extranjera con una cotización de cambio establecida por Western Unión, a menos que las leyes del lugar de pago esperado no permitan que Western Unión establezca la cotización de cambio. Cualquier diferencia entre la cotización que se le hizo a Usted y la cotización recibida por Western Unión quedará para Western Unión (y sus agentes en algunos casos) además del cargo por transferencia. Sujeto a las leyes locales, la cotización de moneda estimada o real aplicable a su transacción se le proporcionará en las divulgaciones escritas que le proporcione Western Unión en relación con su transacción. Por lo general, los pagos se realizarán en la moneda nacional del lugar de pago esperado ("moneda local"). En algunos países, puede designar una moneda de pago diferente a la local; sin embargo, la moneda alternativa que elija puede no estar disponible en todas las ubicaciones de los agentes. Western Unión no se hace responsable de la cotización de cambio de la moneda que se aplicará si el destinatario eligiera recibir una moneda diferente a la moneda que usted seleccionó.

B. TRANSFERENCIAS A CUENTAS: El acuerdo del destinatario con el proveedor de la cuenta rige en cuanto a los derechos, las responsabilidades y los cargos (incluidos los cargos para transferir dinero en efectivo de una cuenta), y el proveedor de la cuenta puede

imponer sus propias restricciones con respecto a la disponibilidad de los fondos, los límites que se pueden transferir o retener en una cuenta, los horarios de atención, las vacaciones y otras limitaciones. En la mayoría de los casos, el destinatario debe estar inscrito en un programa de la cuenta para recibir una transferencia de este tipo. Si un destinatario no está inscrito en el programa de la cuenta podrá recibir los fondos en la ubicación de un agente y quedará sujeto a requisitos adicionales. Western Union puede ganar dinero a través de los cargos asociados al uso de las cuentas.

D. USO DE QUICK COLLECT Y WU PAY: Donde esté disponible, podrá (a) proporcionar los fondos para una transacción a un facturador a través del servicio de Western Unión WUPay, siempre y cuando Western Unión reciba los fondos del proveedor de su cuenta y/o (b) enviar un pago Quick Collect a un facturador, siempre y cuando Western Unión reciba la autorización del proveedor de su cuenta. Western Unión no está afiliado a ningún facturador de Quick Collect o WUPay y no tendrá ningún tipo de responsabilidad con respecto a los productos o los servicios que usted pueda solicitar o recibir del facturador. Excepto según lo exija la ley, Western Unión no tiene ninguna responsabilidad por las acciones inapropiadas, negligencias o errores del facturador o por su imposibilidad de darle crédito por los fondos que usted envió a través de Western Unión apropiadamente o a tiempo.

9. PRIVACIDAD: Podemos recopilar y divulgar información personal a terceros, según se detalla en nuestra Declaración de Privacidad. Para obtener una copia, visite wu.com o llame al 1-800-562-2598. Recopilamos información personal en algunos de los siguientes casos: cuando realiza transacciones con nosotros (con los servicios de WU®, Vigo® u Orlandi ValutaSM) y otras empresas; envía información en solicitudes, formularios y por otros medios; usa o visita nuestras aplicaciones o sitios en línea o los de otras empresas; ingresa una

promoción; se registra para recibir comunicaciones; o se une a un programa de fidelidad. Asimismo, la información que recopilamos puede provenir de diversas fuentes y podemos recopilarla, rastrearla y combinarla en dispositivos, plataformas y canales. La información que se divulga puede incluir datos financieros (por ejemplo, información sobre transacciones con nosotros y otros asuntos financieros), información de contacto, información de identificación, información de redes sociales, dispositivos móviles y computadoras. Entre los destinatarios se pueden incluir empresas financieras y no financieras, proveedores de servicios, agencias gubernamentales y distribuidores directos. Usted nos puede indicar que limitemos ciertas divulgaciones. Su elección se aplicará hasta que Usted decida cambiarla o eliminemos Sus datos. Para poner límites a las divulgaciones de información (opción de exclusión), llame al 1-800-562-2598.

10. GENERAL: Este acuerdo, junto con todos los elementos incorporados como referencia, conforman todo el acuerdo entre las partes. Suplanta y deja sin efecto a todos los acuerdos anteriores y no se puede modificar oralmente. Sujeto a las leyes aplicables, Western Unión puede asignar este acuerdo a un tercero sin su consentimiento. Este acuerdo está regido por las leyes de Colorado, independientemente de los conflictos de reglas legales. Si se determinara que alguna cláusula de este acuerdo no es válida, las cláusulas restantes serán válidas. Los servicios están dirigidos únicamente a personas mayores de 18 años. La versión en idioma inglés será la que tendrá validez si hubiera algún tipo de incoherencia entre las versiones en inglés y las que están en otros idiomas. Usted y el destinatario declaran que su uso de los servicios no incumple este acuerdo ni ninguna otra ley, incluidas, sin que esto sea limitante, las leyes relacionadas con lavado de dinero, actividades de juegos de azar ilegales, apoyo a actividades terroristas y fraude. La información que usted proporcione a Western Unión será verdadera y completa. Usted compensará a Western Unión y a sus

agentes por todas las pérdidas de cualquier tipo (incluidos los honorarios de abogados) que surjan de cualquier incumplimiento del acuerdo por su parte o por parte del destinatario. Western Unión se reserva el derecho a cambiar los servicios sin previo aviso. Western Unión y sus agentes pueden rehusarse a brindarle los servicios a cualquier persona.

2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel de Ingresos: Utilizando la definición del Plan Contable actual, los ingresos son de incrementos en patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio ya sea en forma de entrada o aumento en el valor de los activos o de disminución en el valor de los pasivos siempre que no tenga origen en aportaciones de los socios (monetarios o no). Un ingreso no es más, que la valoración de un consumo a favor de la empresa. Podemos hablar, por ejemplo, de ingresos por alquileres cuando alguien usa el local propiedad de la empresa.

Recaudación: Es el acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quién deberá administrarlos en nombre del pueblo.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Transferencia: Una transferencia de dinero es un tipo de transferencia bancaria internacional, que sirve como medio electrónico para mover dinero de un país a otro. Las transferencias que tienen lugar dentro de la misma entidad se suelen denominar traspasos. Hay operaciones similares a las transferencias, como por ejemplo las órdenes de envío de fondos en las que se indica que deben entregarse en efectivo al beneficiario.

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“ (López, 2013)

Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (López, 2013)

Cliente: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (López, 2013)

Atención al cliente: “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (López, 2013)

Calidad en la atención al cliente: “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”. (López, 2013)

Paradigma: Es un término de origen griego, "*parádeigma*", que significa modelo, patrón, ejemplo. En un sentido amplio se corresponde con algo que va a servir como modelo o ejemplo a seguir en una

situación dada. Son las directrices de un grupo que establecen límites y que determinan cómo una persona debe actuar dentro de los límites.

Ventas Brutas: Significa el monto total de las ventas en un periodo determinado, sin descontar costo alguno, salvo el del impuesto al valor agregado, consumos especiales, o cualquier otro impuesto, multa o recargo establecido por la ley, que deberá ser segregado contablemente.

Franquicia: Es el derecho a abrir y /u operar un local o “PUNTO DE FRANQUICIA”, única y exclusivamente dentro de la ubicación acordada por las partes, en estricta conformidad y apego con el CONTRATO DE FRANQUICIA y los manuales aplicables al formato de negocios.

Punto de franquicia: Es el negocio instalado conforme al formato de negocio e incluye, en cada caso, su local, muebles, enseres y equipos. Cada punto de franquicia puede ser de propiedad o arrendado, subarrendado o prestado en comodato, o bajo cualquier formato por el cual sea explotado comercialmente dicho local por “el franquiciador”, según lo que acuerden las partes.

Comisiones: Es el valor que “el franquiciador” reconoce a “el Franquiciado” por la venta de determinados servicios y productos en los que los proveedores han acordado el pago directo de la participación a “el franquiciador” para no cargarle el costo a los clientes.

Productos: Consiste en la gama de bienes, servicios , agencia y representaciones que constituyen en la materia prima o insumos necesarios para producir los bienes o prestar los servicios que conforman el “FORMATO DE NEGOCIO” que se desarrolla e incluyen los muebles, enseres y equipos instalados en el “ PUNTO DE FRANQUICIA” .

ESTRATEGIA: Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

(Tesis de investigadores, 2011) Según Arias Fidias en el año 2006 en su libro Introducción a la metodología científica pág. 16 nos dice que al marco metodológico es un conjunto de pasos que nos ayuda a la formulación y resolución de problemas, además de contener técnicas y procedimientos. Dicho método se basa en la formulación de hipótesis que pueden ser confirmadas o descartadas.

3.1. Presentación de la empresa.

Western Unión fue fundada en Rochester, Nueva York, en 1851, con el nombre de The New York and Mississippi Valley Printing Telegraph Company.

Después de que Jephtha Wade adquiriera una serie de compañías de la competencia, la empresa cambió su nombre a Western Unión Telegraph Company en 1856 después de la insistencia de Ezra Cornell (uno de los fundadores de la Universidad de Cornell) para que su nombre reflejara la unión de las líneas telegráficas que iban de costa a costa.

En 1871 la compañía introdujo su servicio de transferencia de dinero, sobre la base de su extensa red de telégrafos. Y en 1879, Western Unión, salió del negocio de telefonía, después de haber perdido un pleito de patentes con Bell. Como el teléfono sustituye al telégrafo, la transferencia de dinero pasa a ser su principal negocio.

Western Unión se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de América en mantener su propia flota de satélites

de comunicaciones se sincrónica, a partir de 1974.

Debido a la disminución de los beneficios y a las deudas, Western Unión lentamente comenzó a deshacerse de las telecomunicaciones basadas en activos a partir de comienzos del decenio de 1980. Debido a la desregulación en el momento, Western Unión comenzó a enviar dinero fuera del país.

Y es aquí donde empezó a ofrecer varios servicios, incluyendo transferencias de dinero persona a persona, órdenes de dinero y servicios comerciales, expandiéndose en todos los países para así poder enviar o recibir dinero de la manera más sencilla en cualquier parte del país con la seguridad que ofrece Western Unión. Actualmente, en las transferencias enviadas por Western Unión es obligatorio confirmar la identidad del remitente para así tener una mayor seguridad, y es así que Western Unión se destaca en su sector y sus trabajadores y clientes lo reconocen como líder en servicios globales de pago.

El servicio cubre todo el territorio nacional, Es un trámite simple y rápido, el destinatario puede cobrar el dinero en cualquier sucursal, independientemente del lugar de destino.

Western Unión cuenta con 150 años de experiencia en el mercado internacional y Correo Argentino es el líder nacional en envíos de dinero con más de 250 años de presencia en el país.

Uno de los problemas de Western Unión es el sistema por que este colapsa debido a la realización de demasiadas recaudaciones durante el día, el operador comienza a tener inconveniente durante la transacción, surge la necesidad de realizar una investigación del inadecuado sistema ya que si no logra lo planteado no podrá incrementar el nivel de ingresos

y tendrá como resultado un mayor número de clientes insatisfechos.

Nuestra Empresa

Somos una red de servicios transaccionales bajo el nombre comercial **“Red de Servicios Activa”**.

Nuestra actividad se inició en el año 1994, como representante para el Ecuador de WESTERN UNION®. A partir del año 2001 iniciamos la diversificación de nuestro portafolio de servicios, incorporando recaudaciones de servicios públicos y privados, Recargas de celulares y tv pagada y Courier nacional e internacional.

Posteriormente incorporamos los servicios de Logística de promociones, Cartelera digital y Órdenes de pago.

Nuestra red de locales en el Ecuador comprende más de 200 Puntos de atención propios y más de 800 locales franquiciados, teniendo presencia en más de 226 ciudades y poblaciones de todas las provincias del país.

Estamos presentes en los principales centros comerciales y cadenas de supermercados, ofreciendo un horario de atención extendido de lunes a domingo.

Producto / Servicios

Desglose servicios-Red Activa.

Recaudaciones: Pago de servicios básicos como luz, agua y teléfono y/o facturas de empresas privadas de venta por catálogo, televisión por cable, entre otras.

Empresas públicas

Empresas privadas

Venta de Pines y Recargas: Comercialización de minutos de tiempo aire y pines, para servicio de telefonía pública, celular e internet.

Tipo de servicios:

Recargas y pines electrónicos de todas las operadoras celulares.

Recargas electrónicas de televisión prepagada.

Pines electrónicos de prepago para telefonía fija.

Pines electrónicos de prepago para otros servicios.

Seguros: Pago de seguros públicos y privados.

Courier: Servicio de paquetería nacional e internacional.

Logística de promociones: Canje o recepción de productos promocionales de diversas marcas.

Órdenes de pago

Instrucciones de personas naturales o jurídicas, públicas y privadas, para pagos a terceros de nóminas, viáticos o cualquier rubro.

Promoción y publicidad

Los medios más eficientes para llegar a nuestros clientes son:

Flash informativo

Cuñas de radio.

El propósito de estas comunicaciones es integrarse a la mente de los clientes-usuarios y fortalecerse como la empresa de mejor servicio en cuanto a rapidez, atención y cercanía.

Logo:

Gráfico 5: diseño de logo



3.2. MISIÓN

Proveer a nuestros clientes esperanza, desarrollo y crecimiento a través de un servicio eficiente, confiable y seguro de traslado de dinero, por medio de una distribución geográfica accesible para el consumidor final.

3.3. VISIÓN

Proveer a nuestros clientes esperanza, desarrollo y crecimiento a través de un servicio eficiente, confiable y seguro de traslado de dinero, por medio de una distribución geográfica accesible para el consumidor final.

3.4 Política de Calidad

Proveer servicios de traslado de dinero a través de mecanismo tecnológico de alto nivel con el apoyo de recurso humano capacitado y estable.

Figura 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

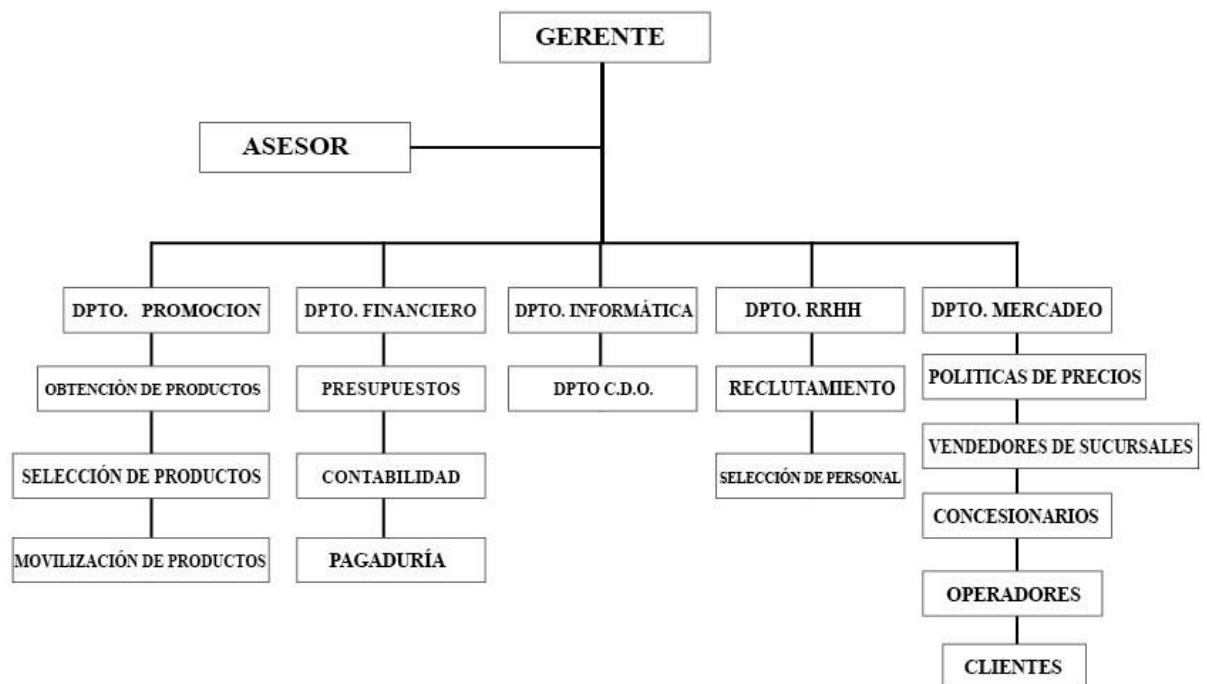


Figura # 1: Organigrama de Western Unión

Fuente: Datos elaborado por la autora

Elaborado por: Roxana Palacios López

3.5 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN

A continuación detallamos cada uno de sus procedimientos que realiza el sistema con la finalidad de disminuir las posibilidades de falla para conseguir resultados verdaderos.

- Recaudación de servicios (Ver anexo # 4)
- Transferencia de dinero nacional e internacional (Ver anexo # 5)
- Pagos o giros (Ver anexo # 6)

En base a la evaluación realizada al sistema de recaudación que se ejecuta en el punto de venta, notamos las dificultades que se presentan:

- Necesidad de supervisión de procesos
- Necesidad control, monitoreo del proceso
- Control software

Estos sistemas son facultados para ordenar administrar, regular el comportamiento de los mismos, se deben relacionar con las estrategias y metas de la compañía, que permitan responder las preguntas ¿qué problemas tenemos? ¿Cómo van las cosas?, ¿Qué decisiones se tomarán? Esta evaluación se divide en 5 E. (Velasategui, 2015)

Economía: Uso oportuno de recursos idóneos en cantidad y calidad.

Eficiencia: Relación de los recursos consumidos y producción de bienes y servicios.

Eficacia: grado de alcanzar los objetivos y metas de un programa o actividad.

Ecología: condiciones, operaciones y prácticas relevantes al medio ambiente y su impacto.

Ética: Elemento de la gestión institucional expresados en la moral y conducta individual. (Velasategui, 2015)

3.6 INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

FECHA:06/03/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS	
COURIER	\$ 1,73
ORDENES DE PAGO	\$ 15,61
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 91,51
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 1,05
RECAUDACIONES	\$ 277,20
VENTAS	\$ 0,98
VIGO	\$ 0,25
WESTERN UNION	\$ 675,77
TOTAL INGRESOS	\$1.064,11
b. EGRESOS	
(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24
c. SUBSIDIO	\$ 286,35

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
CONCESIONADO		
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 114,13
TOTAL		\$ 929,35

DEDUCCIONES

(-) Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-) Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-) Descuadre descontado en cuotas	\$ 50,00
(-) Descuentos del mes	\$ 18,00
(-) Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-) Retención I.V.A.	\$ 114,13
TOTAL DEDUCCIONES	\$ 447,35

CREDITO COMISIONES	FIN MES	\$ 482,00
---------------------------	----------------	------------------

ANÁLISIS DE INGRESOS				
PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	5	\$ 1,73	\$ 1,04	0,16 %
ORDENES DE PAGO	223	\$ 15,61	\$ 1,82	1,47 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	450	\$ 91,51	\$ 29,01	8,60 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	30	\$ 1,05	\$ 0,42	0,10 %
RECAUDACIONES	3960	\$ 277,20	\$ 43,68	26,05 %
VENTAS	1	\$ 0,98	\$ 0,98	0,09 %
VIGO	4	\$ 0,25	\$ 0,25	0,02 %
WESTERN UNION	1359	\$ 675,77	\$ 56,00	63,51 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.064,11		100,00 %

FECHA: 06/04/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS

COURIER	\$ 1,44
ORDENES DE PAGO	\$ 17,64
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 103,77
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 24,05
RECAUDACIONES	\$ 329,84
VENTAS	\$ 1,23
VIGO	\$ 0,65
WESTERN UNION	\$ 783,00
TOTAL INGRESOS	\$1.261,61

b. EGRESOS

(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24

c. SUBSIDIO

\$ 88,85

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
CONCESIONADO		
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 114,13
TOTAL		\$ 929,35

DEDUCCIONES

	Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-)	Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-)	Descuadre de meses anteriores	\$ 3,94
(-)	Descuentos del mes	\$ 100,93
(-)	Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-)	Retención I.V.A	\$ 114,13
(-)	TOTAL DEDUCCIONES	\$ 484,22

CREDITO	FIN	MES	
COMISIONES			\$ 445,13

INGRESOS				
PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	4	\$ 1,44	\$ 1,07	0,11 %
ORDENES DE PAGO	252	\$ 17,64	\$ 2,17	1,40 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	474	\$ 103,77	\$ 33,54	8,23 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	687	\$ 24,05	\$ 0,42	1,91 %
RECAUDACIONES	4712	\$ 329,84	\$ 52,08	26,14 %
VENTAS	1	\$ 1,23	\$ 1,23	0,10 %
VIGO	6	\$ 0,65	\$ 0,65	0,05 %
WESTERN UNION	1580	\$ 783,00	\$ 70,54	62,06 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.261,61		100,00 %

FECHA:05/05/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS

COURIER	\$ 0,35
ORDENES DE PAGO	\$ 16,52
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 108,28
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 7,42
RECAUDACIONES	\$ 293,37
VIGO	\$ 0,38
WESTERN UNION	\$ 806,50
TOTAL INGRESOS	\$1.232,82

b. EGRESOS

(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24

c. SUBSIDIO \$ 117,64

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
CONCESIONADO		
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 114,13
TOTAL		\$ 929,35

DEDUCCIONES

(-) Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-) Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-) Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-) Retención I.V.A	\$ 114,13
TOTAL DEDUCCIONES	\$ 379,35

CREDITO	FIN	MES	
COMISIONES			\$ 550,00

ANÁLISIS DE INGRESOS				
PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	1	\$ 0,35	\$ 0,35	0,03 %
ORDENES DE PAGO	236	\$ 16,52	\$ 1,89	1,34 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	446	\$ 108,28	\$ 32,86	8,78 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	212	\$ 7,42	\$ 1,33	0,60 %
RECAUDACIONES	4191	\$ 293,37	\$ 49,07	23,80 %
VIGO	3	\$ 0,38	\$ 0,38	0,03 %
WESTERN UNION	1548	\$ 806,50	\$ 65,72	65,42 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.232,82		100,00 %

FECHA: 07/06/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS

COURIER	\$ 0,89
ORDENES DE PAGO	\$ 15,19
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 102,43
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 4,34
RECAUDACIONES	\$ 308,84
VENTAS	\$ 7,62
WESTERN UNION	\$ 812,03
TOTAL INGRESOS	\$1.251,34

b. EGRESOS

(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24

c. SUBSIDIO

\$ 99,12

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
CONCESIONADO		
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 114,13
TOTAL		\$ 929,35

DEDUCCIONES

(-) Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-) Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-) Descuentos del mes	\$ 30,00
(-) Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-) Retención IVA	\$ 114,13
TOTAL DEDUCCIONES	\$ 409,35

CREDITO COMISIONES	FIN MES	\$ 520,00
---------------------------	----------------	------------------

ANÁLISIS DE INGRESOS

PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	3	\$ 0,89	\$ 0,89	0,07 %
ORDENES DE PAGO	217	\$ 15,19	\$ 2,03	1,21 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	393	\$ 102,43	\$ 32,49	8,19 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	124	\$ 4,34	\$ 1,54	0,35 %
RECAUDACIONES	4412	\$ 308,84	\$ 50,33	24,68 %
VENTAS	7	\$ 7,62	\$ 7,62	0,61 %
WESTERN UNION	1580	\$ 812,03	\$ 67,43	64,89 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.251,34		100,00 %

FECHA:06/07/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS

COURIER	\$ 1,67
ORDENES DE PAGO	\$ 17,08
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 101,91
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 8,72
RECAUDACIONES	\$ 296,03
VENTAS	\$ 6,24
VIGO	\$ 0,55
WESTERN UNION	\$ 799,88
TOTAL INGRESOS	\$1.232,08

b. EGRESOS

(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24

c. SUBSIDIO

\$ 118,38

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 97,83
TOTAL		\$ 913,05

DEDUCCIONES

(-) Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-) Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-) Descuentos del mes	\$ 99,35
(-) Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-) Retención IVA	\$ 97,83
TOTAL DEDUCCIONES	\$ 462,40

CREDITO COMISIONES	FIN MES	\$ 450,65
---------------------------	----------------	------------------

ANÁLISIS DE INGRESOS				
PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	5	\$ 1,67	\$ 1,35	0,14 %
ORDENES DE PAGO	244	\$ 17,08	\$ 1,68	1,39 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	398	\$ 101,91	\$ 31,06	8,27 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	249	\$ 8,72	\$ 1,72	0,71 %
RECAUDACIONES	4229	\$ 296,03	\$ 49,77	24,03 %
VENTAS	5	\$ 6,24	\$ 6,24	0,51 %
VIGO	6	\$ 0,55	\$ 0,55	0,05 %
WESTERN UNION	1586	\$ 799,88	\$ 64,01	64,92 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.232,08		100,00 %

FECHA: 07/08/2017

DETALLE INGRESOS Y GASTOS

a. INGRESOS	
COURIER	\$ 1,38
ORDENES DE PAGO	\$ 16,31
PINES Y RECARGAS GLOBALES	\$ 99,36
PROMOCIONES CON INVENTARIO	\$ 12,95
RECAUDACIONES	\$ 301,35
VENTAS	\$ 2,50
VIGO	\$ 0,63
WESTERN UNION	\$ 780,04
TOTAL INGRESOS	\$1.214,52
b. EGRESOS	
(-) ARRIENDO	\$ 455,24
(-) ENLACE	\$ 80,00
TOTAL GASTOS	\$ 535,24
c. SUBSIDIO	\$ 135,94

INGRESO NETO \$ 815,22

DETALLE	FACTURA	DEL
CONCESIONADO		
Base Imponible		\$ 815,22
IVA		\$ 97,83
TOTAL		\$ 913,05

DEDUCCIONES

(-) Anticipo de comisiones	\$ 150,00
(-) Capitalización Concesionario	\$ 50,00
(-) Descuadre de meses anteriores	\$ 1,00
(-) Retención Impto. Renta	\$ 65,22
(-) Retención Iva	\$ 97,83
TOTAL DEDUCCIONES	\$ 364,05

CREDITO	FIN	MES	
COMISIONES			\$ 549,00

ANÁLISIS DE INGRESOS				
PRODUCTO	N. TXS	INGRESO	ING/TXS	%
COURIER	4	\$ 1,38	\$ 1,04	0,11 %
ORDENES DE PAGO	233	\$ 16,31	\$ 1,96	1,34 %
PINES Y RECARGAS GLOBALES	411	\$ 99,36	\$ 33,21	8,18 %
PROMOCIONES CON INVENTARIO	370	\$ 12,95	\$ 2,87	1,07 %
RECAUDACIONES	4305	\$ 301,35	\$ 52,50	24,81 %
VENTAS	2	\$ 2,50	\$ 1,25	0,21 %
VIGO	5	\$ 0,63	\$ 0,44	0,05 %
WESTERN UNION	1612	\$ 780,04	\$ 63,57	64,23 %
TOTAL INGRESOS		\$ 1.214,52		100,00 %

3.7 ANÁLISIS DE INGRESOS DE CADA MES

MESES	V. INGRESOS	DIFERENCIA
06/03/2017	\$ 1.064,11	
06/04/2017	\$ 1.261,61	\$ 197,50
05/05/2017	\$ 1.232,82	\$ 28,79
07/06/2017	\$ 1.251,34	\$ 18,52
06/07/2017	\$ 1.232,08	\$ 19,26
07/08/2017	\$ 1.214,52	\$ 17,56

Este informe nos permite conocer el nivel de ingresos de cada mes, observamos que en el mes de abril hay un incremento de \$197,50 en comparación con los meses actuales.

este informe nos indica la situación actual que se encuentra el punto de Venta de Western Unión dado que nos es mucho la diferencia de aumento, debido a las falencia que se encuentra en el mismo no puede elevarse el nivel de venta ya que la demanda de clientes es alta.

3.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ESTUDIO

Para determinar el tipo de estudio de la investigación, la autora toma como referencia definiciones dadas por expertos sobre el tema:

POR EL PROPOSITO O FINALIDADES PERSEGUIDAS:

Investigación Básica: Denominada pura, teórica o dogmática, que empieza y mantiene su marco teórico, su propósito formular nuevas teorías modificando las existentes persiguiendo el progreso de los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin diferenciarlos con ningún aspecto práctico. (Leyton, 2012)

Investigación Aplicada: Denominada práctica o empírica, vigía íntima relación con la investigación básica, depende de descubrimientos y avances de esta última, prosperándose de los mismos, con manejo y resultados prácticos de los discernimientos. La Investigación aplicada sabe de buena tinta, para hacer, actuar, construir y modificar. (Leyton, 2012)

POR LAS CLASES DE MEDIOS UTILIZADOS PARA OBTENER LOS DATOS:

Investigación documental: Según el autor (Arias, 2015) define: esta investigación como el proceso apoyado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos en forma secundaria, obtenidos de fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Su propósito es aportar nuevos juicios.

Investigación de campo: Según el autor (Arias, 2015) define: Como aquella comprendida de la recolección de datos como sujeto de investigaciones o la realidad de hechos (datos primarios), sin maniobrar o controlar variables alguna, es decir, el investigador consigue la investigación sin alterar sus condiciones existentes.

Investigación Experimental: Esta investigación utiliza experimentos y principios del método científico, estos son llevados en laboratorios o no. Con un minúsculo grupo de personas, aquí se manipula variable experimental no comprobada, su objetivo describir el modo y las causas que produce a los fenómenos. Permite relaciones con seguridad de causa a efecto. (Arismendi, 2013)

Investigación no experimental: Según el autor nos da a conocer su significado de acuerdo a otros autores como Santa Paella y Feliberto Martins, 2010, la define como el diseño no experimental porque no se manipula deliberadamente ninguna variable., sus hechos son presentados al momento ocurrido momento real y tiempo para ser posteriormente examinados, con cosas que existan. (Arismendi, 2013)

POR EL NIVEL DE CONOCIMIENTOS QUE SE ADQUIEREN:

Investigación Exploratoria: Efectuada por temas u objetos desconocidos siendo sus resultados los cuales brinden la visión exacta de dicho objeto es decir un alcance superficial para llegar a su conocimiento. (Arismendi, 2013)

Investigación Descriptiva: Este tipo de investigación nos da a conocer características de hechos, fenómenos estableciendo estructuras y comportamientos sus resultados buscan dar en un nivel intermedio la profundidad de los conocimientos. (Arismendi, 2013)

Investigación Correlacional: Es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables incluidas en el estudio del tema.

Investigación explicativa: Según el autor Fidias G. Arias (2012), nos dice que es la encargada de buscar el porqué de los hechos por medio de las relaciones causa-efecto. Estos se ocupan de determinar las causas (investigación post facto), y efectos (investigación experimental), con prueba de hipótesis y sus resultados al igual que conclusiones forman un profundo conocimiento. (Arismendi, 2013). Además Formula leyes, buscando determinar los orígenes de un cierto conjunto de fenómenos a través de la delimitación de relaciones causales, es

decir, trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga

SEGÚN LA NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN QUE SE RECOGE PARA RESPONDER AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Investigación cuantitativa: Es aquella que utiliza predominantemente los símbolos numéricos utilizados para exponer la explicación de datos provenientes en cálculos, o mediciones. Permite un examen científico ayudado especialmente con datos numéricos de herramientas científicas estadísticas.

La investigación cualitativa: Este método de investigación es usado por las ciencias sociales, se basa en principios teóricos, como son la fenomenología la cual se refiere a lo relacionado filosóficamente de acontecimientos del objeto del medio ambiente donde se desarrolla, hermenéutica, la cual expresa la verdad del fenómeno en forma concreta y clara y la interacción social empleado métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, su principal propósito indagar las relaciones sociales y narrar la realidad tal como se experimenta. Es de un profundo entendimiento del comportamiento humano.

Los principales tipos de investigación cualitativa son:

Investigación-acción: un tipo de investigación aplicada, consignada a encontrar soluciones a problemas que tenga un grupo, comunidad, organización. Los propios afectados participan en la misma. (Leyton, 2012)

Investigación Participativa: estudio surgido a partir de un problema suscitado en la misma comunidad, su objeto es la búsqueda de

soluciones y regenerar el nivel de vida de las personas involucradas. En otras palabras, indaga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa la cual responde preguntas tales como cuál, dónde, cuándo. (Leyton, 2012)

3.9. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se la realizo utilizando las modalidades de campo y bibliografía tipo documental ya que son tipos de técnicas importantes para llevar a cabo el trabajo de investigación.

3.9.1 De campo.

Se realizará la investigación de campo, ya que se examinará desde el lugar donde ocurren los hechos, pretendiendo recoger la información necesaria sin manipulación de ninguna variable, y darle solución del problema planteado.

3.9.2 Bibliografía documental.

En esta investigación se aplicó el tipo de investigación bibliográfica-documental ya que se indagará sobre el tema de estudio mediante la utilización de documentos escritos, libros, revistas, internet, para ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza con la finalidad de recolectar la información necesaria de diversas fuentes.

3.10. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

Investigación Exploratoria: Esta hace referencia a métodos científicos por ser considerada como el primer acercamiento científico a un problema, es un tema poco estudiado no se ha elaborado antes el tema de investigación no existe evidencias de investigaciones pasadas sobre el tema, nos ayudará a encontrar los procedimientos adecuados, para elaborar una investigación posterior.

Investigación Descriptiva: Este tipo de investigación nos da a conocer características de hechos, fenómenos estableciendo estructuras y comportamientos sus resultados buscan dar en un nivel intermedio la profundidad de los conocimientos. (Arismendi, 2013)

3.11. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño de investigación se refiere a las estrategias que acoge el investigador del estudio para dar soluciones y respuestas adecuadas al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.

Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

El método que se elige afecta los resultados y las conclusiones de los descubrimientos estos métodos son varios y entre los cuales existen dos métodos principales:

Investigación Cuantitativa

Investigación Cualitativa

El diseño de la investigación es cuantitativo porque permite la recolección y análisis de datos por medio de cuestionarios con ayuda de herramientas de campo estadístico, con la finalidad de establecer el comportamiento de una población.

3.12. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.12.1 Población: Es el conjunto total de los fenómenos u elementos que se estudian, sean estas unidades de análisis cuantificables, está integrado por un determinado número de entidades, personas u otros. Es el conjunto total de individuos, animales, objetos o medidas con características frecuentes que se puedan observar en un lugar y momento determinado, desarrollándose la investigación.

Cuadro # 2 Población

Ítem	Informantes	Población
1	DUEÑA DEL LOCAL CONSESIONADO	1
	TOTAL:	1

Fuente: Datos elaborado por la autora.

Elaborado por: Roxana Palacios López.

3.12.2. MUESTRA

Según Balestrini (2006), nos expone que la muestra es una porción distintiva de una población, sean personas, plantas, animales, objetos u otros y cuyas características deben originarse en ella. (Pacheco, 2012)

De Barrera (2008), en su pág. 141 encontramos la muestra se ejecuta cuando: la población es tan grande o inaccesible y no se puede analizar por su tamaño, es por esta razón que hay que escoger una diminuta parte. Encontrándose el muestreo no es indispensable porque depende del argumento, características, ideas y más. Estos muestreos se dividen en probabilístico (matemáticos) y no probalísticos (a ciegas). (Pacheco, 2012)

Cuadro # 3 Muestra

Ítem	Informantes	Población
1	DUEÑA DEL LOCAL CONSESIONADO	1
	TOTAL:	1

Fuente: Datos elaborado por la autora.

Elaborado por: Roxana Palacios López.

3.13. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es lo relacionado a la elaboración de la información del trabajo, este debe ser confiable y válido con mucho cuidado y dedicación.

Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originado del problema de investigación. Los datos, entonces, deben ser confiables, pertinentes y suficientes definiendo fuentes y técnicas adecuadas para su recolección. (Dirección de la cultura física y el deporte)

Los tipos de recolección de fuentes de datos:

Fuentes primarias

Fuentes secundarias.

Fuentes primarias. Obtenidas de información directa, nueva y original es decir manera intelectual, originadas de la misma, conocida como información de primera mano de los fenómenos, se las encuentra en los siguientes documentos libros, revistas científicas y entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales, informes técnicos de instituciones públicas y/o privadas, patentes, normas técnicas.

Fuentes secundarias: Estas se obtienen de libros, revistas y documentos de todo tipo sea físicos o impresos, estas son válidas si siguen un procedimiento reglamentado y apropiado al tema. Debe ser organizada, elaborada, analizada, extracción o reorganización de fuentes primarias, estas son enciclopedias, antologías, directorios y trabajos de otras personas.

3.14. Principales técnicas de recolección de datos:

OBSERVACIÓN

En opinión de Sabino año 1992 en sus páginas 111-113, nos expresa que es una habilidad remota, esta ayuda a sus sentidos, a captar la realidad, se organiza intelectualmente. Esta mira detenidamente para establecer conductas para ser llevada la misma.

Este método fue utilizado por la autora de la investigación, nos permitió observar muy detenidamente de manera neutral sin involucrarse en el medio que se realiza el estudio con la finalidad de conocer la realidad del entorno e identificar cuáles son las causas que actualmente afronta el objeto de estudio.

ENCUESTA:

Entre las definiciones de encuesta tenemos: Según Tamayo, (2008), la encuesta nos permite dar conclusiones y respuestas de situaciones descriptivas y de variables, esta provee un diseño concreto dando rigor a la información obtenida. (pág. 24). (Ruiz)

De acuerdo con Arias F. (2006) describe cuestionario como “una modalidad de encuesta escrita para suministrar un grupo siendo una tarjeta contentiva utilizada por el entrevistador, esta es realizada por

medio de instrumentos o formatos en papel el cual contiene una serie de preguntas” (p. 74). (Velasquez, 2015)

La encuesta puede ser:

- Oral: la cual es aplicada mediante un interrogatorio, ya sea personal o telefónicamente.
- Escrita: se realiza a través de un cuestionario auto administrado, el cual es respondido de forma escrita por el investigador. (Velasquez, 2015)

ENTREVISTA:

La entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado, sobre un tema en específico, debe ser profunda, amplia que abarque detalles y aspectos.

Para Sabino (2002), las entrevistas pueden ser:

Estructuradas: son aquellas entrevistas que plantean idénticas preguntas y se realiza en el mismo orden a cada uno de los participantes. (Velasquez, 2015)

No estructuradas: es una entrevista más flexible y abierta. El investigador elabora las preguntas antes de realizar la entrevista. (Velasquez, 2015)

Se realizará una entrevista frente a frente con el personal que labora, para conocer su aporte a que esta investigación se lleve a cabo con éxito, aplicando esta técnica podremos conocer la situación actual que mantiene el punto de venta de Western unión, con el objetivo de identificar las deficiencias y buscar las debidas soluciones.

ANÁLISIS DOCUMENTAL:

Una diferencia entre esta y otras técnicas que se están tratando es que en estas últimas se obtiene datos de fuente primaria en cambio mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias, libros, boletines, revistas, folletos y periódicos manejados como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés. Técnica basada en fichas bibliográfica que tiene como propósito analizar material impreso.

INTERNET:

No existe duda sobre las posibilidades que hoy ofrece internet como una técnica de obtener información; es más se ha convertido en uno de los principales medios para recabar informaci

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Esta interpretación de resultados es basada en los datos obtenidos por la empresa, para lo cual se ha dado a conocer su historia, problemas presentados y aspectos en que ha venido incurriendo para que sus clientes se sientan insatisfechos por el mal servicio brindado por medio del sistema de recaudaciones y la atención brindada.

Aquí presentamos la entrevista realizada a la dueña de la empresa Western Unión.

Entrevista realizada a la dueña de la empresa Western Unión

1) ¿Qué tiempo tiene usted como dueña del local concesionado?

Un año 7 meses.

Análisis

En la entrevista ejecutada a la Srta. Elizabeth Delgado Ramírez dueña del local concesionado, nos comenta que tiene en este cargo 1 año y 7 meses y anteriormente trabajando para western unión 2 años rescata que se considera una persona responsable con mucha experiencia y hace lo posible por administrar correctamente el punto de venta.

2) ¿Estaría de acuerdo usted que el personal encargado reciba capacitaciones?

Sí, pero sería de mucho agrado que las capacitaciones se realicen más seguidos.

Análisis

Me indica que sí, estaría dispuesta a colaborar para que los cajeros reciban charlas de capacitación por lo menos una vez por semana de esta forma mantenerlos informados de las diferentes novedades que se presenten durante la semana, se evidenciaría las falencias que tienen al momento de atender al cliente.

3) ¿Usted cree conveniente analizar los registros mensuales para mejorar el nivel de venta?

En este caso realizar un análisis con el fin de determinar el nivel de ventas en que se encuentra el punto de venta.

Análisis Nos revela además que si está de acuerdo en que se haga un análisis de los registros mensuales de este modo determinar el nivel de las ventas y saber cuáles son las deficiencias.

4) ¿Considera que sus empleados atienden a los clientes en tiempo y forma?

Si, ellos atienden de manera amable y pacientes para poder atender la necesidad del cliente.

Análisis

La Srta. Dueña del local considera que sus cajeros atienden en tiempo y forma, tratan de ser amables amable y pacientes para poder dar solución a los inconvenientes de cada cliente, en muchas ocasiones el cliente es difícil de controlar, usualmente hay reclamos de clientes alterados debido a la lentitud del cajero pero esto se debe a q el sistema colapsa

debido a la demanda de los clientes.

5) ¿Tiene continuamente reclamos de clientes al respecto del mal servicio o lentitud de los cajeros?

Sí, hay algunos reclamos de clientes pero no se debe a la lentitud del cajero si no es el sistema colapse debido a la demanda de los clientes.

Análisis

Se sugiere hacer restauraciones del programa ATS y pedirles a las entidades que prestan sus servicios realice restauraciones pertinentes durante la noche, se manifiesten con una atención adecuada para así poder brindar un servicio más eficiente y eficaz

6) ¿Qué tomaría como referencia implementar para brindar un servicio más eficiente y eficaz?

Que hayan sitios de espera para las personas discapacitadas, y que los clientes se basen en turnos para que no haya discusiones entre ellos.

Análisis

Respecto a la pregunta de implementar una nueva cabina, sillas para brindar un mejor servicio para mejor comodidad para los clientes y mucho más para aquellas personas con discapacidad se sientan a gusto y obtener un turno para que no haya inconvenientes entre clientes.

7) ¿Según su criterio personal como cree que está funcionando el punto de venta?

Considero que tratamos de brindar un servicio eficaz, veras y sobre todo responsable dándole todos los comprobantes necesarios para su respaldo.

Análisis

Cabe recalcar que con este análisis el punto de venta trata de mejorar en todo lo que está fallando para dar un excelente servicio a los clientes.

4.1 PLAN DE MEJORAS

La presente tesis, que hemos realizado del punto de venta de western unión, tiene como principal objetivo proponer un estudio del sistema de recaudación, que nos permita brindar un excelente servicio, en el cual planteamos las siguientes propuestas:

- Analizar el sistema de recaudación que maneja la empresa, con la finalidad de obtener sistemas en buen estado con su correcta supervisión y mantenimiento.
- Realizar un análisis de los ingresos mensuales, con el propósito de determinar el nivel de ingresos.
- Capacitación de sus colaboradores para desarrollar la competencia de este modo mantener la relación con cada cliente y así mismo atenderlo
- Implementación de cabina, sillas y etiqueteras para la comodidad del cliente.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1: Estudio del sistema de recaudación

META: Ofrecer sistema de recaudación eficiente y eficaz

RESPONSABLE: Dueña.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Proponer un estudio del sistema de recaudación.	Dueña del local concesionario	Enfocándose en los distintos procesos que realiza el sistema.	Evitar clientes insatisfechos	En el punto de venta de Western Unión.	Periodo Lectivo 2017.	Nada

Figura 2.

Fuente: Datos tomados de la institución

Elaborado por: Roxana Palacios López

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2: Análisis de los ingresos mensuales.

META: Diagnosticar el nivel de ingresos.

RESPONSABLE: Dueña.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Realizar un Análisis De los ingresos mensuales.	Dueña del local concesionado	Enfocarse en llevar un control de todos los movimientos financieros.	Evitando el cruce de cuentas de un mes al otro.	En el punto de venta de Western unión	Periodo Lectivo 2017.	Nada

Figura 3.

Fuente: Datos tomados de la institución

Elaborado por: Roxana Palacios López

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3: Calidad de servicio al cliente.

META: Capacitación constante al personal encargado

RESPONSABLE: Dueña

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Plantear capacitaciones constantes al personal.	Dueña	Sugiriendo charlas de capacitación semanalmente	Mantener la relación con cada cliente y así mismo atenderlo	En las oficinas de Western unión	Periodo lectivo 2017.	Nada

Figura 4.

Fuente: Datos tomados de la institución

Elaborado por: Roxana Palacios López

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4: Implementación de muebles y enseres.

META: satisfacer las necesidades de los clientes

RESPONSABLE: Dueña

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Implementación de una nueva cabina	Dueña	Sugiriéndole a la dueña del local	Debido a la demanda de clientes	En el punto de venta de Western unión	Periodo lectivo 2017.	\$ 1.000.00
Implementación de sillas y etiqueteras	Dueña	indicándole a la dueña del local	Ofrecer un servicio de calidad	En el punto de venta de Western Unión	Periodo lectivo 2017	\$ 3.000,00

Figura 5.

Fuente: Datos tomados de la institución

Elaborado por: Roxana Palacios López

4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.2.1 Conclusiones

Western unión es una empresa con 160 años de actividad activa, considerada la segunda empresa más antigua que cotiza en la Bolsa de Nueva York, presta sus servicios a más de 200 países contando con más de 100000 cajeros automáticos.

Uno de sus problemas que encontramos son las quejas de sus clientes debido a una mala atención del departamento de servicio al cliente a causa de la lentitud o colapso de su sistema para realizar el respectivo registro.

La capacitación brindada a sus colaboradores no es frecuente encontrándose en está una debilidad para enfrentarse a las inconformidades de sus clientes por no poder solucionar su queja de manera inmediata.

La consecución de eficiencia y eficacia, la calidad de producción de bienes y servicios es un empeño primordial en la compañía, para así enfocar la atención en los estudios de organización de empresas y técnicas de reingeniería.

La condición actual del mercado no solo reside en los esfuerzos que realiza la empresa para su éxito sino también como se encuentre el entorno y conocer a profundidad el interior de las organizaciones.

4.2.2 Recomendaciones

Se recomienda buscar la excelencia es decir estar dispuestos a seguir un proceso de enfrentar los nuevos retos de manera progresiva y continua incorporando todas las actividades de la empresa desarrollando estrategias de calidad.

Se recomienda dar un buen trato tanto al cliente, tanto al presentar el problema del sistema y no enfocarse solo a solucionar el inconveniente olvidando al cliente, para posteriormente este se sienta insatisfecho por la atención brindada.

Se propone la implementación de muebles y enseres de este modo Ofrecer un servicio de calidad y comodidad para nuestros clientes.

Realizar evaluaciones del sistema de recaudación, revisar su buen funcionamiento y proporcionar las restauraciones necesarias de esta manera no tener problemas posteriores, al igual no olvidar entrenar a sus colaboradores, para estar preparados ante cualquier irregularidad que se suscite.

4.3 BIBLIOGRAFIA

- Ander , E. E. (1990). *Tecnicas de investigacion social*.
- Aranzamendi , N. L. (2010). *El proyecto de la investigacion y la estructura de la tesis*.
- Arias, F. G. (05 de Junio de 2015). El proyecto de investigación . PAG. 27.
- Arismendi, E. (21 de abril de 2013). Tipos y diseño de la investigación.
- Bonilla, M., Molina, J . , & Morales, F. (14 de Mayo de 2016). *Planificacion*. Obtenido de <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Br. Rojas G & Jesymar E. (Febrero de 2011). Estrategías para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de indole similar para la alcaldía del municipio escuque estado Tujillo. <https://es.scribd.com/document/233222220/rojasjesymar-parte1-200pags>.
- Bunge , M. (1985). *La investigacion cientifica*.
- Dirección de la cultura fisica y el deporte. (s.f.). Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Diseño de investigacion* . (19 de Mayo de 2008). Obtenido de <https://explorable.com/es/disenos-de-investigacion>
- El Telegrafo. (Jueves 11 de mayo de 2017). La recaudación tributaria creció el 9%. Guayas, Ecuador: Entrevista a Leonardo Orlando Director SRI.
- Finol, T., & Nava, H. (1993). *Procesos y productos de la investigacion documental* .
- Franco, Y. (2014). *Tesis de la investigacion, Poblacion y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista , L. (2000).

Metodología de la investigación .

Hill Castañeda , J. (1996). *Métodos de investigación* .

Leyton, A. (19 de mayo de 2012). Clases y tipos de investigación científica.

López, P. M. (Julio Septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *La importancia del control interno* . EL BUZÓN DE PACIOLI.

Medina, M. (mayo de 2011). Estrategías Administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo. Mérida, Venezuela.

Pacheco, M. G. (27 de mayo de 2012). Población y Muestra. *Tecnología educativa* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.

Prezi. (28 de mayo de 2014). Determinación del nivel de ingresos. Guayas, Guayaquil, Ecuador.

Roman, J. M., & Pastor, E. (1984). *Técnicas para la entrevista en la tutoría barcelona CEAC*.

Ruiz, M. M. (s.f.). Técnicas e instrumentos de investigación. *Encuesta* . www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html.

Sabino, C. (1996). *El proceso de la investigación* .

Tamayo, L., & Tamaño, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*.

Tesis de investigadores. (03 de 06 de 2011). Marco Metodológico definición.

Tipos de investigación . (2016). Obtenido de <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/>

Tubon, P. M. (2011). El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria la raíz del jean del cantón PELILEO.

variables . (s.f.). Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/VARIABLES_independientes_y_dependientes

Velasquez, O. (11 de mayo de 2015). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos* .

Velastegui, W. (17 de 09 de 2015). Evaluación del sistema de control interno. *Control Interno* . Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1

PREGUNTA CUESTIONARIO

- 1) ¿Qué tiempo tiene usted como dueña del local concesionado?

- 2) ¿Estaría de acuerdo usted que el personal encargado reciba capacitaciones?

- 3) ¿Usted cree conveniente realizar registros mensuales para mejorar el nivel de venta?

- 4) ¿Considera que sus empleados atienden a los clientes en tiempo y forma?

- 5) ¿Tiene continuamente reclamos de clientes al respecto del mal servicio o lentitud de los cajeros?

- 6) ¿Qué tomaría como referencia implementar para brindar un servicio más eficiente y eficaz?

- 7) ¿Según su criterio personal como cree que está funcionando el punto de venta?

- 8) ¿Cuál de las siguientes opciones considera necesario mejorar para brindar una adecuada atención?

Programa ATS _____

Internet _____

Institución Financiera _____

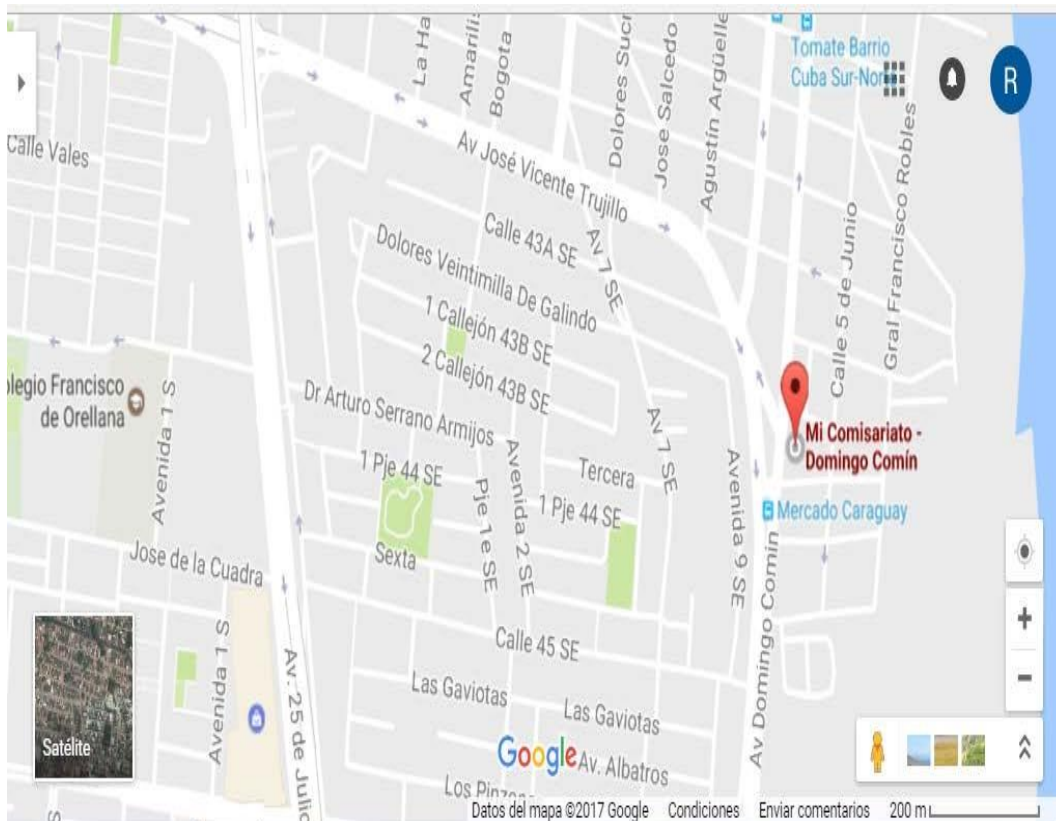
9) ¿Cómo califica el nivel de atención que brinda el sistema de recaudación en comparación a otras empresas?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena ... _____
Regular _____
Mala _____

10) ¿Cómo evalúa el nivel de atención que recibe por parte del cliente?

Excelente _____
Muy Buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

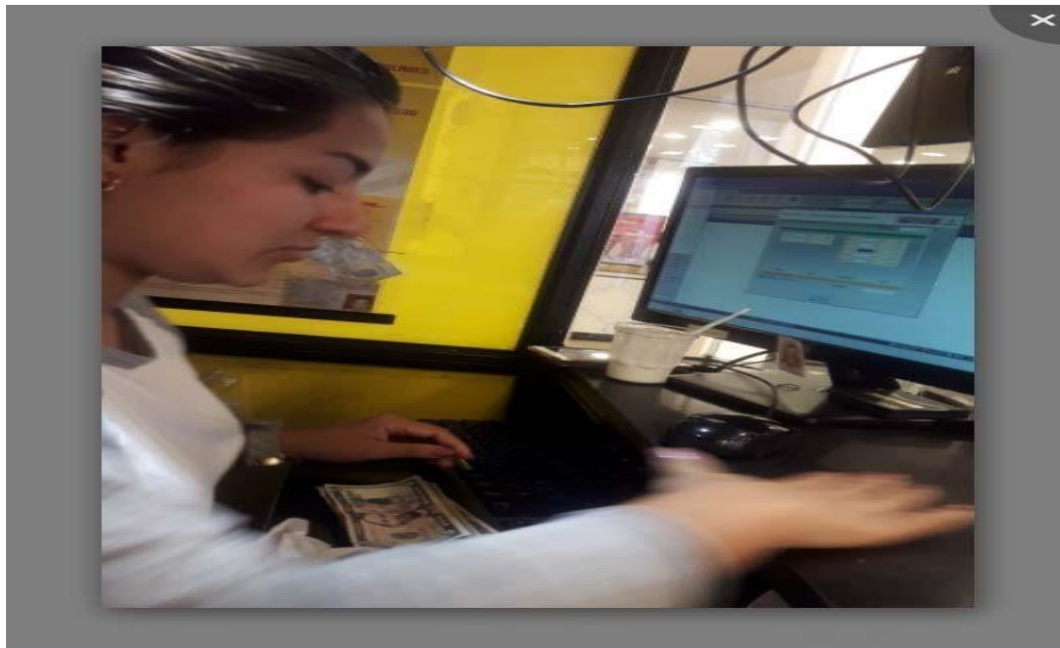
ANEXO # 2
MAPADE UBICACIÓN



DENTRO DEL COMISARIATO DOMINGO COMÍN SE ENCUENTRA UBICADO EL PUNTO DE VENTA DE WESTERN UNIÓN.



ANEXO # 3

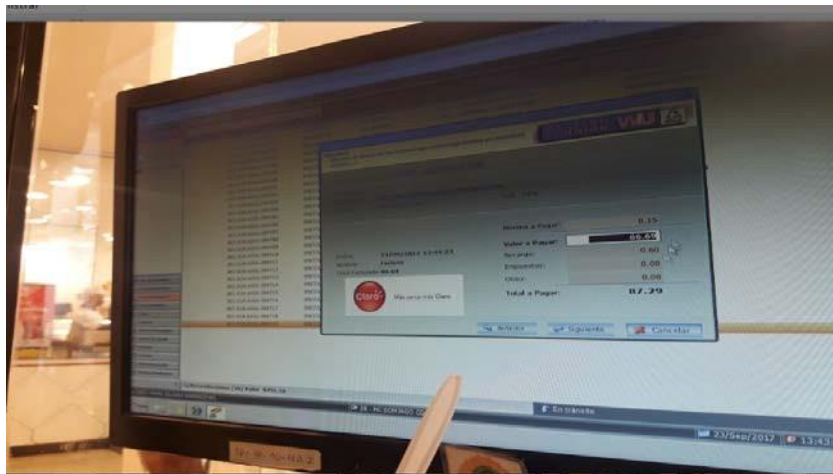


Dueña del local concesionario se encuentra haciendo su respectivo procedimiento del sistema

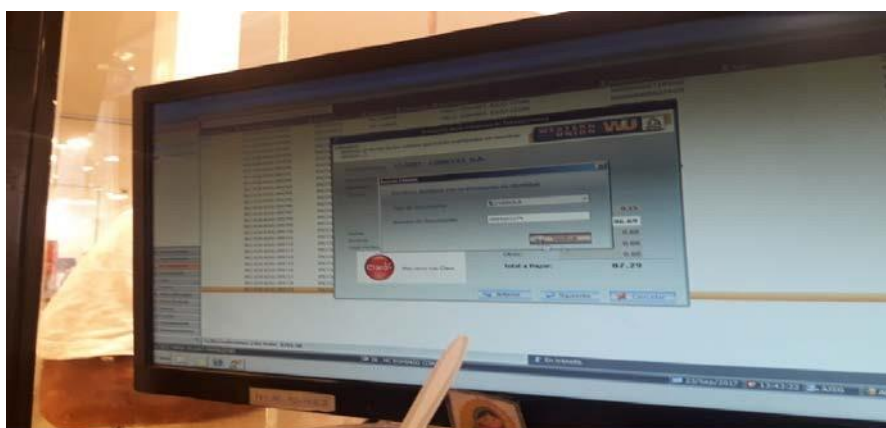


Autora de la presente tesis se encuentra revisando los distintos procesos que realiza el sistema de recaudación

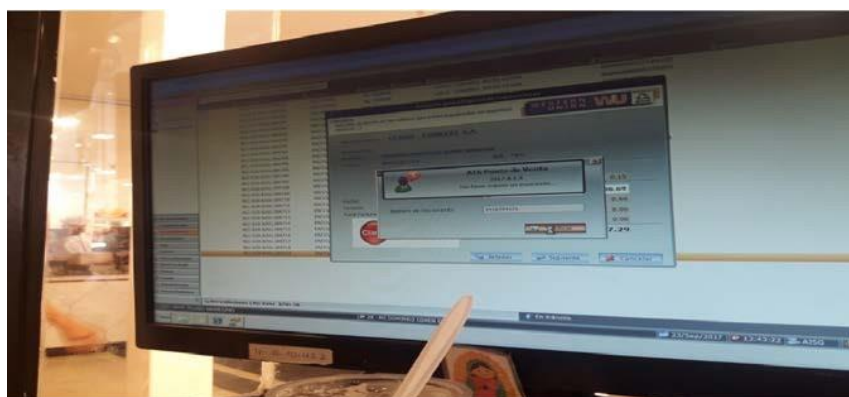
ANEXO # 4
DISTINTOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LA RECAUDACIÓN
DE SERVICIOS

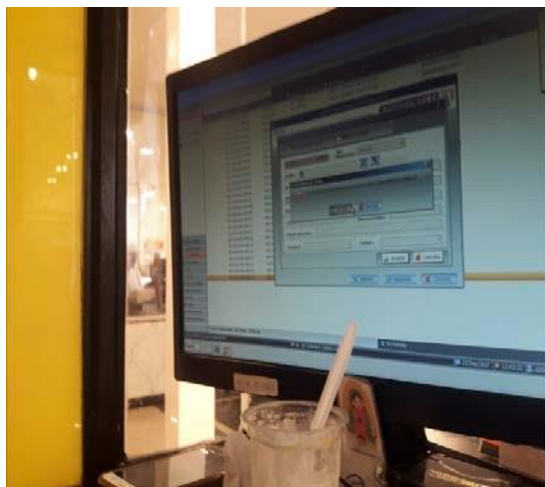


Se registra la recaudación correspondiente

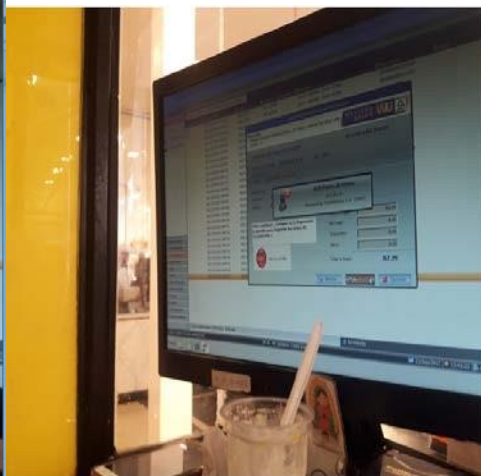


Se verifica la cedula del cliente

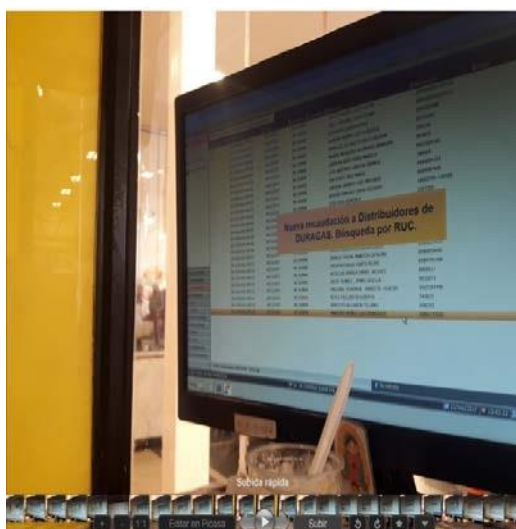




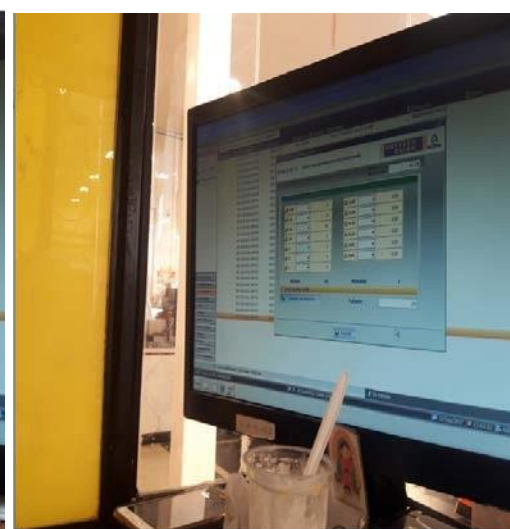
Se guarda los datos del cliente



Se verifica el valor a pagar

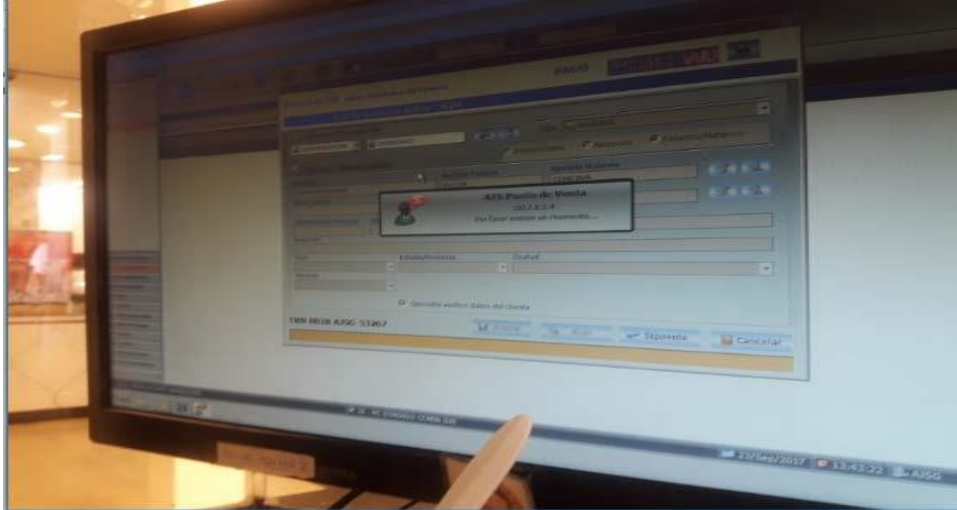


Se da por terminada la recaudación

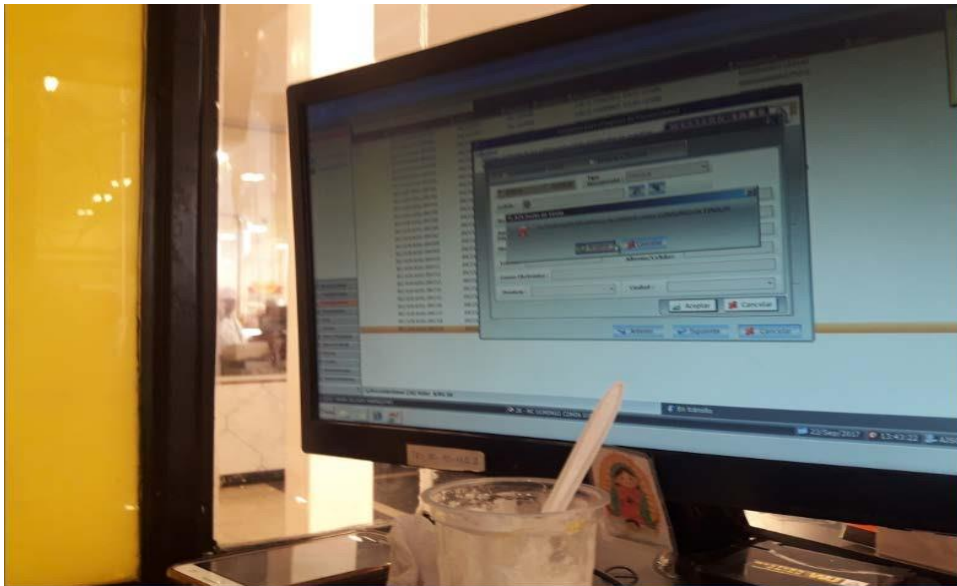


Se realiza el cuadro de caja

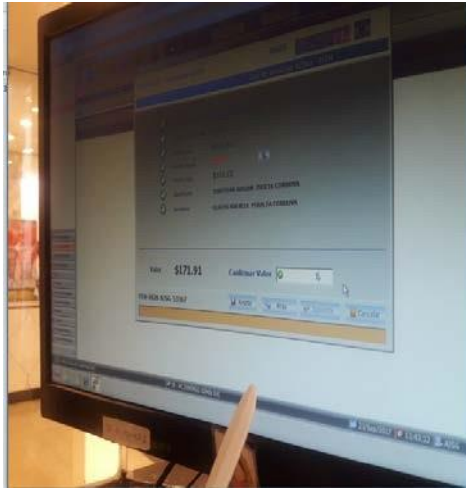
ANEXO # 5
PROCESOS DE PAGO O RETIROS DE TRANSFERENCIAS DE
DINERO



Se registra el cliente que va realizar el giro



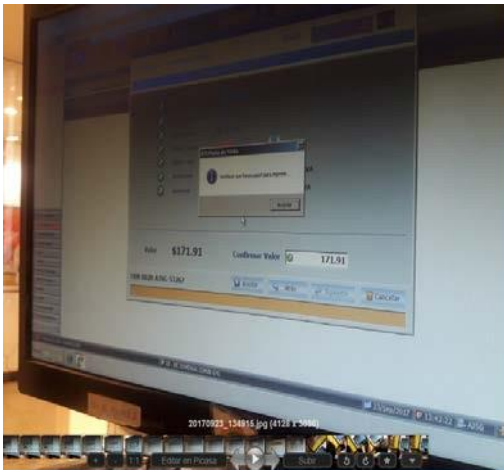
se verifica la persona quien le envía



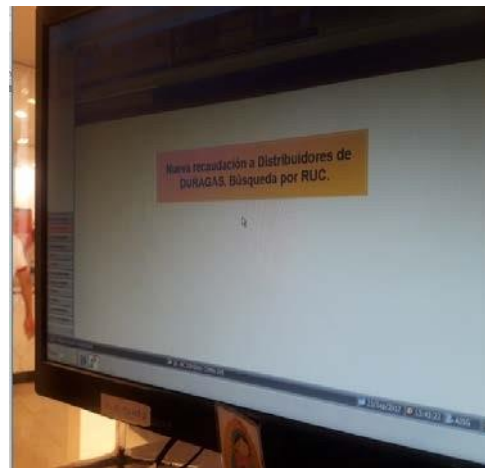
El valor total del pago



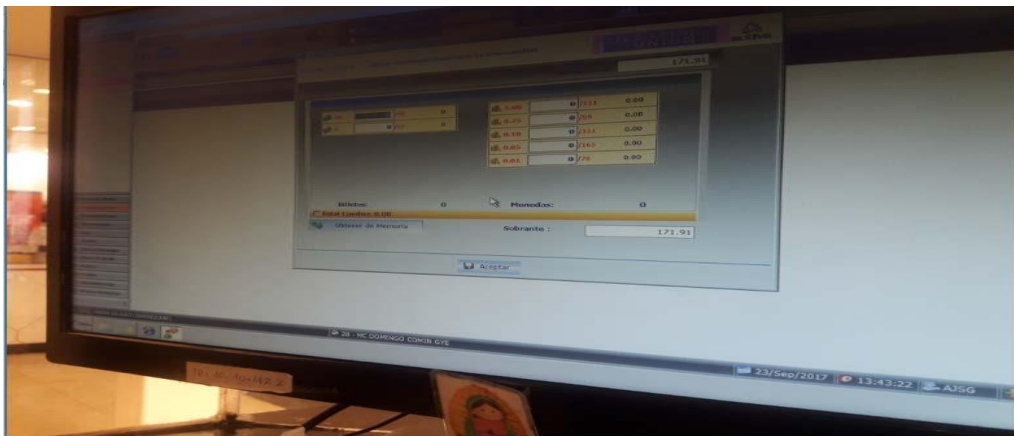
se verifica el valor a pagar



Se guarda el valor a cancelar

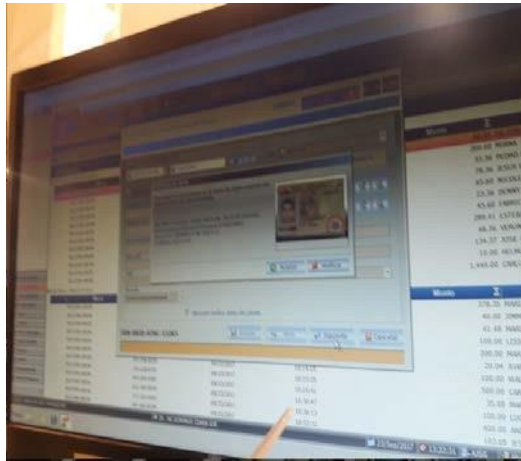


Se Termina la transacción

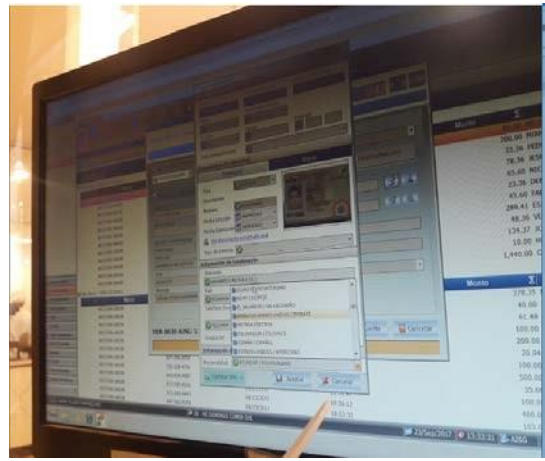


ANEXO # 6

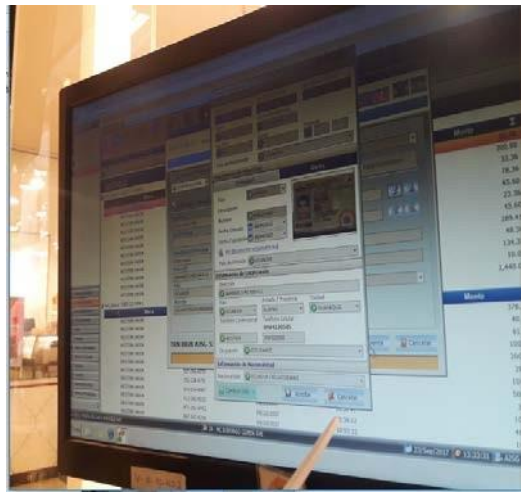
PROCESO DE ENVIO DE TRANSFERENCIA DE DINERO



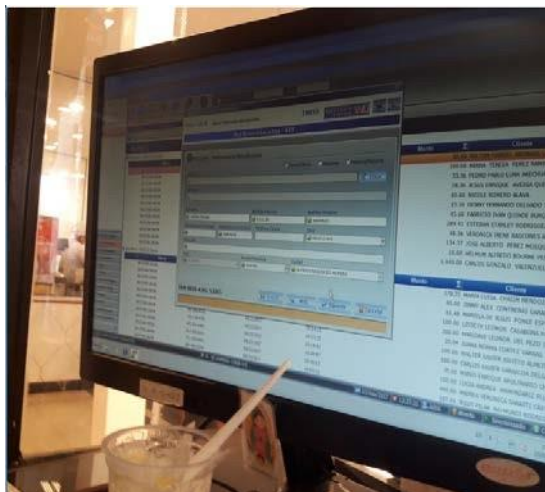
Se ingresa la cédula del cliente



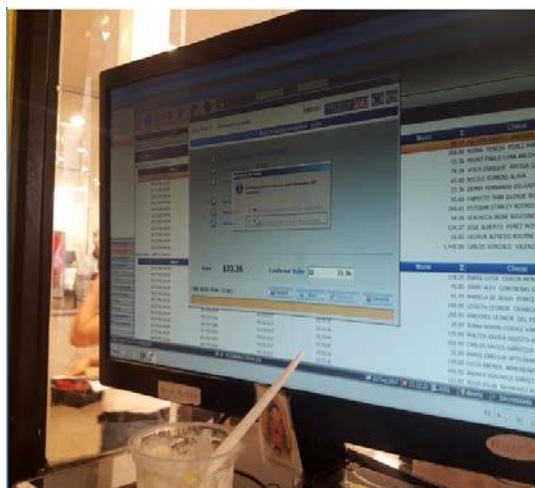
Se verifica los datos del cliente



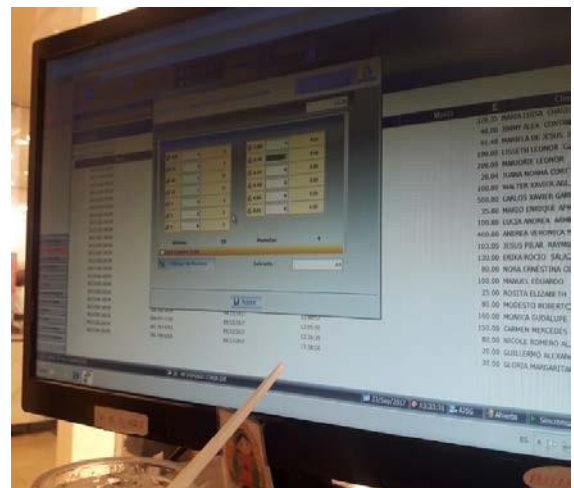
Se guarda la información del cliente



Se registra los datos de la persona a enviar



El valor total de la transferencia



Se realiza el cuadro de caja

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de estudio del sistema de recaudación, del punto de venta de Wester Unión”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir al incremento de la recaudación, para mejorar el nivel de ingresos del punto de venta Western Unión, ubicado en la avenida Domingo Comín del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año fiscal 2017?

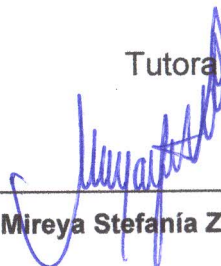
El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada

Tutora



Roxana Gabriela Palacios López

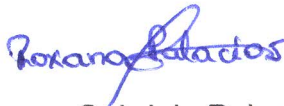


PH D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con El tema: "Propuesta de Estudio del sistema de recaudación, del Punto de Venta de Western Unión", de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:



Roxana Gabriela Palacios López

C.I. 1314729896



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, ROXANA GABRIELA PALACIOS LÓPEZ en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN, DEL PUNTO DE VENTA DE WESTERN UNIÓN, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, 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.

ROXANA PALACIOS LÓPEZ

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1314729896



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



actura: 001-002-000038347



20170901055D03508

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901055D03508

mi, NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA , comparece(n)
 ANA GABRIELA PALACIOS LOPEZ portador(a) de CÉDULA 1314729896 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de
 , estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de
 PARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s)
 a(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n)
 nigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me
 ere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del
 umento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original.
 YAQUIL, a 10 DE OCTUBRE DEL 2017, (8:53).

ana palacios

ANA GABRIELA PALACIOS LOPEZ
CÉDULA: 1314729896



[Handwritten signature in blue ink]

NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO
NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1314729896

Nombres del ciudadano: PALACIOS LOPEZ ROXANA GABRIELA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/MANTA/MANTA

Fecha de nacimiento: 9 DE DICIEMBRE DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

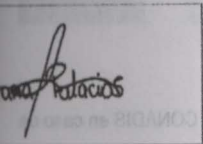
Nombres del padre: PALACIOS BASURTO OLGERST AMARILDO

Nombres de la madre: LOPEZ PALMA MARIA AVELINA

Fecha de expedición: 8 DE ABRIL DE 2011

Información certificada a la fecha: 10 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL



ificado: 178-060-19099



78-060-19099

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

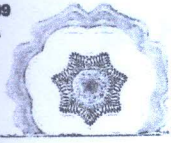
Documento firmado electrónicamente



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



CÉDULA No. **131472989-6**
CIUDADANA
APELLIDOS Y NOMBRES
PALACIOS LÓPEZ ROXANA GABRIELA
LUGAR DE NACIMIENTO
MANABI
MANABI
FECHA DE NACIMIENTO **1992-12-09**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **Soltera**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACION **ESTUDIANTE**
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **PALACIOS BASURTO OLGERST AMARILDO**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **LOPEZ PALMA MARIA AVELINA**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2011-04-08
FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-04-08

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO

V1143V4242

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



026
JUNTA No.

026 - 323
NÚMERO

1314729896
CÉDULA

PALACIOS LOPEZ ROXANA GABRIELA
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS
PROVINCIA
GUAYAQUIL
CANTÓN
TARQUI
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: **3**
ZONA: **B**



ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES
2017
GARANTIZAMOS
TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
F. J. PRESIDENTE DE LA JRV

IMP. IGM. M

ES CONFORME A SU ORIGINAL
LO CERTIFICO.

10 OCT 2017



NOTARÍA 55
Canton Guayaquil - Ab. Marco Angelo Otiá Salcedo

rkund Analysis Result

Analysed Document: PROPUESTA DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE RECAUDACION DEL PUNTO DE VENTA DE WESTER UNION.pdf (D30905105)
Submitted: 9/29/2017 8:47:00 PM
Submitted By: szuniga@bolivariano.edu.ec
Significance: 14 %

Sources included in the report:

<https://www.westernunion.com/us/es/terminos-condiciones.html>
<http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm>
<http://www.monografias.com/trabajos61/investigacion/investigacion2.shtml>
<https://www.slideshare.net/JoseMendozaCastillo/12-instrumentos-de-recoleccion-de-datos>

stances where selected sources appear:

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017

10/29/2017