



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SOFTWARE PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS
DE GESTIÓN DE COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
TURÍSTICOS EN LA AGENCIA OPERADORA
VOLCÁN ALCEDO DEL CANTÓN
PUERTO VILLAMIL EN EL 2020**

Autor:

Cevallos Bustamante George Bryan

Tutor:

PHD. Iván Darwin Tutillo Arcentales

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

Lleno de felicidad, dedico esta tesis a cada uno de mis familiares y personas que estuvieron a mi lado dando fuerzas para seguir adelante.

Dedico con todo mi corazón, a mis padres Jhonny Cevallos y Ambar Bustamante los cuales me forjaron un hombre de bien, además de que siempre estuvieron a mi lado siendo mis pilares y sin ellos no lo hubiera logrado. Sus oraciones y sus bendiciones a diario me protegían y me guiaban por el buen camino.

A mi hermano Josué Cevallos porque es la razón de que estoy ya que confiaba en mí, gracias hermano por tu apoyo.

A Elizabeth Alvarado una persona muy especial para mí la cual estuvo hasta el final conmigo dándome ánimos y motivándome para culminar mi meta.

Bryan Cevallos Bustamante

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por ser el guía en esta etapa de mi vida, a mis padres por ser mi motivación día a día por apoyarme a culminar mi carrera, a una persona muy especial que siempre estuvo a mi lado a pesar de todo, a mi Tutor de tesis por aconsejarme y enseñarme de conocimiento científico durante el desarrollo de la tesis.

No ha sido sencillo el camino, pero gracias a sus aportes, cariño y apoyo que me brindaron ya que, lo complicado que ha sido logara esta metada se ha notado mucho menos.

Les agradezco desde lo más profundo de mi corazón por estar siempre conmigo.

Bryan Cevallos Bustamante

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA: Diseño de un software para automatizar los procesos de gestión de cobro de productos y servicios turísticos en la agencia operadora volcán alcedo del Cantón Puerto Villamil en el 2020

Autor: Bryan Cevallos Bustamante

Tutor: PHD. Iván Tutillo Arcentales

RESUMEN

El presente proyecto es importante por la reducción de papeles y por las plazas de trabajo que se crean en la comunidad, este trabajo de investigación busca brindar una buena atención al cliente agilizando sus procesos, para la gestión de cobros como son el localizar sus datos y saldos por cobrar de actividades turísticas en el sistema. Los registros de sus productos y servicios se perdían, la mayoría de sus cobros mixtos lo que hace el problema mayor. Los métodos de investigación nos permiten profundizar una idea, o un problema mediante procesos, para obtener resultados y para analizarlos. La metodología que se usará es la cuantitativa, a su vez los tipos de investigación que se emplearán serán descriptiva y explicativa. Esto permite, utilizar técnicas estadísticas o herramientas de investigación para profundizar, evaluar y analizar los datos obtenidos con el fin de buscar una solución. Mediante la encuesta y la entrevista nos proporciona excelentes información y reportes verbales. La operadora cuenta con un grupo de trabajo no muy extenso los cuales organizan y dan un buen funcionamiento. En el sistema se registrarán todos los servicios que maneja la operadora, además de sus procesos en la parte financiera, se realizara un respaldo de su la información y sus transacciones, y de esta manera dar seguridad y confiabilidad al usuario. Este software tiene un diagrama de Uso en el cual, se almacena los procesos que se llevaran a cabo en la gestión de los cobros por medio del sistema, además tiene su MER en el que se almacería la información digitada en el sistema, así poder tener un mejor manejo de los cobros.

PALABRAS CLAVES

Software	Gestión de cobros	Atención al cliente	Operadora
----------	-------------------	---------------------	-----------

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA: Diseño de un software para automatizar los procesos de gestión de cobro de productos y servicios turísticos en la agencia operadora volcán alcedo del Cantón Puerto Villamil en el 2020

Autor: Bryan Cevallos Bustamante

Tutor: PHD. Iván Tutillo Arcentales

ABSTRAC

This project is important for the reduction of paperwork and for the jobs that are created in the community, this research work seeks to provide good customer service by streamlining their processes for the management of collections such as locating their data and balances receivable from tourism activities in the system. The records of their products and services were lost, most of their collections were mixed, which makes the problem bigger. Research methods allow us to deepen an idea, or a problem through processes, to obtain results and to analyze them. The methodology that will be used is quantitative, in turn the types of research that will be used will be descriptive and explanatory. This allows the use of statistical techniques or research tools to deepen, evaluate and analyze the data obtained in order to find a solution. By means of the survey we will obtain optimal information and the interview provides us with excellent verbal reports. The operator has a not very large work group which organizes and provides a good performance. The system will record all the services and information handled by the operator, in addition to its processes in the financial part, a backup of its information and transactions will be made, and thus provide security and reliability to the user. This software has a diagram of use in which the processes that will be carried out in the management of the collections through the system are stored, it also has its MER in which the information entered in the system will be stored, in order to have a better management of the collections.

KEYWORDS:

Software	Collection management	Customer service	Operator
----------	-----------------------	------------------	----------

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.2 Situación del conflicto	2
1.3 Planteamiento o formulación del Problema	3
1.4 Delimitación del Problema	3
1.5 Evaluación del Problema	3
1.5.1 Delimitado	3
1.5.2 Claro.....	3
1.5.3 Evidente	4
1.5.4 Factibilidad	4
1.5.5 Viabilidad.....	4
1.5.6 Originalidad	4
1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.6.1 Variable Independiente:	4
1.6.2 Variable Dependiente:.....	4

1.7	Objetivos de la Investigación	5
1.7.1	Objetivo General	5
1.7.2	Objetivos Específicos	5
1.8	Justificación e Importancia del Problema.....	5
1.8.1	Conveniencia	5
1.8.2	Relevancia social	5
1.8.3	Implicación practica.....	6
1.8.4	Utilidad metodológica	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		7
2.1.	Fundamentación Teórica	7
2.1.1.	Antecedentes históricos	8
	Gestión de cobros	8
2.1.2.	Antecedentes referenciales	10
2.2.	Variables de Investigación	13
	Variable Independiente: Atención al cliente.....	13
	Variable Dependiente: Gestión de cobros	13
2.3.	Fundamentación Legal	13
	LEY DE TURISMO	13
	GENERALIDADES.....	13
	SECCIÓN V	14
	De los Programas de Ordenador	14
2.4.	Definiciones Conceptuales	14
	Herramientas Tecnológicas	14
	Optimización de procesos.....	15
	Punto de venta.....	15
	Operadora.....	16
	Gestión de Cobro.....	16

Atención al cliente.....	17
Agilización de los registros	17
Productos y servicios turísticos.....	18
Minimizando el uso de papeles.....	18
Buena atención.....	18
Mejor servicio.....	19
Visual Studio 2017.....	19
Base de datos.....	20
SQL SERVER.....	21
Características	21
Interfaz de Usuario.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Presentación de la Empresa.....	22
Nombre de la Empresa: Operadora Turística Volcán Alcedo	22
Ubicación de la Empresa	22
Servicios	22
3.2. Diseño de la Investigación	23
3.2.1. Tipo de Investigación	24
Investigación Cuantitativa	24
Descriptiva	25
Explicativa	26
3.3. Técnicas de Investigación.....	27
Encuesta.....	27
Entrevista.....	28
3.4. Población y Muestra	28
Población.....	28
Muestra.....	30

CAPÍTULO IV:.....	32
4.1. Interpretación de los resultados de la Encuesta	32
4.2. Análisis de las entrevistas.....	40
4.3. Políticas de Respaldo	46
4.4. Beneficios de la Propuesta	46
4.5. Posibles actores del sistema	46
Administrador.....	46
Cobrador.....	47
4.6. Seguridad de Red	47
4.7. Seguridad del Software.....	47
4.8. Seguridad del Hardware	47
4.9. Diseño de la propuesta.....	48
4.10. Diagrama de Gantt	49
4.11. Diagrama Jerárquico HIPO.....	50
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores que enfrenta el tesorero en el siglo XXI	10
Figura 2 Todos somos clientes	12
Figura 3 Ventas.....	16
Figura 4 Proceso de Cobranza	17
Figura 5 Visual Studio 2017	19
Figura 6 Base de Datos	20
Figura 7 SQL Server	21
Figura 8 Proceso Cuantitativo.....	24
Figura 9 Investigación Descriptiva	26
Figura 10 Diagrama Causa-Efecto.....	27
Figura 11 Diagrama de Gantt.....	49
Figura 12 Nota: el costo de la computadora no aplica ya que constan de un ordenador.	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Delimitación del Problema	3
Tabla 2 Tipos de Turismo	22
Tabla 3: Población de investigación.....	29
Tabla 4: Muestra de la Población para el proyecto	31

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta.....	59
Anexo 2: Modelo de entrevista.....	60
Anexo 3: Diagrama de Caso de Uso.....	61
Anexo 4: Diagrama de Componentes	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Diagrama IPO	62
Anexo 6: Diagrama BPMN	70
Anexo 7: Diagrama General del Sistema.....	72
Anexo 8: Requerimientos del sistema.....	73
Anexo 9: Modelo de datos	75

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

El turismo se ha convertido en uno de los ingresos fundamentales para el Ecuador, ya que, genera una fuerza económica importante y a su vez se crean plazas de trabajo entre los habitantes de una misma comunidad promoviendo también, el cuidado del medio ambiente.

En la actualidad podemos observar que las empresas enfrentan una nueva medida de realizar sus actividades debido a que la sociedad está enfrentando una pandemia a nivel mundial la cuales han optado por depender de las herramientas tecnológicas para así poder prestar sus servicios y ofrecer sus productos para poder liderar en el mercado dando una buena atención al usuario y a su vez agilizando sus procesos lo que conlleva a la reducción de tiempos de espera mejorando la calidad de atención al cliente.

Existen empresas medianas pequeñas las que, llevan sus registros de forma manual, las cuales, después son pasadas a hojas electrónicas, es decir, que toda la información almacenada les genera un conflicto al momento de localizar dichos datos ya que el sistema que tienen ciertas empresas es lento, por lo que, el tiempo que se toma en buscar la información provocaría un problema ya que, existen datos incompletos o se hallaban registros duplicados.

Por ello las aplicaciones tecnológicas, las cuales, han tenido un gran impacto tanto a nivel empresarial como personal, ya que, los sistemas de información, las herramientas tecnológicas han permitido optimizar los procesos, facilitar el acceso a la información y potenciar el área de trabajo, además esto permite trabajar de una manera eficiente de cara a la atención al cliente, dando así una mejoría en la imagen al público, fortaleciendo su

modelo de negocio, y brindando servicios de calidad o también para la gestión de cobros.

1.2 Situación del conflicto

En el cantón Puerto Villamil se observa en la Operadora Volcán Alcedo la cual brinda atención todos los días de la semana en un horario de 8 horas laborables donde se emiten boletos y cobros para actividades turísticas, además brindan asesoría de calidad acerca de las actividades a realizar.

La operadora volcán Alcedo ofrece una variedad productos y servicios turísticos a los clientes, por ello la operadora cuenta con un punto de venta en donde la atención al cliente no es tan rápida ya que, la mayoría de su información esta almacenada de forma manual, lo cual, es muy fácil que una registro se pierda o se confunda en cualquier momento en el transcurso del día, por lo que es una pérdida de tiempo ya que, esto conlleva a revisar otros documentos en físico para encontrar la información que el cliente desea.

El proceso de registro en cuestión de sus productos y servicios turísticos se ha convertido en un problema ya que, en la mayoría de sus cobros son mixtos o sea cobran tanto en efectivo como en dinero electrónico (Datafono), lo que a veces se producen perdidas de Boucher o datos duplicados de pagos en los productos y servicios turísticos, esto a su vez genera inconvenientes con los usuarios.

Toda la información que lleva la operadora es a través de procesos manuales, en donde la mayor parte de la información la almacenaba en hojas de electrónicas esto genera, un ambiente desagradable entre los usuarios ya que, al momento de buscar un pago de un cliente se recurre a estos documentos, por lo cual, en ciertas ocasiones no se localiza la información o se tienen datos repetidos de un mismo cliente y para poder brindar una mejor atención es necesario un avance tecnológico, ya que permitirá una mejoría en la gestión de los procesos y un mejor manejo de

la información, para darle calidad en la atención a los clientes brindando una mayor fluidez y comodidad.

1.3 Planteamiento o formulación del Problema

¿Cómo incide la falta de un sistema automatizado de gestión de cobros por la venta de productos y servicios turísticos en la localización rápida de la información durante la atención al cliente de la Operadora Volcán Alcedo?

1.4 Delimitación del Problema

Tabla 1 Delimitación del Problema

ASPECTO	Proceso de Control
CAMPO	Financiero
ÁREA	Cobranza
PROVINCIA	Galápagos
CANTÓN	Isabela
PERIODO	2020

1.5 Evaluación del Problema

1.5.1 Delimitado

Este software se lo llevara en la provincia de Galápagos en el cantón Isabela en la cabecera cantonal Puerto Villamil con el fin de registrar la gestión de los cobros de los servicios y productos turísticos en la Operadora Volcán Alcedo.

1.5.2 Claro

Esta empresa cuenta con una hoja electrónica para llevar el control de sus registros de los cobros por servicios y productos turísticos, esto es lo que se quiere mejorar.

1.5.3 Evidente

Se ha verificado por medio de la información obtenida que en la operadora existe un desliz en la agilización de la información, a causa de la manera en cómo se lleva el control al usar hoja electrónica.

1.5.4 Factibilidad

Existe la apertura de la gerencia para dar paso a un proyecto de automatización de la gestión de cobros. En los cambios que se implementara es de costos bajos y accesible para la empresa.

1.5.5 Viabilidad

El diseño de este software es viable ya que está enfocado a solucionar el problema de gestión de cobros por la venta de productos y servicios turísticos en la localización rápida de la información durante la atención al cliente.

1.5.6 Originalidad

Este software es original ya que es el resultado del análisis del problema de la gestión de cobros que tiene la empresa. Además, su alcance se amplía a la atención al cliente como principal beneficiado de la automatización.

1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

1.6.1 Variable Independiente:

Atención al cliente

1.6.2 Variable Dependiente:

Gestión de cobros

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Diseñar un software para mejorar la atención al cliente y que brinde una óptima gestión de cobros en las operaciones de productos y servicios turísticos en la agencia Operadora Volcán Alcedo del Cantón Puerto Villamil en 2020.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar la información científica disponible con respecto a la atención al cliente y la agilización en la gestión de cobros.
- Diagnosticar el estado actual de la atención al cliente y la agilización en la gestión de cobros en la agencia operadora volcán alcedo.
- Proponer el Diseño de un software que permita la mejoría en la atención al cliente para una óptima gestión de cobros en la agencia operadora volcán alcedo.

1.8 Justificación e Importancia del Problema

1.8.1 Conveniencia

Al diseñar este proyecto investigativo es conveniente para la Operadora Volcán Alcedo, puesto que pretende dar una solución tecnológica a la atención del cliente permitiendo la agilización rápida de los registros en la gestión de cobro de productos y servicios turísticos en dicha operadora, logrando así un excelente rendimiento laboral y a su vez una mejor atención a los clientes.

1.8.2 Relevancia social

Lo que se pretende con este diseño en la Operadora Volcán Alcedo es aportar y reducir con la contaminación del medio ambiente ya que, se estará minimizando el uso de papeles, lo cual es una herramienta de trabajo debido a que dependen mucho de una documentación manual y a su vez,

esto genera otros inconvenientes como pérdida de tiempo en búsqueda de registros o actualización de información, pero gracias a la ayuda tecnológica con este software se estarán llevando a cabo los procesos de forma digital para así poder brindar un mejor servicio a los clientes.

1.8.3 Implicación practica

Con este diseño lo que se pretende es que la Operado Volcán Alcedo tengan agilización en su búsqueda de información, ya que, la mayor parte de sus operaciones las llevan de forma manual, lo que les produce demora o confusión al momento de buscar un registro de un cobro de sus productos o servicios ofrecidos.

1.8.4 Utilidad metodológica

La implementación de sistemas y automatización de procesos cada día es mayor en dichas empresas, ya que, ayudan a optimizar y agilizar procesos y a revolver variantes en una empresa, este software tiene como finalidad agilizar la búsqueda de información en sus registros de cobros en todos los servicios o productos ofrecidos por la operadora y a su vez les permitirá tener buen un manejo de la información la cual, les permitirá brindar un mejor servicio y buena atención ya que, es ahí donde radica la importancia de este software y la automatización de sus procesos puedan ser implementados, en esta operadora y en otras a futuro que llevan un trabajo o procesos similares.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

El Operadora Volcán Alcedo de Galápagos en sus inicios en el 2009, la cual dio apertura a sus servicios y productos turísticos, en donde sus procesos los han manejado en cierta forma manual por parte de los trabajadores, teniendo procesos de cobros, consultas de pagos los cuales demoran mucho al momento de adquirir este tipo de datos e incluso llegan a tener errores ya que, existen datos duplicados o en ciertas ocasiones se pierden y esto afectan a la parte financiera de la empresa.

“Los sistemas de información deben ser una herramienta de gestión capaz de resolver los problemas que se generan en la empresa y de facilitar el control y la planificación de las funciones asociadas a cada una de las áreas que la integran”. (Calleja Pascua, 1995)

A medida que el tiempo va pasando la operadora a adoptado nuevas tecnologías, la cual, les permite procesar y agilizar la información de una manera más eficiente mejorando las condiciones y la atención, optimizando tiempo y automatizando los procesos del trabajo diario para así poder brindar una buena atención al cliente.

“La cobranza es de vital importancia porque corresponde a la recuperación de la inversión, es decir de los servicios o productos ofrecidos a crédito y constituye uno de los activos circulantes de fuente de liquidez para el funcionamiento del negocio”. (Fuentes, 2016)

Las empresas llevan a cabo la gestión de cobros de los productos que han ofrecidos a sus clientes. La operadora lleva sus procesos de gestión de cobros de forma manual lo que, le conlleva a tener un desliz en sus datos con el pasar del tiempo se va a ver afectado ya que podrán existir datos de cobros duplicados o saltos en pagos por confusión de datos del cliente y

así, esto les genera un inconveniente en la parte de los cobros por sus servicios y productos ofrecidos a su clientela.

“La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”. (Perez Torrez, 2006)

Para poder brindar una buena atención la operadora debe optar por la fluidez de las consultas de datos, información acerca de pagos de servicios y productos turísticos que ofrece, a su vez debe cumplir con las necesidades de una manera eficaz para así, poder lograr una mejor experiencia y poder satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.1. Antecedentes históricos

Gestión de cobros

“En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no pagaban sus diferentes deudas”. (Morales & Morales, 2014)

En la antigüedad en los años 323 a. C. la mayoría de comerciantes o personas que ofrecían sus productos, estos tenían una forma muy peculiar de llevar sus controles en cuanto a sus cobros eran muy estrictos ya que, si no se les cancelaba lo que se le adeudaba, los cogían como esclavos o se les apropiaban de sus propiedades.

“Siglo XX la función de la Tesorería se remitía básicamente a la cobranza y al pago de compromisos contraídos por las empresas y organizaciones, sin mayor control que el de una hoja de entradas y salidas”. (Araiza Marinez, 2014)

A finales de los años 50 (1950-1959), debido a que el comercio, la prestación de servicio o productos ofrecidos a los clientes aumentaban esta

era una fuente principal de ingresos para una empresa la mayoría de las empresas ya que de ellas dependían para poder crecer y competir en el mercado, debido a eso estas mismas organizaciones optaron por llevar un control poco ortodoxo, ya que, estas llevaban un control sencillo de una forma sumamente manual.

“A medida que la empresa desarrolla sus actividades, se produce un flujo constante de cobros y pagos, convirtiéndose en una tarea indispensable gestionarlos”. (Gonzales Gonzales, 2000)

En el año 90 (1990 – 1999) el comercio y la parte financiera de una empresa o persona comerciante, en si todo el comercio todo ha ido evolucionando tanto así que las empresas han optado por desarrollar medidas que cubran las condiciones en las que se desarrolla la empresa, para así poder obtener buenos resultados en sus fondos monetarios y a su vez ejerciendo una gestión eficiente.

“La correcta gestión de la tesorería conlleva, irremediablemente, asumir una serie de responsabilidades sobre el control de los flujos monetarios de la entidad y sobre su posición de liquidez” (Martinez González, 2011)

En el siglo XXI (2001 – 2100) podemos observar que en su gran parte las empresas tienen una gestión de cobros muy eficiente, en la que la mayoría de sus procesos son automatizados y fluidos, brindando así una mejor experiencia a la empresa y al cliente, lo cual, es muy importante ya que, de ello dependen mucho para poder liderar en el mercado, quien ofrece mejores productos servicios y quien lleva un mejor control en sus cobros tal como se lo puede observar en el gráfico 1.

Figura 1 Factores que enfrenta el tesorero en el siglo XXI



Fuente: (Araiza Marinez, 2014)

2.1.2. Antecedentes referenciales

Las siguientes obras guardan relación con las variables de esta investigación:

Título: LA GESTIÓN DE COBROS “CLAVES PARA LA GESTIÓN PROFESIONAL DE CRÉDITOS A CLIENTES” del autor José Ramón Valls Pinós en el año 1999.

Lo que nos indica Valls, es acerca de la importancia sobre gestión empresarial, las actividades comerciales de la empresa, sobre cómo se comporta la empresa ante un problema o dificultades acerca de los riesgos de pérdidas en capital. Además, nos indica como asumir las responsabilidades en situaciones difíciles también en la toma de decisiones para la solución inmediata de los problemas. La gestión de cobros no cabe pretender soluciones “milagrosas”, ya que consiste en aplicar un sistema el cual, se debe seguir paso a paso para conseguir resultados inmediatos.

De este libro se toma en cuenta, acerca de la gestión de cobros, ya que, va acorde a las necesidades de la gestión de cobros de la operadora Volcán Alcedo y así poder llevar un mejor control de todos los cobros por productos y servicios ofrecidos a los clientes; generando a su vez una satisfacción en el control y atención a nuestros clientes, como se lo podría observar en el gráfico 2.

Título: Gestión del crédito y cobro “Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos” del autor Pere Brachfield Alsina en el año 2009.

Según Brachfield, manejar un control es importante ya que, una empresa necesita tener liquidez, por lo que sus flujos tanto de información como de capital funcionen muy bien, así las organizaciones tengan liquid3ez constantemente. Debido a este podemos ver que un buen departamento de gestión de cobros tendrá el control de las cuentas y así, podrá acelerar el proceso de entrada de dinero para la organización. A su vez vemos que cuando una empresa no cobra puntualmente por sus servicios o productos, no podrá atender sus necesidades y obligaciones como empresa y su parte financiera caería en crisis o la llevaría a tomar otras opciones para obtener fondos para cubrir sus pagos.

En lo que beneficia este libro al modelo de nuestro proyecto, es que está enfocado a la gestión de cobros, ya que, de ello depende mucho el crecimiento de la operadora, porque se debe tener un buen flujo tanto en salidas de sus productos o servicios y en entrada su dinero por brindar un servicio a sus clientes. Esto genera más ingresos en la operadora y a su vez generar y obtener un mejor manejo en la gestión de cobros ya que este permitirá brindar una excelente atención y así poder obtener nuevos clientes e ir creciendo en el mercado, por lo que se muestra en el gráfico 3.

**Título: “CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”
Ideaspropias Editorial S.L., en el año 2006.**

Figura 2 Todos somos clientes



Fuente: (Ideaspropias S.L., 2006)

Según este libro nos muestra que la mayor parte de organizaciones actualmente en el mercado compiten para cumplir sus metas. Es decir que existen muchos sectores que brindan sus productos y servicios, y en gran parte el cliente tiene dificultada para escoger una empresa que llene sus expectativas, lo que conlleva a la difícil competencia en el mercado, por lo que las empresas han optado por presentarles algo más, lo cual está relacionado con la atención al cliente.

Actualmente los clientes suelen darle mayor importancia a un servicio que a un producto por ello las organizaciones han optado por, buscar la satisfacción de las experiencias, para poder llevar una ventaja en el ámbito del mercado y poco a poco ir liderando sobre las otras empresas.

Este libro beneficia al presente diseño, ya que, está orientado en la atención de calidad que se les brinda a los clientes por parte de la Operadora Volcán Alcedo, a su vez, poder entender la importancia que tiene el cliente en la empresa o negocio. Y así poder satisfacer al cliente en medio de sus requerimientos, al momento de querer obtener su información acerca de pagos realizados, y así poder obtener una buena realización de la gestión en los cobros de los productos o servicios ofrecidos por la Operadora, tal y como se lo observa en el gráfico 4.

2.2. Variables de Investigación

Variable Independiente: Atención al cliente

Variable Dependiente: Gestión de cobros

2.3. Fundamentación Legal

LEY DE TURISMO

GENERALIDADES

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

Literal C.- Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; (CONGRESO NACIONAL, 2014)

En este artículo se denota la necesidad de proteger y fomentar la conciencia turística, lo que se traduce en Atención al cliente, en este trabajo de investigación e enumeran los servicios para que aparezcan en la factura y evitar que el cliente se confunda al momento de ser servido.

SECCIÓN V

De los Programas de Ordenador

Art. 28. Los programas de ordenador se consideran obras literarias y se protegen como tales. Dicha protección se otorga independientemente de que hayan sido incorporados en un ordenador y cualquiera sea la forma en que estén expresados, ya sea en forma legible por el hombre (código fuente) o en forma legible por máquina (código objeto), ya sean programas operativos y programas aplicativos, incluyendo diagramas de flujo, planos, manuales de uso, y en general, aquellos elementos que conformen la estructura, secuencia y organización del programa. (LEGISLACION NACIONAL, 1998)

En este artículo se puede observar que se protegen los proyectos, las aplicaciones, diagramas de flujo, códigos fuente de un programador, en donde el titular del proyecto realizará de forma responsable la divulgación de su obra, en la cual se requiere también autorización por parte del mismo para su respectiva utilización con el único fin de salvaguardar su obra.

2.4. Definiciones Conceptuales

Herramientas Tecnológicas

“Las herramientas tecnológicas, ofrecen una nueva forma de explotar al máximo un tema en específico, por sus múltiples funcionalidades como fuente de información, canal de comunicación, medio de expresión, así mismo como instrumento cognitivo y procesador de información” (ABDULHUSSEIN, ACHURY, GARZÓN, & VEGA, 2018)

Como se puede observar las herramientas permiten llevar el control de la información de datos, los cuales son utilizado por la mayor parte de las empresas, esto genera un gran avance en cuanto a la manipulación de

datos ya que se procesan de forma más rápida y se obtienen resultados instantáneos.

Optimización de procesos

“Los sistemas de automatización de oficinas (OAS) brindan apoyo a las personas que trabajan con datos no para crear conocimiento sino para analizar la información y transformar los datos o manipularlos de cierta forma antes de compartirlos...” (KENDALL & KENDALL, 2011)

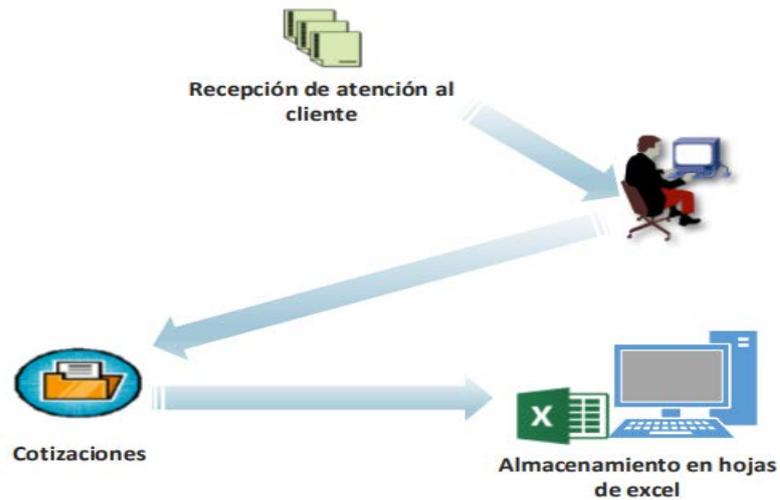
Si tenemos en cuenta este es una de los factores más importantes en el ámbito empresarial ya que, las personas encargadas obtienen más rápido su información y brindan una mejor atención debido a que tienen un mejor control y fluidez de dicha información.

Punto de venta

“Los sistemas de puntos de ventas sirven como un medio de comunicación entre el cliente y el distribuidor permitiendo una interacción directa, facilitando el proceso de comercialización”. (GUZMÁN, 2018)

Con esta información podemos decir que un punto de venta, nos permite agilizar la mayoría de los procesos que tengan que ver con las ventas a los clientes los cuales podrían ser productos o servicios ofrecido por la operadora, tal como podemos observar en el gráfico 5.

Figura 3 Ventas



Fuente: (SOLÓRZANO, 2017)

Operadora

“Es aquella empresa privada que se caracteriza por servir de intermediaria entre el cliente y el prestador de servicios organiza viajes para la venta” (Reino, 2015).

La operadora e un intermediario y a su vez la que se encarga de brindar un servicio o un producto a los clientes dado que tiene conexiones con otras empresas que ofertan sus servicios.

Gestión de Cobro

“La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto...” (Fuentes, 2016)

Es decir, es un proceso el cual la operadora, tiene con su clientela el cual le permite tener un control sobre los pagos que se realizan a su vez, este lleva acabo, después de haber vendido algún producto u ofrecido algún servicio a sus clientes.

Figura 4 Proceso de Cobranza



Fuente: (Fuentes, 2016)

Atención al cliente

“La atención al cliente se considera como uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo milenio”. (LONDOÑO, 2011)

Como podemos ver la atención al cliente es de vital importancia para que las empresas puedan obtener más clientes y a su vez más ingresos, por ello la mayor parte de las organizaciones luchan con este tema, ya que, desean conservar su clientela.

Agilización de los registros

“Los procesos para las organizaciones son un elemento fundamental, debido que estos presentan de forma sencilla los procedimientos y actividades que se realizan en los diferentes departamentos”. (SOLÓRZANO, 2017)

Hoy en día, la agilización de los registros es crucial, debido a que mientras más rápido proceses la información, o algún registro de alguna venta, se beneficiara mucho la empresa, y así mismo el cliente ya que, no estaría horas esperando su turno para realizar alguna diligencia.

Productos y servicios turísticos

"Las empresas turísticas, por sus características particulares, generan un producto que soporta una fuerte interrelación entre el cliente y el empleado, por el cual el servicio al cliente es la fuente de respuestas a las necesidades;..." (Acosta Cervantes, 2017)

Como podemos observar, las empresas son las encargadas de vender un producto u ofrecer algún servicio, a su vez este proceso se lleva a cabo mediante una secuencia de pasos a seguir con la finalidad de conseguir un solo objetivo la cual es realizar la venta de un producto o servicio.

Minimizando el uso de papeles

"La naturaleza con un designio, hecha con un propósito y poseedora de una armonía que afecta a todos sus seres y componentes". (Toro, 2011)

Dado a que, la mayor parte de las operadoras dependen del medio ambiente se debe fomentar en ellas en cuidado del ecosistema, debido a que, sin este, su fuente natural de trabajo se agotaría por ello, es que en este proyecto se fomenta la idea de reducción del papel en sus consultas de datos o ventas a su vez se contribuye con menos contaminación en el ambiente.

Buena atención

"La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto". (Perez Torrez, 2006)

En la actualidad un cliente busca algo más que un servicio o un producto para poder hacerse un cliente fijo, ahí es, en donde entra la buena atención y un servicio de calidad que se les brinda, desde el momento en que ingresan a la operadora hasta lo último.

Mejor servicio

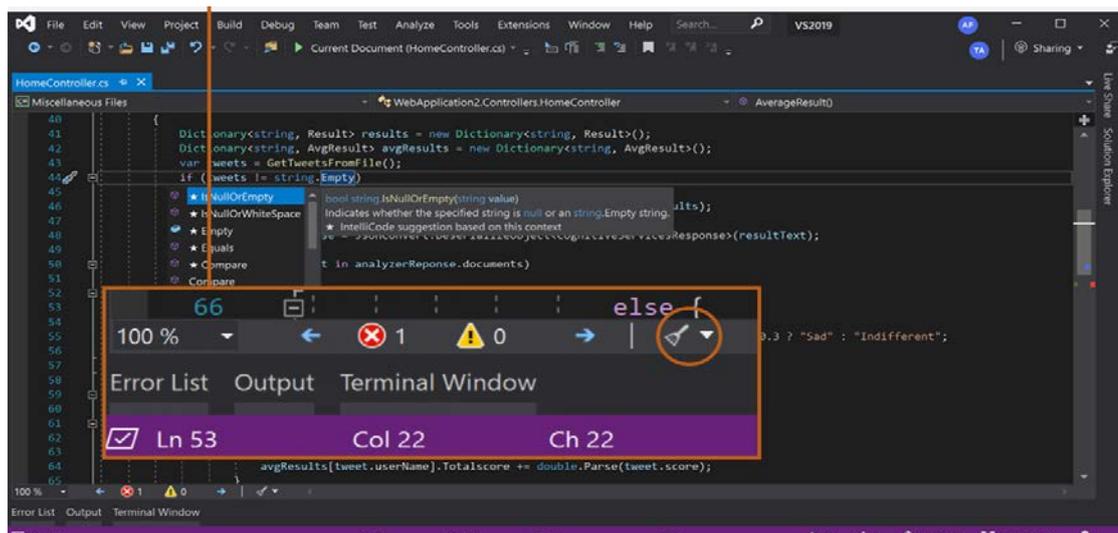
Cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que la juzga como un todo”. (Vértice, 2010)

Brindar un mejor servicio a los clientes genera tanto más clientela como mas ganancia ya que el cliente no solo juzgara el producto o servicio, si no también hablara acerca del servicio que le ofrecieron al momento atenderlo, por ello es de vital importancia para las empresas poder brindar un excelente servicio.

Visual Studio 2017

“Visual Studio permite a los desarrolladores crear sitios y aplicaciones web, así como servicios web en cualquier entorno compatible con la plataforma .NET (a partir de la versión .NET 2002). Así, se pueden crear aplicaciones que se comuniquen entre estaciones de trabajo, páginas web, dispositivos móviles, dispositivos embebidos y videoconsolas, entre otros” (Fundación Wikimedia, 2020)

Figura 5 Visual Studio 2017



Fuente: <https://devblogs.microsoft.com/visualstudio/introducing-visual-studio-codespaces/>

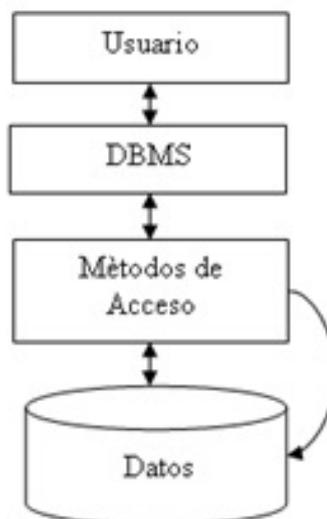
Base de datos

“Las bases de datos son el método preferido para el almacenamiento estructurado de datos. Desde las grandes aplicaciones multiusuario, hasta los teléfonos móviles y las agendas electrónicas utilizan tecnología de bases de datos para asegurar la integridad de los datos...”. (Camps, y otros, 2005)

Las bases de datos con el pasar de los años han sido de mucha utilidad ya que podemos guardar información, datos de suma importancia estos datos pueden ser personales o empresariales con el fin de poder asegurar y salvaguardar la integridad tanto personal como empresarial.

Actualmente los usuarios tienen al alcance de sus manos toda la información requerida ya bien sea esta se la puede tener en físico como discos duros externos, servidores y como hemos podido observar también tenemos bases de datos en la nube la cual no requiere ninguno de estos otros dispositivos mencionados anterior mente este es un espacio comprado o rentado en un servidor en la nube el cual le facilitara el acceso a la información del usuario desde cualquier dispositivo.

Figura 6 Base de Datos



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Base_de_datos

SQL SERVER

Es un sistema de gestión de bases de datos, creado por Microsoft, el cual se basa en el modelo relacional, el mismo que nos permite realizar el modelado y la gestión de las bases de datos.

Características

- Soporte de transacciones.
- Soporta procedimientos almacenados.
- Incluye también un entorno gráfico de administración, que permite el uso de comandos DDL y DML gráficamente.
- Permite trabajar en modo cliente-servidor, donde la información y datos se alojan en el servidor y los terminales o clientes de la red sólo acceden a la información.
- Además, permite administrar información de otros servidores de datos.

Interfaz de Usuario

Consta con una interfaz gráfica que se acopla a las necesidades del usuario, tiene también, Enterprise Manager con una vista de árbol de los distintos objetos y con la capacidad de manejarlos; y el Query analyzer como interfaz textual para ejecutar comandos de TSQL. (Wikipedia, 2020)

Figura 7 SQL Server



Fuente: https://www.ecured.cu/Microsoft_SQL_Server

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la Empresa

Nombre de la Empresa: Operadora Turística Volcán Alcedo

Ubicación de la Empresa

Provincia: Galápagos **Cantón:** Isabela **Dirección:** Av. Tero Real y Gaviotín

Servicios

Tabla 2 Tipos de Turismo

Tipo de turismo	Servicio
Ecoturismo	Campo Duro, Galapaguera, Poza Flamingos y Muro de Lágrimas.
Aventura	Volcán Sierra Negra, Volcán Chico y Minas de azufre.
Deportivo	Pesca vivencial
Ciclo turismo	Humedales, Playa del Amor, Estero.
Ecoturismo Marino	Túneles, Tintoreras, Cabo Rosa, 4 Hermanos, Cartago Grande, Isla Tortuga y Kayak

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Fuente: Oval

3.2. Diseño de la Investigación

Por medio del diseño de investigación se abarcará la idea de poder mejorar la gestión de cobros y la atención que se brinda en la operadora para que así, esta pueda ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Los métodos de investigación son herramientas las cuales nos permiten profundizar una idea, un problema mediante procesos los cuales los tenemos que seguir paso a paso, con el único fin de proporcionarnos un fundamentos o datos para poder analizarlos y obtener resultados finales a nuestra investigación.

“La metodología de la investigación ha aportado al campo de la educación, métodos, técnicas y procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento de la verdad objetiva para facilitar el proceso de investigación.” (Bastar, 2012)

La metodología que se usará en este proyecto está en base a los procesos de investigación cuantitativa, la cual, orienta a llevar una investigación estructurada de análisis y recopilación de datos, con los cuales una vez obtenidos se utilizará herramientas estadísticas para denominar gráficas e identificar cual es la más útil para la solución del problema presentado, y por medio de las herramientas de Office se tabulará toda la información obtenida.

Los tipos de investigación que se utilizarán será la investigación descriptiva y explicativa, ya que, una se encargará de analizar los datos con el fin de buscar factores, características y otros rasgos importantes del problema, y con el otro tipo de investigación se buscará el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de (causa- efecto), dando el por qué ocurre el problema y causas del mismo, teniendo como técnica de obtención de información la entrevista, ya que, es una técnica en la cual, se adquirirá información esencial, mediante un cuestionario estructurado previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración de los usuarios acerca de la gestión de cobros la cual ah tenido ciertos inconvenientes al momento de realizaciones de pagos por servicios y

productos ofrecidos por la operadora y la atención brindada dada a sus clientes.

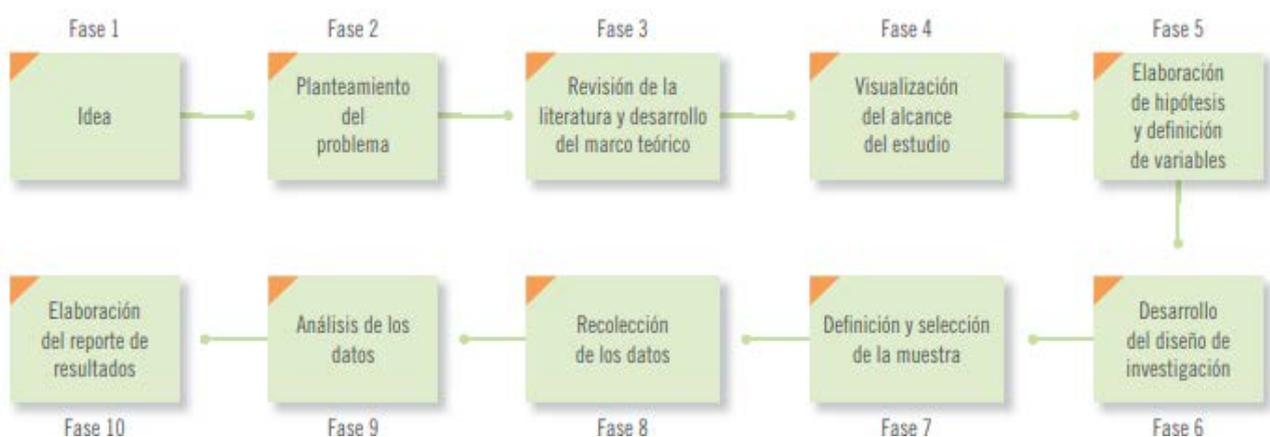
3.2.1. Tipo de Investigación

Investigación Cuantitativa

“La metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.” (Hueso & Cascant, 2012)

Como podemos observar Figura 12 este tipo de investigación tiene pasos a seguir los cuales no se pueden evadir de ninguna forma ya que al término de cada fase prosigue la siguiente, permitiendo una recolección de datos por medios de tipos de investigación o herramientas, con lo que se proceded al análisis de los datos con el fin de llegar a obtener resultados. “Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener presente que las decisiones críticas se efectúan antes de recolectar los datos.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Figura 8 Proceso Cuantitativo



Fuente: <https://url2.cl/BDQvZ>

Este método nos permite, utilizar técnicas estadísticas o herramientas de investigación de acuerdo con los resultados que nos arrojen las encuestas, las cuales serán aplicadas a los clientes de la operadora, para así poder profundizar en el problema del planteamiento, con el fin de obtener resultados concretos, directos y tener fundamentos y pruebas que certifiquen una buena investigación.

Descriptiva

“Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.” (Behar Rivero, 2008)

Con este tipo de investigación nos encargaremos de analizar los datos obtenidos mediante las herramientas empleadas en la recolección de información, con el fin de buscar factores, características y otros rasgos importantes que nos den una solución viable del problema.

Una de las herramientas de recolección de información será las entrevistas por medio de cuestionarios, las cuales nos permitirán alcanzar el objetivo el cual es elaborar un diseño de un software el cual permita mejorar en lo que es la atención al cliente para una óptima gestión de cobros en la agencia Operadora Volcán Alcedo, a su vez realizará una evaluación del problema planteado acerca de la gestión de cobros y la atención que brinda la operadora en sus productos para que así, se pueda ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

“La investigación descriptiva está siempre en la base de la explicativa. No puede formularse una hipótesis causal si no se ha descrito profundamente el problema.” (JIMÉNEZ PANEQUE)

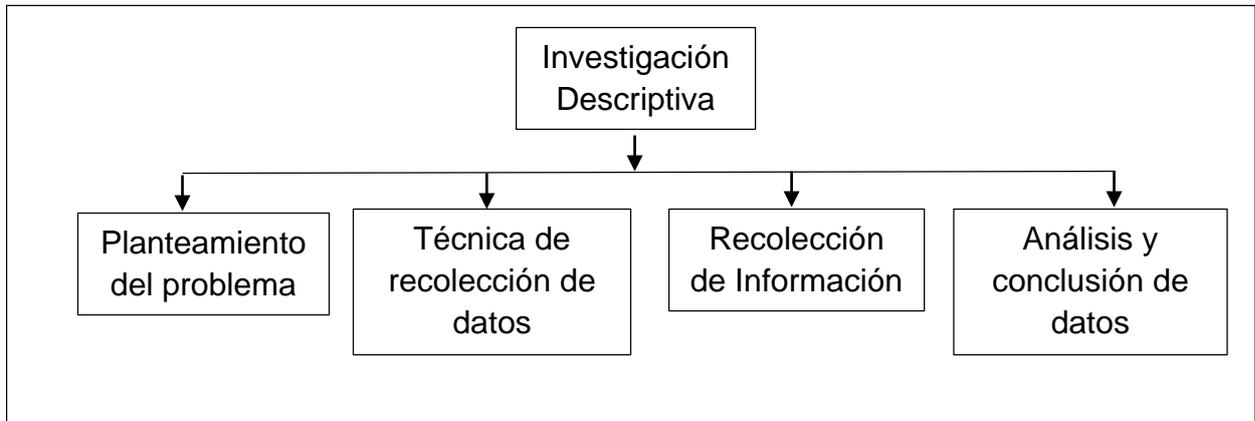


Figura 9 Investigación Descriptiva

Explicativa

“La investigación explicativa se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado. Se trata de un tipo de investigación cuantitativa que descubre el por qué y el para qué de un fenómeno.” (Yanez)

Con este método de investigación se buscará una explicación del porqué de los hechos basados en la atención al cliente y la gestión de cobros, a su vez se establecerán relaciones de (causa- efecto), dando el por qué ocurre el problema y causas del mismo, teniendo como técnica o herramienta de obtención de información la entrevista la cual la empleamos anteriormente, ya que, esta técnica que nos permitirá profundizar el problema, y a su vez, se adquirirá información esencial, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración de los usuarios del problema planteado.

“Los resultados y conclusiones de este tipo de investigación representan un nivel profundo de conocimiento del objeto estudiado.” (Yanez)

Una vez obtenida la información estos datos se plasmarán en el diagrama de Ishikawa ya que, es una herramienta sencilla, la cual nos ofrecerán resultados óptimos y así, podremos analizar toda la información con el fin de obtener un resumen detallado y de fácil entendimiento.

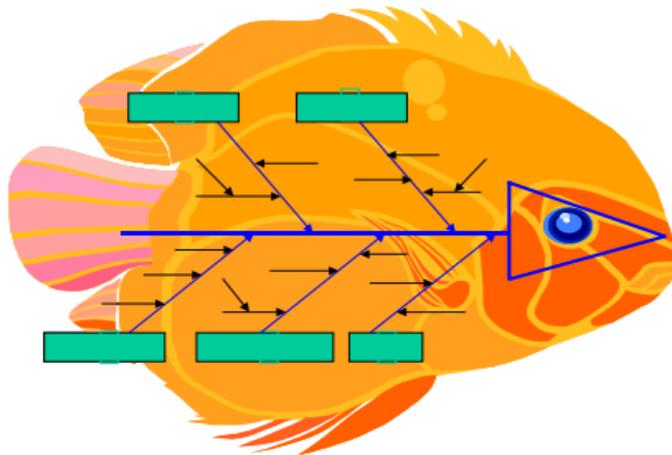


Figura 10 Diagrama Causa-Efecto

Fuente: <https://url2.cl/N7uC1>

3.3. Técnicas de Investigación

Encuesta

“La encuesta resulta ser un dispositivo de control. Con ella la sociedad de individuos es posible de ser sondeada, conocida, imaginada, simulada” (Ther Ríos, 2004, pág. 24).

La encuesta es una técnica la cual nos permite obtener información de manera óptima, ya que, los resultados se los podrá visualizar con la ayuda de una herramienta estadística para de tal forma en la que podamos indagar a la clientela de la operadora turística con el fin de conocer su punto de vista en cuanto al problema y a la solución. Las preguntas de la encuesta constan en el anexo 1.

Entrevista

“Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes;...” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La entrevista como podemos ver es un instrumento muy eficaz, de tal manera en la que se fundamenta una interrelación humana, (entrevistador y entrevistado), a su vez, nos proporciona excelentes reportes verbales con la finalidad de darnos un enfoque analítico e interpretativo de todo proceso llevado a cabo para determinar variables conforme al problema planteado.

“Los buenos resultados, el éxito y los hallazgos importantes que se hagan mediante la entrevista, van a estar en relación directa con el esfuerzo que se invierta en prepararla.” (GALLARDO & MORENO)

Mediante esta herramienta podemos facilitar la recolección de información, ya que, esta nos permite tener una conversación dirigida hacia otra persona, con un solo propósito en especial que es cumplir con los objetivos del proyecto, y a su vez, esta nos facilita aclarar rápidamente los inconvenientes y problemas en la gestión de cobros por la que está pasando la empresa.

Las preguntas de la entrevista se las puede visualizar en el Anexo 2, estas fueron formuladas al gerente de la operadora y a uno de los operadores que labora en la misma.

3.4. Población y Muestra

Población

“La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (Ventura León, 2017).

Como se puede observar, la población es un grupo de personas las cuales constan con las mismas características y a las que se les puede realizar

una tanda de preguntas similares, pero estos a su vez van a mostrar una perspectiva diferente al momento de responder las preguntas.

El Operadora OVAL cuenta con un grupo de pequeño de personas entre ellos está el gerente, 1 Secretaria, 5 Operadores y 1 Guía de Planta, los operadores son rotativos no son empleados fijos de la empresa, y uno de los trabajadores de esta empresa desempeña una función indispensable para la organización y el buen funcionamiento de la Operadora.

La operadora consta con una cartera de clientes muy variada ya que a la semana tienen entre 30 clientes lo que viene a dar con 120 clientes mensuales, a los cuales se les aplicara la fórmula de muestra finita porque se conoce la totalidad de la población.

Tabla 3: Población de investigación

	Cantidad
Gerencia	1
Operadores	2
Clientes	120
TOTAL:	126

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Fuente: Operadora Oval

Muestra

“Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004).

Para determinar el grupo de clientes a investigar se hallará la muestra utilizando la siguiente formula:

n: Tamaño de la muestra

N: Población o Universo: 120 clientes

Z: Nivel de confianza – 95% = 1,96

p: Probabilidad a favor – 50% = 0,5

q: Probabilidad en contra – 50% = 0,5

e: Error muestral – 5% = 0,05

$$n = \frac{n \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(e^2 \cdot (N-1)) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{120 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5^2}{(0,05^2 \cdot (120-1)) + 1,96^2 \cdot 0,5^2}$$

$$n = \frac{120 \cdot 3,84 \cdot 0,25}{(0,0025 \cdot (119)) + 3,84 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{120 \cdot 3,84 \cdot 0,25}{0,30 + 3,84 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{115,2}{1,26}$$

$$n = 91 \text{ Clientes}$$

Tabla 4: Muestra de la Población para el proyecto

	Cantidad	Técnica
Gerente	1	Entrevista
Operadores	2	Entrevista
Clientes	91	Encuesta
TOTAL:	94	

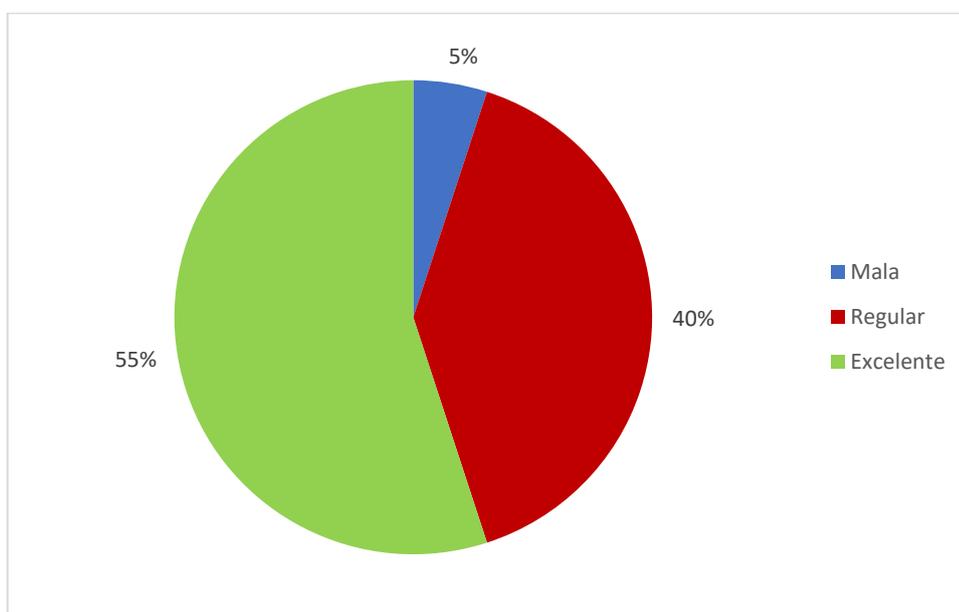
Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

CAPÍTULO IV:

4.1. Interpretación de los resultados de la Encuesta

1.- ¿Cómo califica la atención que brinda la operadora a sus clientes?

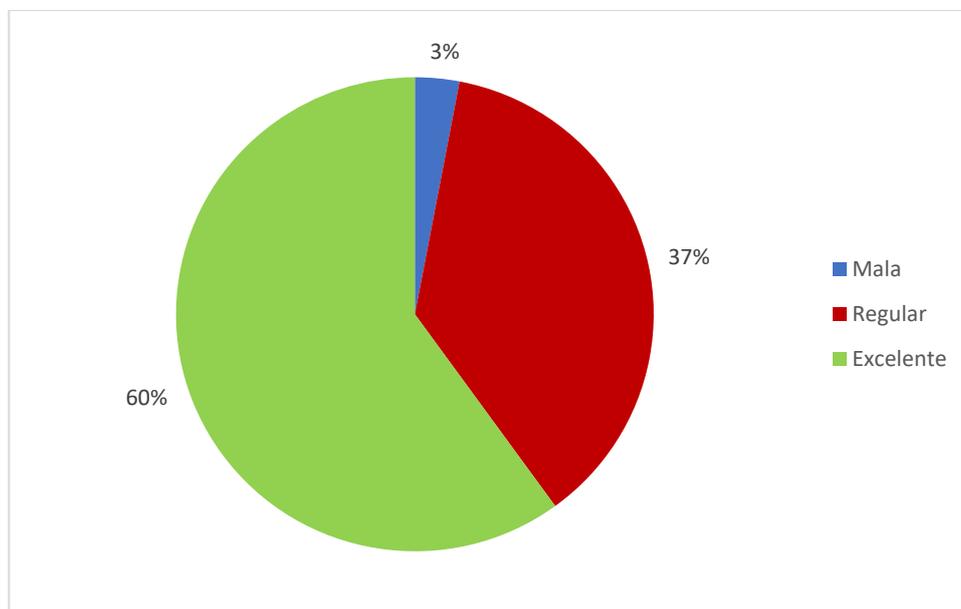
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mala	4	5%
Regular	36	40%
Excelente	51	55%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Los clientes que se encuestaron según su criterio han evidenciado que la atención que se brinda en la operadora el 5% no está conforme, el 40% cree que la operadora brinda una buena atención, y el 55% comenta que se han sentido a gusto y muy acogidos con la atención brindada.

2.- ¿Cómo describirías la atención brindada en los servicios ofrecidos por parte de la operadora volcán alcedo?

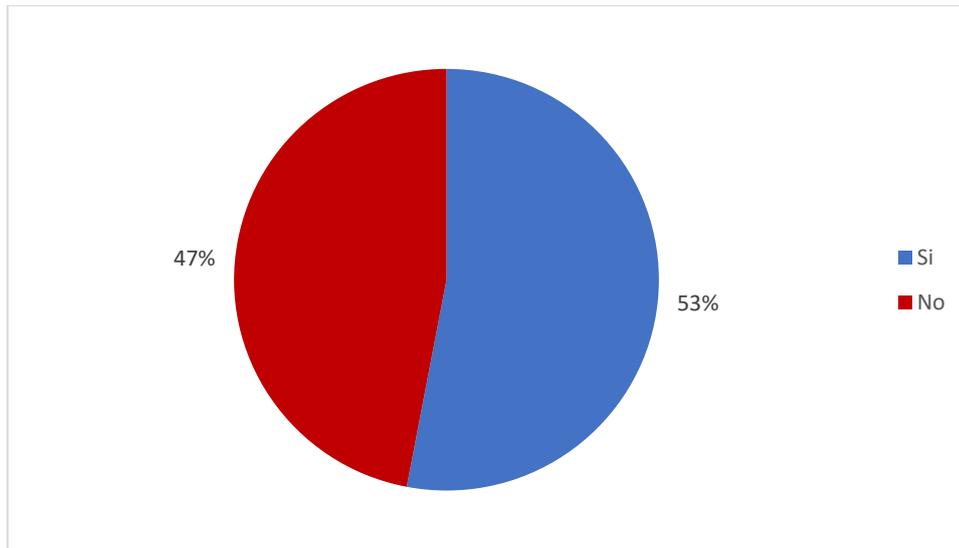
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mala	2	3%
Regular	34	37%
Muy Buena	55	60%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Según los clientes la atención que se brinda en la operadora en sus servicios el 3% no está conforme, el 37% cree que la operadora brinda una buena atención, y el 60% comenta que se han sentido a gusto y la operadora ha sobrepasado sus expectativas en cuanto a sus servicios ofrecidos.

3.- ¿Usted ha tenido problemas con la gestión de cobros de servicios y productos ofrecidos por parte de la operadora?

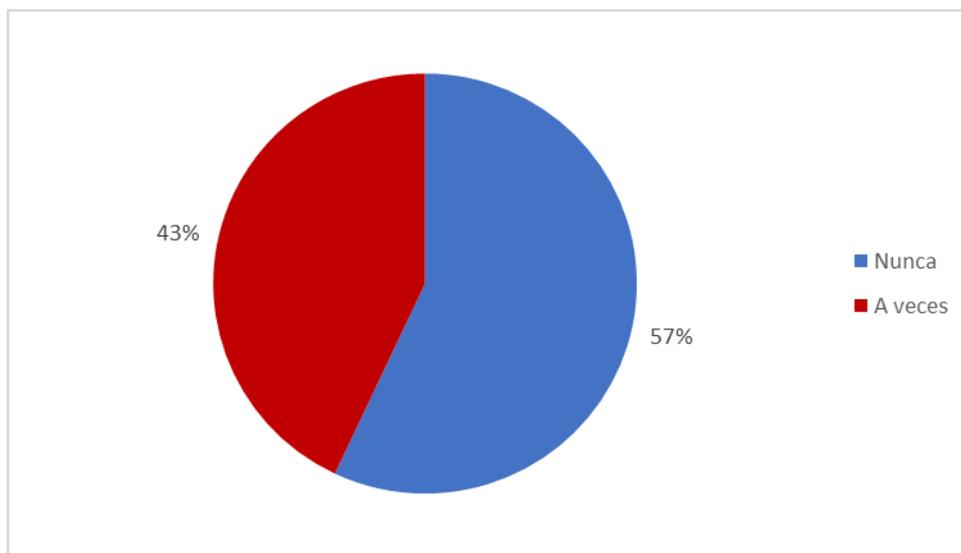
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	48	53%
No	43	47%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Los clientes aseguran que el 53% de las veces han tenido problemas en cuanto a sus pagos, el 47% nos dice que ellos no han tenido percances con la operadora.

4.- ¿Durante su estadía, ha tenido dificultad en sus pagos por los servicios que ofrece la operadora?

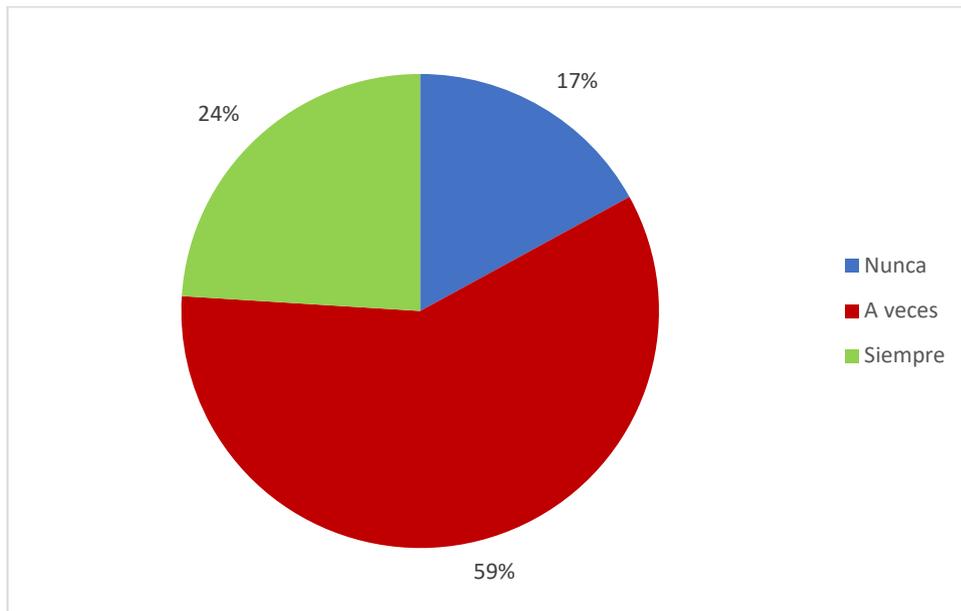
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	52	57%
A veces	39	43%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Según los clientes encuestados los cuales nos comentan mucho sobre los cobros en la operadora, un 43% nos dice que no han tenido problemas, el 57% nos decía que a veces han surgido problemas eh inconvenientes con la operadora en cuanto a la adquisición de un servicio o producto brindados por parte de la operadora.

5.- ¿La operadora le da solución a sus problemas o inquietudes?

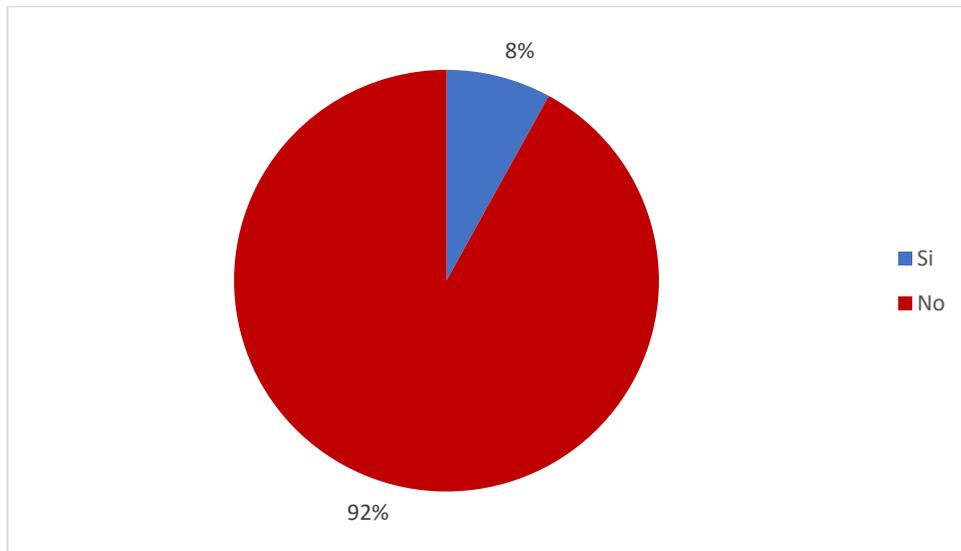
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	15	17%
A veces	54	59%
Siempre	22	24%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Los clientes encuestados con un 17% aseguran que su problema no tiene solución al instante, un 59% considera lo contrario que hay mucha pérdida de tiempo en solucionar sus inquietudes, esto deja a un 24% los cuales si han podido obtener respuesta a sus problemas.

6.- ¿La empresa cuenta con un sistema ágil para el registro de cobros?

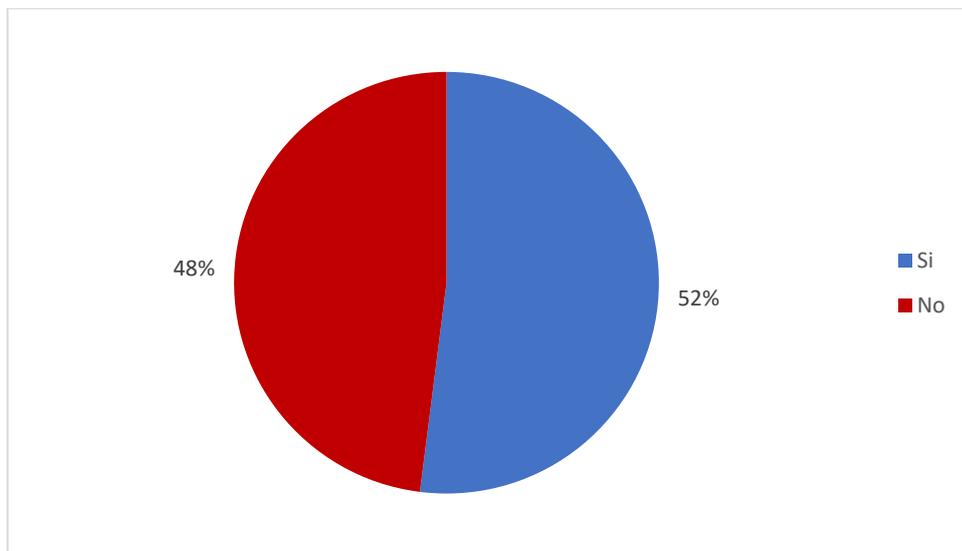
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	7	8%
No	84	92%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Las personas encuestas nos comentaron con un 8% que la operadora si puede constar de un sistema ágil, el 92% nos dijo que no que la operadora no tiene un sistema de cobros.

7.- ¿Cree que la seguridad de sus datos y pagos serían más seguros y rápidos de solicitar mediante un sistema informático?

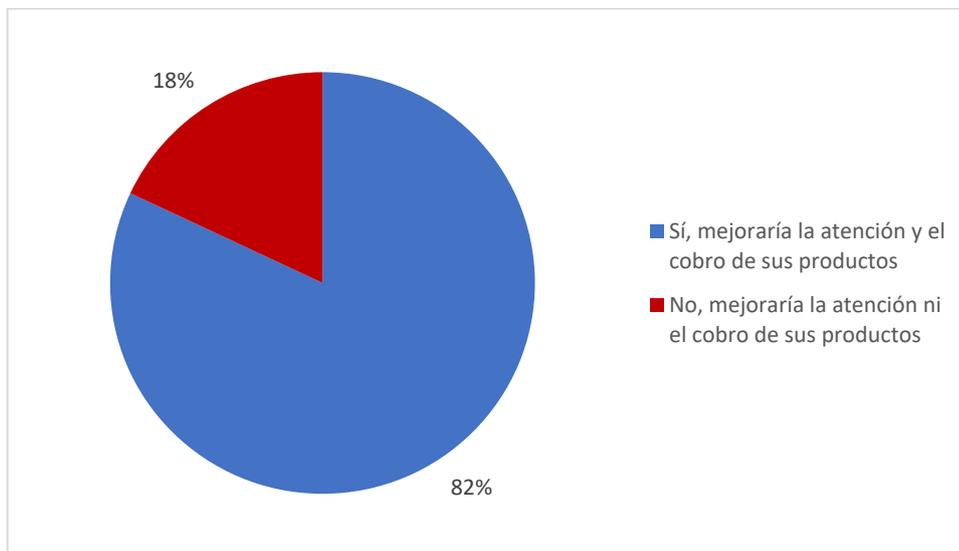
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	47	52%
No	44	48%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Los clientes encuestados según el 48% no creen este sería el medio para así dar una buena atención de rapidez y calidad, lo cual deja al 52% los cuales si desean seguridad en sus datos y agilidad en información de pagos cuando requieran.

8.- ¿Cree usted que con un sistema informático se podrá administrar y agilizar los cobros entre clientes y así brindar una excelente atención?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí, mejoraría la atención y el cobro de sus productos	75	82%
No, mejoraría la atención ni el cobro de sus productos	16	18%
TOTAL:	91	100%



Análisis: Las personas encuestas con un 82% aseguran que, si mejoraría la atención y el cobro los productos de la operadora, por ultimo 18% los cuales dicen que no, ya que, desconocen del tema.

4.2. Análisis de las entrevistas

Nombre: Rolando Moncayo Solorzano

Cargo: Gerente

1. ¿Cómo es el ambiente en cuanto a la atención dada a los clientes en la operadora?

Es un ambiente agradable tanto como para el trabajador y para los clientes en el que si ocurre algún inconveniente o controversia con nuestros clientes buscamos la manera más fácil y rápida de solucionar lo que sucedió en el momento y brindamos alguna cortesía por el incidente dado a que el cliente es nuestra prioridad.

2. ¿Cómo se lleva la gestión en cuanto a los cobros de productos y servicios que brinda la operadora?

Los cobros de los servicios que se venden a los clientes se los anota en una bitácora que tenemos la cual está asignada con los datos de la persona que compro el servicio.

3. ¿Cuenta con un registro acerca de los pagos que hacen los clientes por sus productos y servicios brindados?

Si, contamos con un registro en una bitácora la cual día a día la revisamos para hacer los cobros y estar pendiente de los pagos de los servicios que prestamos, pero esto a veces nos ha ocasionado problemas porque nos confundimos o cobramos mal.

4. ¿Cuenta con un reporte mensual o semanal acerca de los cobros que realiza y tiene una información detallada?

No, no contamos con un reporte mensual lo que hacemos es sumar las ventas registradas en la semana y si cuadra los valores con la que se tiene en caja, prácticamente estaría bien, lo que a veces nos ha pasado es que no nos cuadran los valores y tenemos que revisar en el cuaderno si están los pagos completos o si hay alguna deuda.

5. ¿Piensa usted que, con un sistema de fácil acceso y manejo, la gestión de cobros de productos y servicios turísticos tendrían un mejor desempeño laboral?

Creo que sí, porque ya no estaríamos buscando en el cuaderno si alguien no ha pagado o si se pagó de más por eso creo que esta propuesta nos ayudaría bastante en cuanto a la administración de la operadora.

6. ¿Cree que una aplicación basado en los datos de los pagos de productos y servicios turísticos agilizará la atención a los clientes?

Sí, porque nos permitirá tener a la mano los datos de los clientes y sus pagos por los servicios que ofrecemos dado así que, no nos demoraríamos tanto en buscarla en un cuaderno donde llevamos estos pagos.

7. ¿La operadora realiza una evaluación en cuanto a la gestión los cobros de productos y servicios turísticos antes de ofrecerlos a sus clientes?

No, verdaderamente no se hace una evaluación en cuanto a los pagos por nuestros servicios, pero creo que deberíamos realizar esta evaluación para ver en que estamos fallando y así poder crecer en el mercado.

8. ¿Qué piensa, si la operadora, adquiere un software que agilice sus cobros en cuanto a sus productos y servicios turísticos?

Será de mucha ayuda ya que este nos permitirá hacer los cobros más rápidos y tener un mejor manejo en cuantos a los pagos que realizan nuestros clientes, y a su vez mejoraría la atención que brindamos en nuestra Operadora.

Análisis de la entrevista

Como se puede observar a través de la entrevista que se le llevo a cabo al Gerente de la operadora turística OVAL en cuanto a gestionar sus cobros por sus productos y servicios ofrecidos, la misma que carece de organización en cuanto a su gestión de cobros, además la cual genera ciertos inconvenientes con sus respectivos clientes.

En la operadora debido a que su gestión en cuanto a cobros se ve afectada ciertas veces en sus pagos y en su información duplicada o extraviada, han optado por el uso de herramientas tecnológicas las cuales les facilitara tener un mejor manejo y control de sus datos, clientes y su ingreso por cada servicio o producto ofrecido a su vez brindado una buena atención y dejando una experiencia agradable con el cliente.

Nombre: Geovanny Villamar

Cargo: Operador

1. ¿Cómo ve el ambiente en cuanto a la atención brinda la operadora?

Si, la verdad es un ambiente agradable tanto para mi como trabajador y para los clientes porque, si tenemos algún inconveniente o controversia con los clientes buscamos la forma más fácil y rápida para solucionar lo sucedido.

2. ¿Cómo lleva la gestión de los cobros de productos y servicios que ofrece la operadora?

Lo que la operadora realiza después de vender sus servicios los anota en un libro que tiene el cual está asignada justamente para eso, para guardar datos de la persona que compro el servicio.

3. ¿La operadora cuenta con un registro acerca de los pagos que hacen los clientes por sus productos y servicios brindados?

Si, esta cuenta con un registro en un libro el cual día a día se revisa para hacer los cobros antes de brindar nuestros servicios ya que se debe realizar los cobros y estar pendiente de los pagos, pero esto a veces nos ha ocasionado problemas porque nos confundimos con los clientes debido a datos repetidos o simplemente cobramos mal o se olvidan de anotar.

4. ¿La operadora lleva acabo un reporte mensual o semanal acerca de los cobros que realiza y tiene una información detallada?

Para ser sinceros la verdad que no, no se cuenta con un reporte mensual lo que se hace es sumar los servicios vendidos y si estas ventas que se registraron en la semana cuadran pues, todo está bien.

5. ¿Cree usted que, con un software de fácil acceso y manejo, la gestión de cobros turísticos mejoraría?

Creo que sí, ya que se haría más fácil la búsqueda de algún dato o pago y no se estaríamos buscando en el libro si alguien no ha pagado o si se pagó de más pienso que sí, ayudaría bastante en cuanto a la administración de la operadora.

6. ¿Cree que una aplicación basada en los datos de los pagos de productos y servicios turísticos agilizara la atención a los clientes?

Sí, seria de mucha ayuda ya que, permitirá tener a la mano los datos de los clientes y sus pagos realizados o por realizar acerca de los servicios que se ofrecen, y así no se demoraría tanto en buscarla esta información en libro donde se lleva estos pagos.

7. ¿La operadora realiza una evaluación en cuanto a la gestión de los cobros turísticos antes de ofrecerlos a sus clientes?

No, sinceramente no se realiza ninguna evaluación en cuanto a los pagos por los servicios que ofrece, pero creo que, si deberían hacerlo ya que, esta evaluación permitirá ver si se está fallando en algo y así poder mejorar y crecer en el mercado.

8. ¿Qué piensa usted, si la operadora, adquiere un software que agilice sus cobros en cuanto a sus productos y servicios turísticos?

Creo yo que sería de mucha ayuda tanto en lo organizativo como en lo administrativo ya que, esto permitirá hacer los cobros más rápidos, a su vez tener un mejor manejo de los pagos que realizan los clientes, y por último se mejoraría la atención que se brinda en la Operadora.

Análisis de la entrevista

Como podemos analizar en esta entrevista que se le realizó a uno de los Operadores que laboran en la operadora turística OVAL, haciendo referencia en cuanto a la gestión que se lleva a cabo de los cobros por sus productos y servicios que ofrece, la que se llegó a la conclusión de que de carecían de la misma, además esto les genera ciertos inconvenientes con sus clientes, por lo cual se tiene que tomar otras medidas para quedar bien con el cliente y así que se lleve una grata experiencia.

Con esta información podemos deducir que la operadora se ve afectada en esta parte de su gestión de cobros en ciertas ocasiones ya que sus pagos y sus datos se duplican o se extravían, por ello es que desean utilizar herramientas tecnológicas para la gestión de cobros, así ayudar y facilitar el manejo y el control de sus datos y cobros que realicen para así poder brindar una agradable atención al cliente.

4.3. Políticas de Respaldo

En este diseño del sistema se registrarán todos los servicios los cuales brinda y ofrece la operadora los mismos que son diarios, con ello la información que se maneja en la operadora en cuanto a sus actividades es de suma importancia por lo que se llevan a cabo los procesos de la parte financiera estos serían la gestión de cobros en productos o servicios brindados y datos de sus clientes, ya que como se estará manipulando y trabajando con cierta información se le recomienda realizar un respaldo (back up) de toda la información y sus transacciones realizadas en el día, de manera que si ocurre algún incidente en el equipo su información y datos estarían de cierta forma protegidos y así poder brindarle seguridad y confiabilidad al usuario. Esta información que se dará mediante el respaldo respectivo el cual se llevará a cabo cada mes, se almacenará en la nube, ya que, así se podrán obtener los datos a la mano y a su vez estarán seguros, lo cual si algo llegara a pasar la información estará guardada y a la mano cuando suceda algún percance.

4.4. Beneficios de la Propuesta

- Generar registros de transacciones en poco tiempo acerca de los servicios y productos ofrecidos por la operadora.
- Brindar una atención de calidad al cliente
- Contribuir con el medio ambiente y su ecosistema.
- Evitar pérdidas y datos duplicados en cuanto a pagados de servicios o productos

4.5. Posibles actores del sistema

Administrador

Es el usuario el cual cuenta con todos los permisos para interactuar y controlar el sistema, en este caso para gestionar el control de cobros de servicios y productos ofrecidos a su vez administrar la información de cada cliente y sus respectivos pagos.

Cobrador

Es el encargado de ingresar al sistema con funciones limitadas a diferencia del administrador este solo podrá ingresar los cobros efectuados en el día, actualizando así la base de datos y los próximos cobros a realizar.

4.6. Seguridad de Red

La seguridad de red se encargará de la actividad y la información que esta accesible mediante la internet la cual podría ser malintencionada es por ello que, mediante una Red local segura, un buen antivirus y un firewall se podrá así, proteger acceso, el uso y la integridad de los datos de la operadora.

4.7. Seguridad del Software

La seguridad que tendremos en el software será tener en cuenta los programas de terceros correos spam entre otros. En esta parte se les instalaran los respectivos softwares que se encargaran de proteger el sistema operativo y a la vez el que se encargara de salvaguardar nuestra información brindando así comodidad y seguridad en el cliente, ya que, si el pc en donde instalemos el software para trabajar sin un buen firewall y un buen antivirus nuestros datos podrían perecer y a su vez que nuestro sistema operativo se dañe y dicha información se pierda.

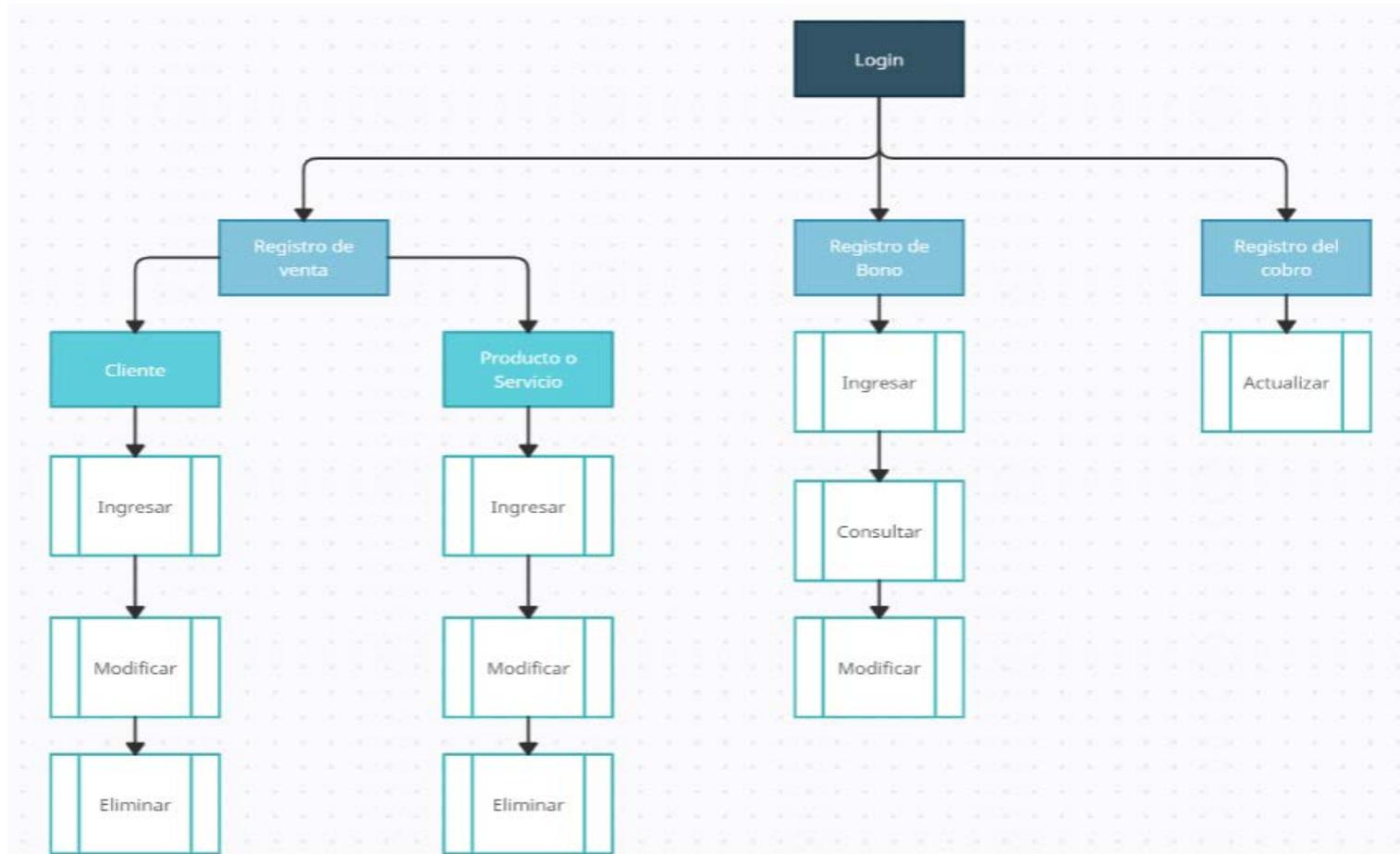
4.8. Seguridad del Hardware

En cuanto a la seguridad que tendrá mediante el hardware será ver las vulnerabilidades del equipo a su vez se colocarán normas del uso correcto y equipos extraíbles que se podrán utilizar con el debido control y así poder proteger los equipos de cualquier daño.

4.9. Diseño de la propuesta

La presente propuesta tiene su respectivo diagrama de Caso de Uso Anexo 3, en el en el cual, se puede visualizar de una forma general los procesos y el alcance del diseño, también se presentan los diagramas IPO en el Anexo 4, el que nos permitirá saber el proceso de como guardará toda la información. A su vez se tiene el Diagrama General del Sistema Anexo 7, este es para saber cuál es el proceso que llevara a cabo de forma general y por el cual se diseñó este software y el proceso que se va automatizar. Tenemos el Modelo Entidad Relación Anexo 9, en donde se definirá la estructura que soportara este software para almacenar toda la información que en ella va a transaccionar y por último estarán las pantallas del prototipo del software que se pretende implementar en la Operadora OVAL.

4.11. Diagrama Jerárquico HIPO



Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

CONCLUSIONES

Cuando se realizó la respectiva observación de campo se evidencio que los procesos de cobros de los servicios y productos se lo realizaba de manera manual la cual les producía perdías en ciertos datos y a su vez demora en los procesos de cierre.

Debido a la falta de conocimiento en las herramientas tecnológicas el administrador de la operadora se mantenía en que su proceso de llevar el control estaba muy bien sin darse cuenta que en ciertas ocasiones se le perdían información crucial.

Para finalizar se pudo observar que en la agencia tienen muchas hojas sueltas de ingresos pendientes, las mismas utilizaban un método poco común el cual era, que al término del día eran archivadas en una bitácora para su respectivo proceso al día siguiente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda presentar una propuesta del modelo solución, para que el administrador y los cobradores comprueben el alcance que pueden llegar a tener con este software.

Usar una metodología para enseñarles acerca del uso de herramientas tecnológicas en la operadora y así poder llevar un mejor control de la cartera de clientes y a su vez gestionar los cobros a realizar de manera rápida y eficiente.

Realizar la respectiva concientización en el administrador y los cobradores, acerca del uso de un sistema informático, a su vez darles a conocer los beneficios que obtendrán en el control de los cobros mediante este nuevo servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- ABDULHUSSEIN, N., ACHURY, C., GARZÓN, L., & VEGA, F. (2018). *VIABILIDAD DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA ESTRUCTURAR PROYECTOS*. Bogotá: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA.
- Acosta Cervantes, J. (2017). IMPORTANCIA DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL SECTOR TURÍSTICO. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Apolinario Jaramillo, Y. E. (2019). *Diseñar un sistema de control de activo fijo para el Hospital Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil en el año 2019*. Proyecto de grado, Instituto Tecnológico Bolivariano, Guayaquil.
- Araiza Marinez, V. (2014). *LA EVOLUCIÓN DE LA FUNCIÓN DE LA TESORERÍA EN LAS EMPRESAS*. Mexico: imef.
- Asunción Choez, N. (2016). *Diseño de un sistema informático para el control de los activos informáticos en la bodega de Almacenes Tía S.A. en el periodo 2016*. Proyecto de Grado, Guayaquil. Recuperado el 1 de Julio de 2019, de www.sga.itb.edu.ec
- Bastar, S. G. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigacion*. Shalom 2008.
- Brachfield Alsina, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro "Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos"*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Bravo Bayona, R., & García Zapata, T. D. (Julio - Diciembre de 2013). Control del Proceso de Reposición para la Gestión de Stocks y su Impacto en el nivel de servicio al Cliente en una Empresa de Comercialización Masiva. *Industrial Data*, XVI(2), 25-37. Recuperado el 12 de Julio de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390004.pdf>

- Calleja Pascua, J. L. (1995). *LA INFORMACION ECONOMICO-FINANCIERA EN LA EMPRESA: IMPORTANCIA DEL SISTEMA CONTABLE*.
- Camps, R., Casillas, L., Costal, D., Gibert, M., Martín, C., & Pérez, O. (2005). *Base de Datos*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- CONGRESO NACIONAL. (2014). *LEY DE TURISMO "Ley 97"*. Quito: CONGRESO NACIONAL.
- Díaz, H. (2006). *Contabilidad General Enfoque práctico con aplicaciones informáticas* (Segunda ed.). (M. F. Castillo, Ed.) México: Prentice Hall.
- Durán, Y. (Enero - Junio de 2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*(1), 55-78. Recuperado el 1 de Julio de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Fuentes, B. (2016). *DISEÑO DE UN MODELO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA AUTOMERCADO S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Fundación Wikimedia, I. (21 de Mayo de 2020). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Visual_Studio
- GALLARDO, Y., & MORENO, A. (s.f.). *APRENDER A INVESTIGAR*. Santa Fe de Bogotá.
- García Escobar, S. (2018). *Diseño de un software para el control de prestamo de equipos e instrumentos en las bodegas de TIC, Audivisuales y Música para la Universidad de las Artes*. Proyecto de grado, Instituto Tecnológico Bolivariano, Guayaquil. Recuperado el 5 de Julio de 2019, de www.sga.itb.edu.ec
- Gonzales Gonzales, J. M. (2000). *EL PROCESO DE CAMBIO DE LA FUNCIÓN FINANCIERA: ESPECIAL REFERENCIA A LA GESTIÓN DE TESORERÍA*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- González López, J. L., & Ruiz Hernández, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dictomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, XX(3). Recuperado el 18 de Julio de 2019, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000200011

GUZMÁN, A. (2018). *DESARROLLO DE UN SISTEMA DE PUNTOS DE VENTAS PARA MICROMERCADOS, UTILIZANDO LA METODOLOGÍA EXTREME PROGRAMMING*. SANGOLQUÍ: ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw Hill Education. Recuperado el 10 de Septiembre de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia: Universidad Politécnica de València.

Ideaspropias S.L. (2006). *"CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. Vigo: Ideaspropias.

JIMÉNEZ PANEQUE, R. (s.f.). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. La Habana.

KENDALL, K., & KENDALL, J. (2011). *Análisis y Diseño de Sistemas*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*.

LEGISLACION NACIONAL. (1998). *LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL*. Quito: LEGISLACION NACIONAL - ECUADOR.

LONDOÑO, C. (2011). *ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES 2 ED*. Madrid: Fund. Confemental.

López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, IX(8), 69-74. Recuperado el 1 de Agosto de 2019, de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Martinez González, J. A. (2011). *GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA EN EL SIGLO XXI*. España: Contribuciones a la Economía.
- Microsoft. (19 de Julio de 2015). *Microsoft*. Recuperado el 2 de Julio de 2019, de <https://docs.microsoft.com/es-es/dotnet/csharp/getting-started/introduction-to-the-csharp-language-and-the-net-framework>
- MINISTERIO DE TURISMO. (2016). *REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Monje, C. (2011). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA*. Colombia: Universidad Surcolombiana al docente.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Muñuzuri, J., Grosso, R., Escudero, A., & Cortés, P. (2017). Distribución de mercancías y desarrollo urbano sostenible. *Revista Transporte y Territorio*, 34-58. Recuperado el 12 de Julio de 2019, de www.scielo.org.co/pdf/bcdt/n30/n30a05.pdf
- MySQL. (5 de Julio de 2019). *www.mysql.com*. Recuperado el 5 de Julio de 2019, de MySQL.com: <https://www.mysql.com/>
- NACIONAL, C. (2002). *LEY DE TURISMO "Ley 97"*. Ecuador.
- Organizacion Mundial del Turismo. (21 de Enero de 2019). Las llegadas de turistas internacionales suman 1.400 millones dos años antes de las previsiones. *UNWTO*.
- Perez Torrez, V. (2006). *CALIDAD TOTAL EN LA ATENCION AL CLIENTE*. España: Ideaspropias Editorial.
- Pinto Condoy, F. F. (2017). *Diseño de un sistema informático de inventario que contribuya a mejorar el control de los ingresos y egresos de los productos naturales de la Microempresa FrutoTerapia*. Proyecto de Grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, Guayaquil. Recuperado el 1 de Julio de 2019, de www.sga.itb.edu.ec

- Reino, A. (2015). *PROPUESTA PARA LA CREACION DE UNA AGENCIA OPERADORA TURISTICA LOCAL EN EL CANTON LIMÓN INDANZA*. Cuenca: SEDE CUENCA.
- Rivas Márquez, G. (Julio - Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, IV(5), 115-136. Recuperado el 1 de Julio de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Salas Navarro, K., Maiguel Mejía, H., & Acevedo Chedid, J. (Junio de 2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Revista Chilena de Ingeniería*, XXV(2). Recuperado el 1 de Julio de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326
- Sanca Tinta , M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, XII. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext
- Solorio Sánchez, E. R. (2012). *Contabilidad Financiera*. Bloomington: Palibrio. Recuperado el 5 de Julio de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=STVVAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=depreciaci%C3%B3n+contable&ots=bEY5IA4UAf&sig=m1J1j8plfoBJ8OwBcNSMM8triBQ#v=onepage&q=depreciaci%C3%B3n&f=false>
- SOLÓRZANO, V. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE REGISTRO ASISTENCIA ESTUDIANTE Y ASIGNACIÓN CARGA HORARIA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ* . Calceta: ESPANMFL.
- TAMAYO, M. (s.f.). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*.
- Ther Ríos, F. (2004). Ensayo sobre el uso de la encuesta: hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Revista Austral de Ciencias*

- Sociales*(8), 17-27. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/459/45900802.pdf>
- Toro, F. (2011). *CRISIS ECOLÓGICA Y GEOGRÁFICA*. Granada: Universidad de Granada.
- Valls Pinós, J. R. (1999). *LA GESTIÓN DE COBROS “CLAVES PARA LA GESTIÓN PROFESIONAL DE CRÉDITOS A CLIENTES”*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Ventura León, J. L. (Octubre-Diciembre de 2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, XLIII(4). Recuperado el 1 de Agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Vértice, F. (2010). *Atención al cliente*. Málaga: Editorial Vértice.
- Wikipedia. (16 de 02 de 2020). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_SQL_Server
- Yanez, D. (s.f.). *Investigación Explicativa: Características, Técnicas y Ejemplos*.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta

1.- ¿La atención que brinda de la operadora es considerada de buena calidad para sus clientes?

2.- ¿Cómo describirías la atención brindada en los servicios ofrecidos por parte de la operadora volcán alcedo?

3.- ¿Usted ha tenido problemas con la gestión de cobros de servicios y productos ofrecidos por parte de la operadora?

4.- ¿Con que frecuencia ha tenido dificultad en sus pagos por los servicios que ofrece la operadora?

5.- ¿Qué tal vez la organización de la operadora al momento de solucionar su problema o inquietud?

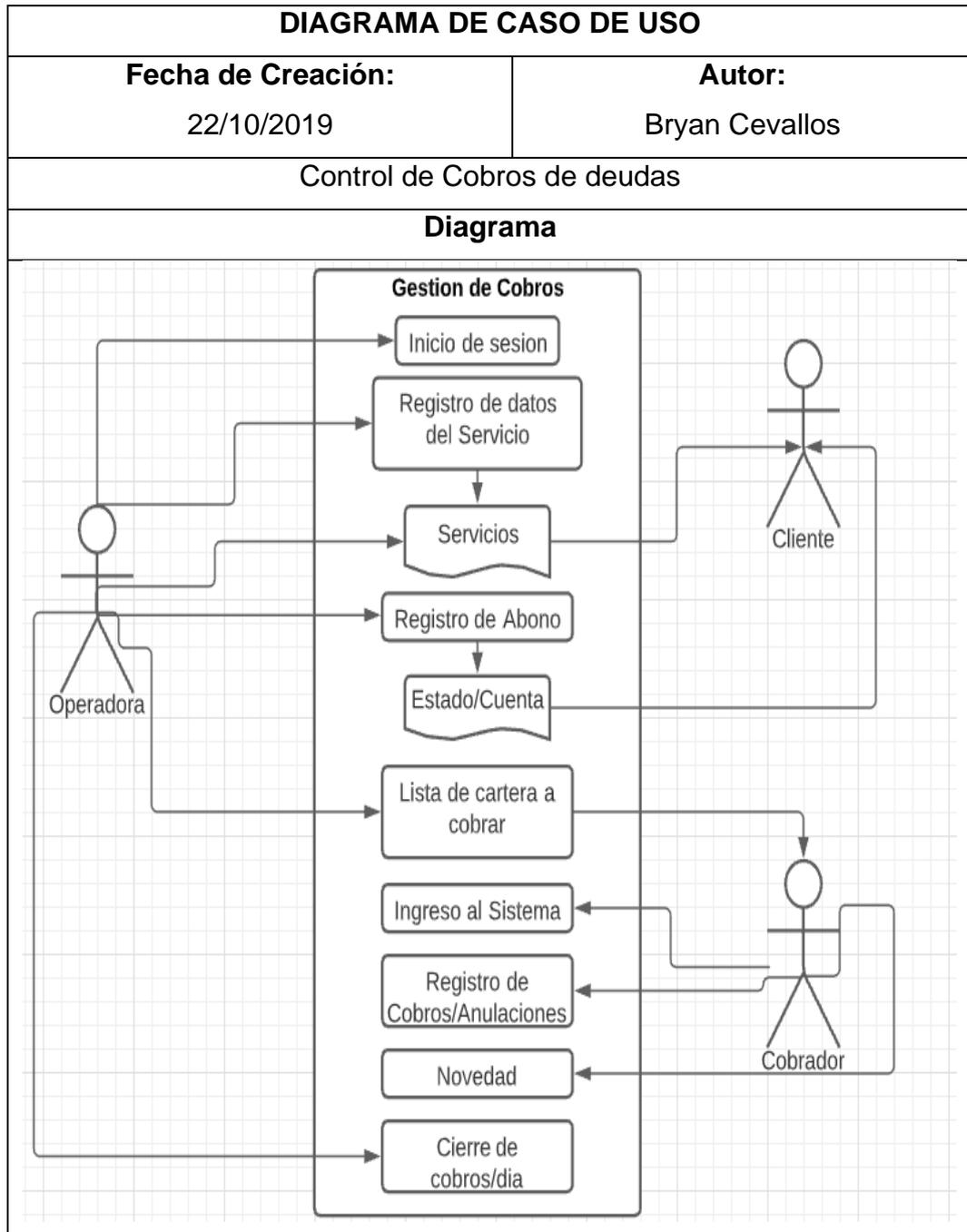
6.- ¿La empresa consta con un sistema ágil para el registro de cobros?

7.- ¿Cree que la seguridad de sus datos y pagos serían más seguros y rápidos de solicitar mediante un sistema informático?

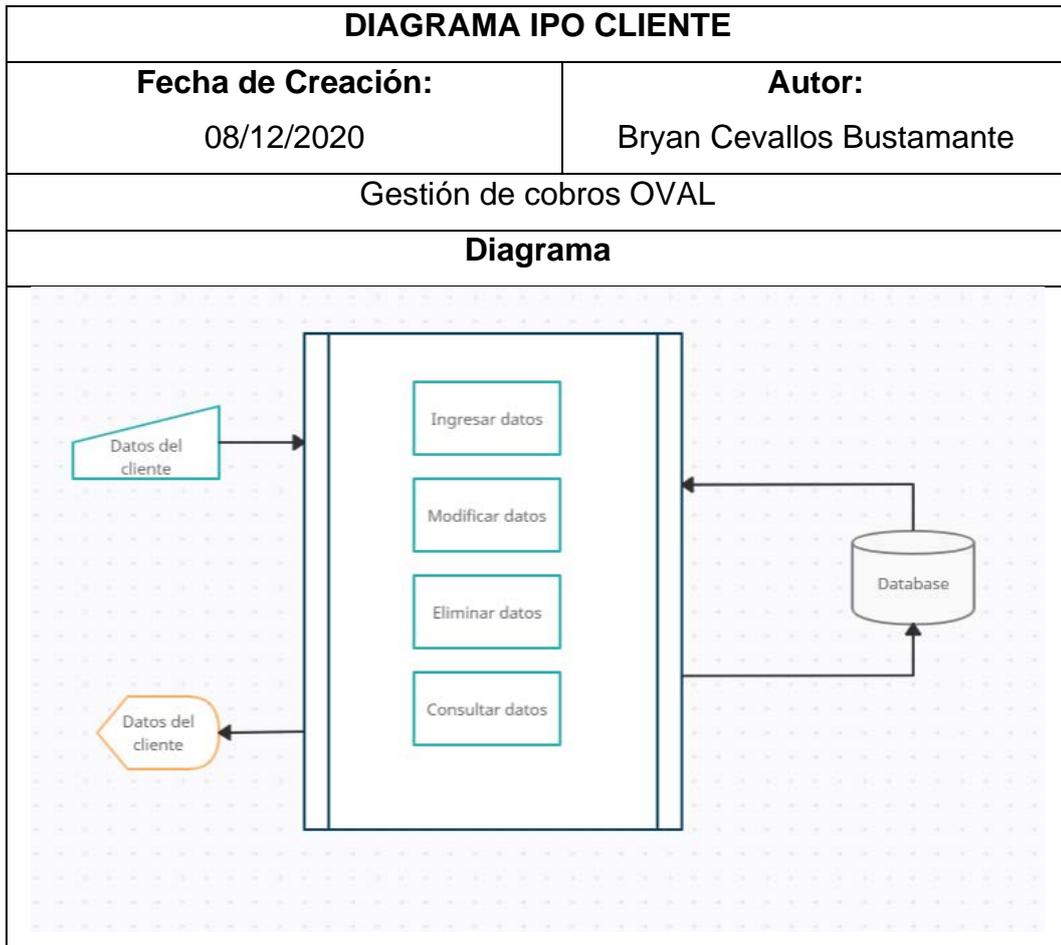
8.- ¿Cree usted que con un sistema informático se podrá administrar y agilizar los cobros entre clientes y así brindar una excelente atención?

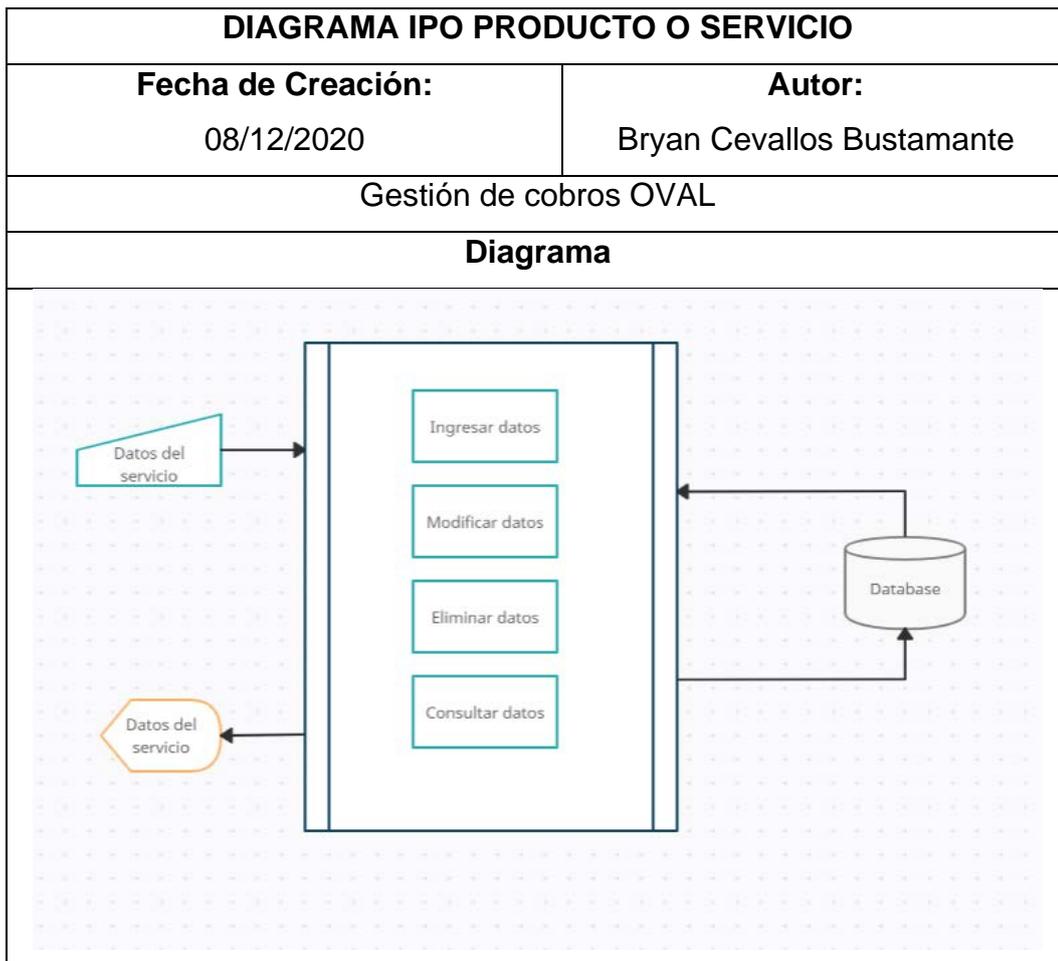
Anexo 2: Modelo de entrevista

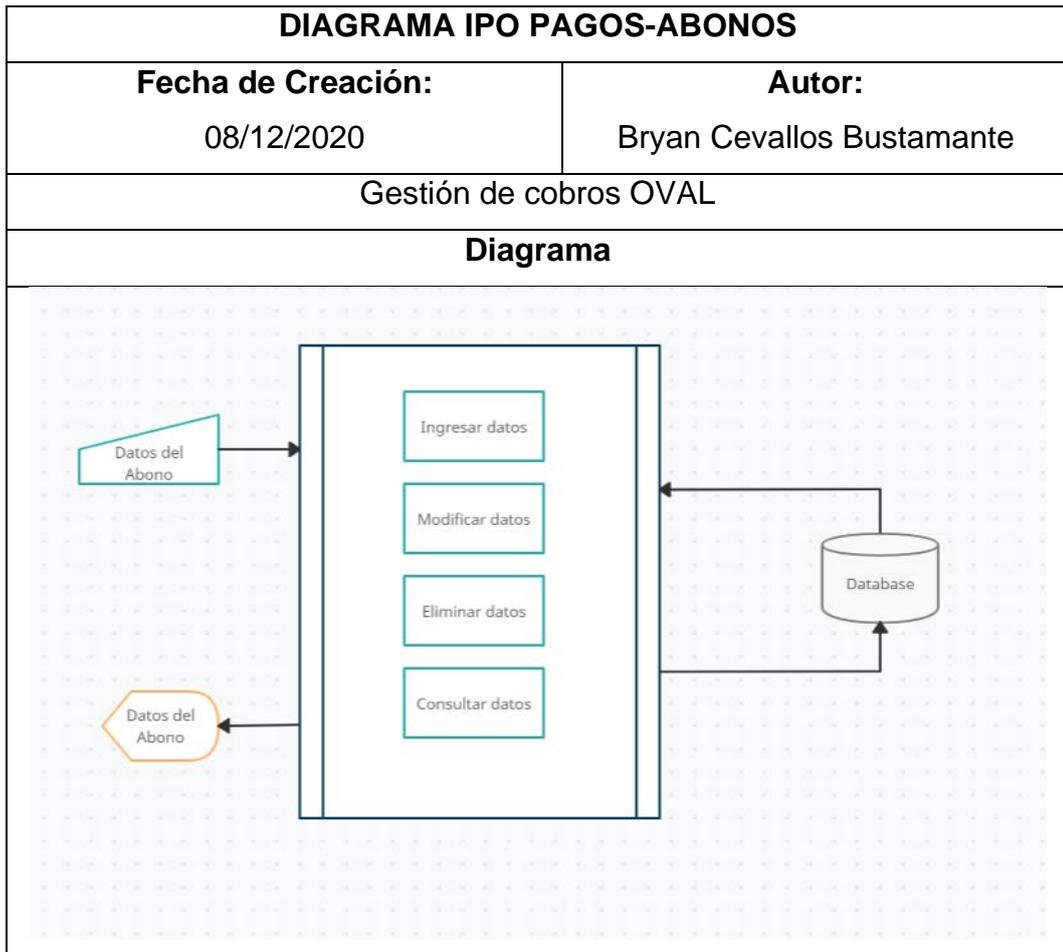
- 1. ¿Cómo es el ambiente en cuanto a la atención dada a los clientes en la operadora?**
- 2. ¿Cómo se lleva la gestión en cuanto a los cobros de productos y servicios que brinda la operadora?**
- 3. ¿Cuenta con un registro acerca de los pagos que hacen los clientes por sus productos y servicios brindados?**
- 4. ¿Cuenta con un reporte mensual o semanal acerca de los cobros que realiza y tiene una información detallada?**
- 5. ¿Piensa usted que, con un sistema de fácil acceso y manejo, la gestión de cobros de productos y servicios turísticos tendrían un mejor desempeño laboral?**
- 6. ¿Cree que una aplicación basado en los datos de los pagos de productos y servicios turísticos agilizará la atención a los clientes?**
- 7. ¿La operadora realiza una evaluación en cuanto a la gestión los cobros de productos y servicios turísticos antes de ofrecerlos a sus clientes?**
- 8. ¿Qué piensa, si la operadora, adquiere un software que agilice sus cobros en cuanto a sus productos y servicios turísticos?**



Elaborado por: Bryan Cevallos







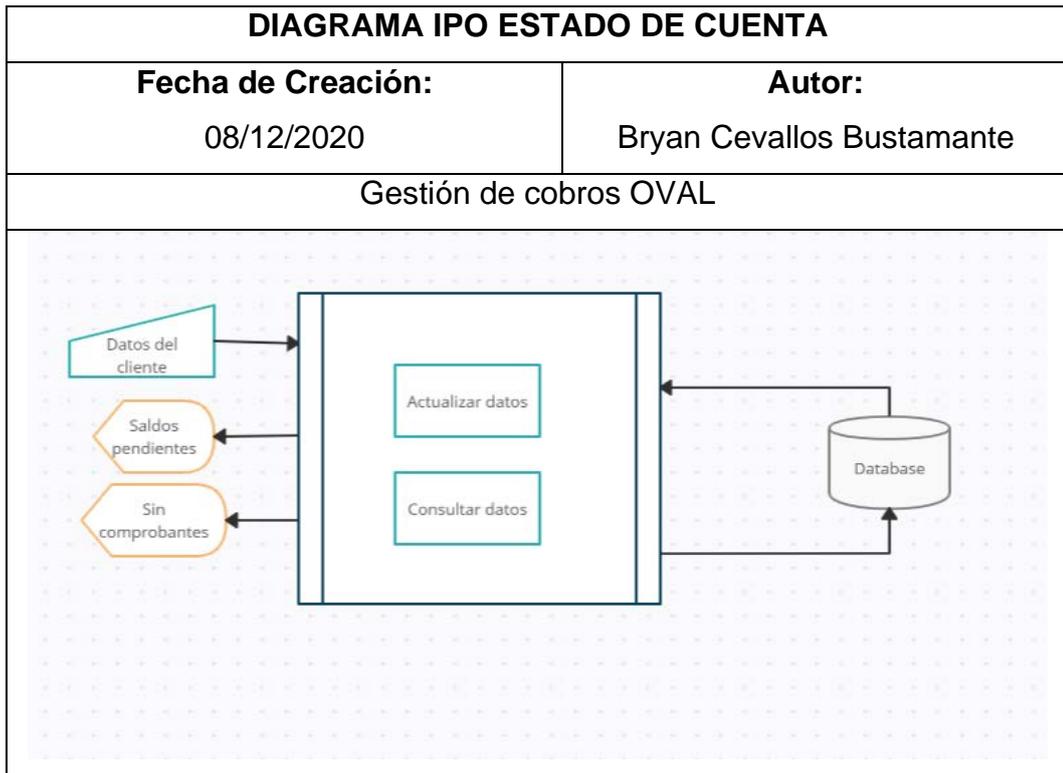


DIAGRAMA IPO CARTERA

Fecha de Creación:

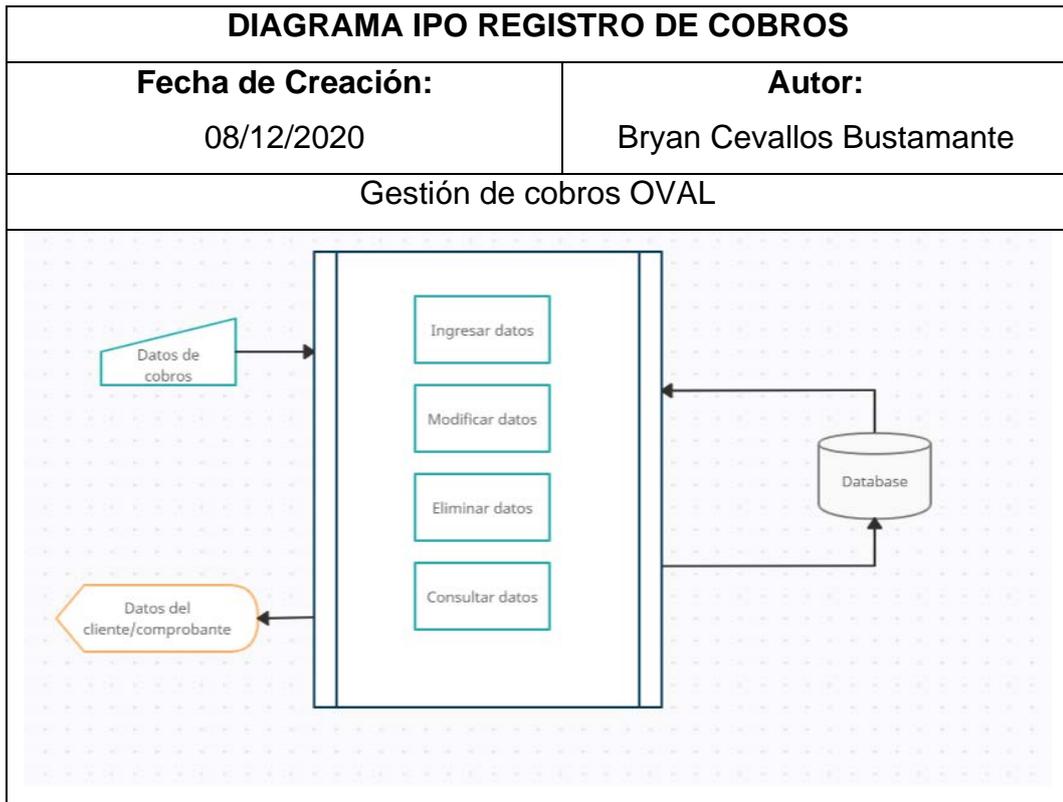
08/12/2020

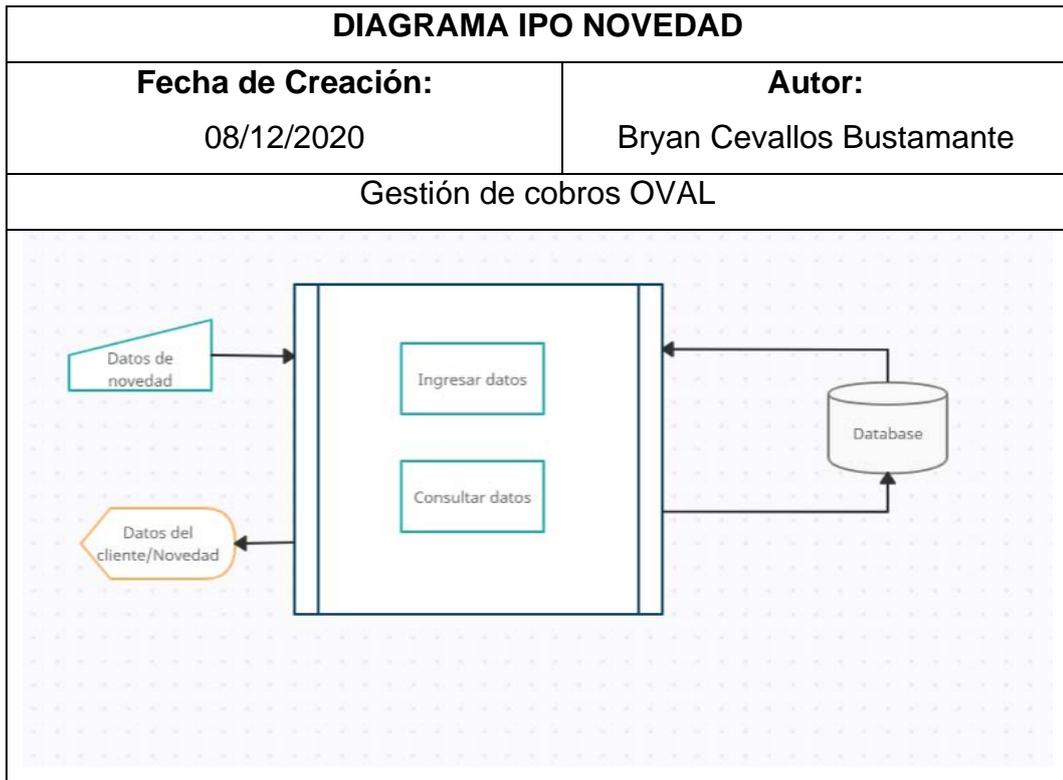
Autor:

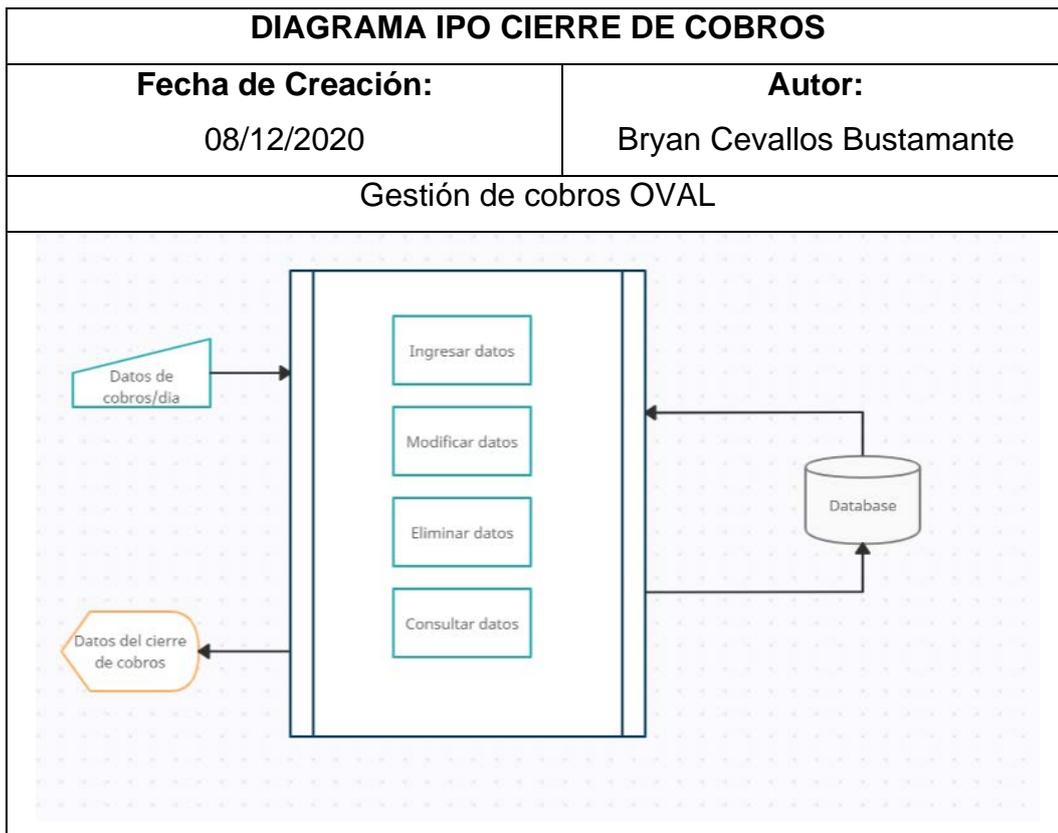
Bryan Cevallos Bustamante

Gestión de cobros OVAL









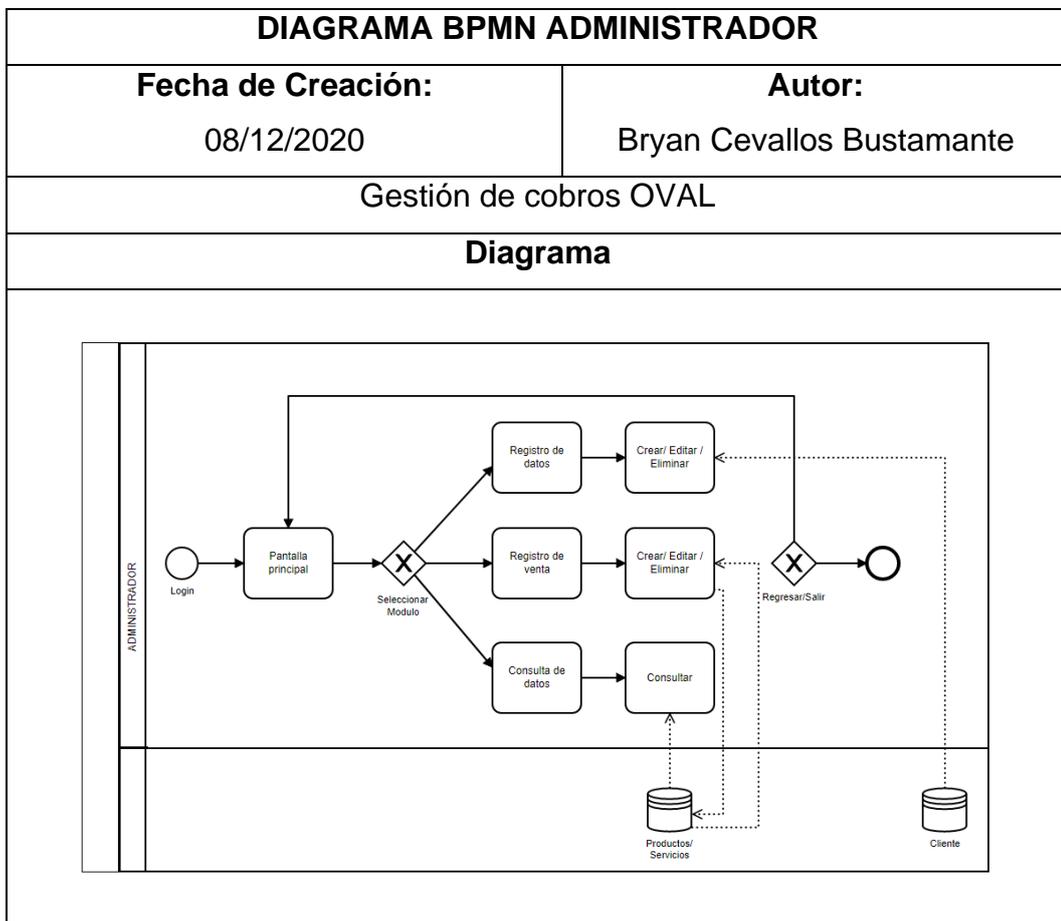


DIAGRAMA BPMN COBRADOR

Fecha de Creación:

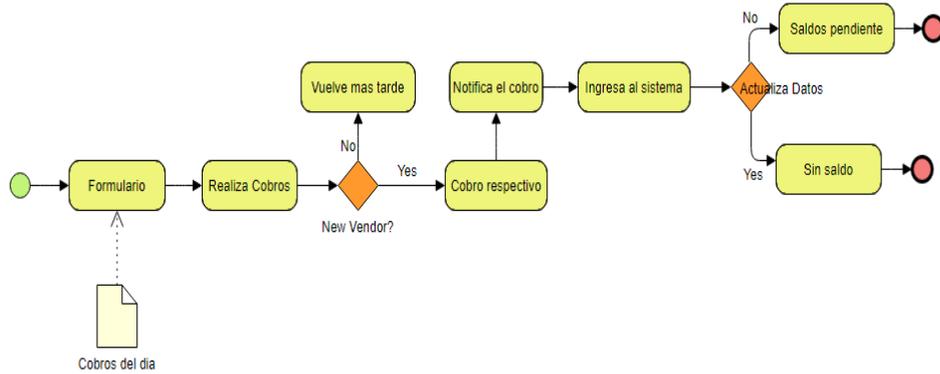
08/12/2020

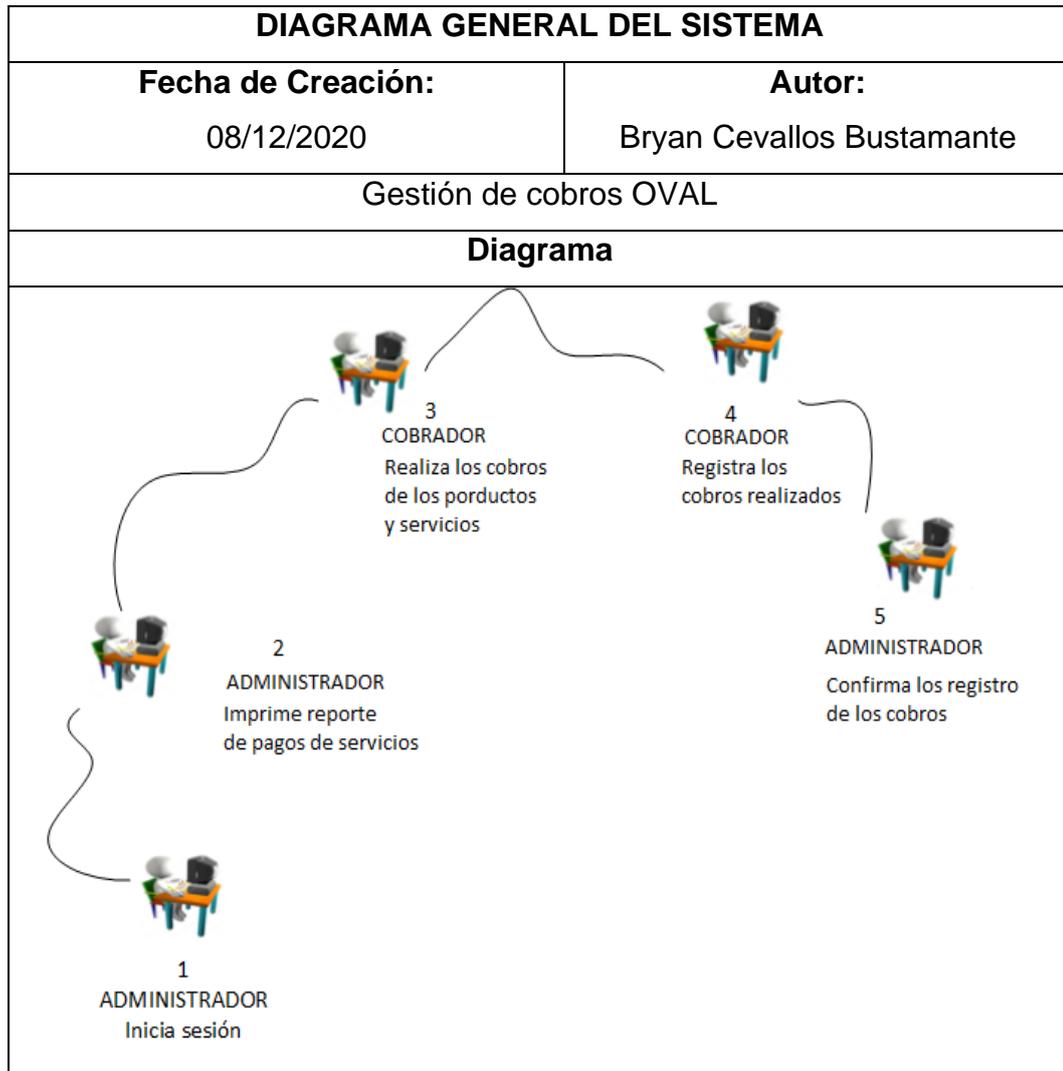
Autor:

Bryan Cevallos Bustamante

Gestión de cobros OVAL

Diagrama





Hardware

Cantidad	Descripción	Ubicación
1	Computador - Core i7 - 500GB disco duro - 8GB RAM Pantalla 19"	Agencia OVAL

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Software

Cantidad	Descripción	Uso
1	Visual Studio 2017	Para desarrollo del código
1	SQL Server R2 2008	Motor de base de datos
1	Pack de Office	Para realizar los reportes

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Personal

Cantidad	Personal
1	Analista
1	Programador

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

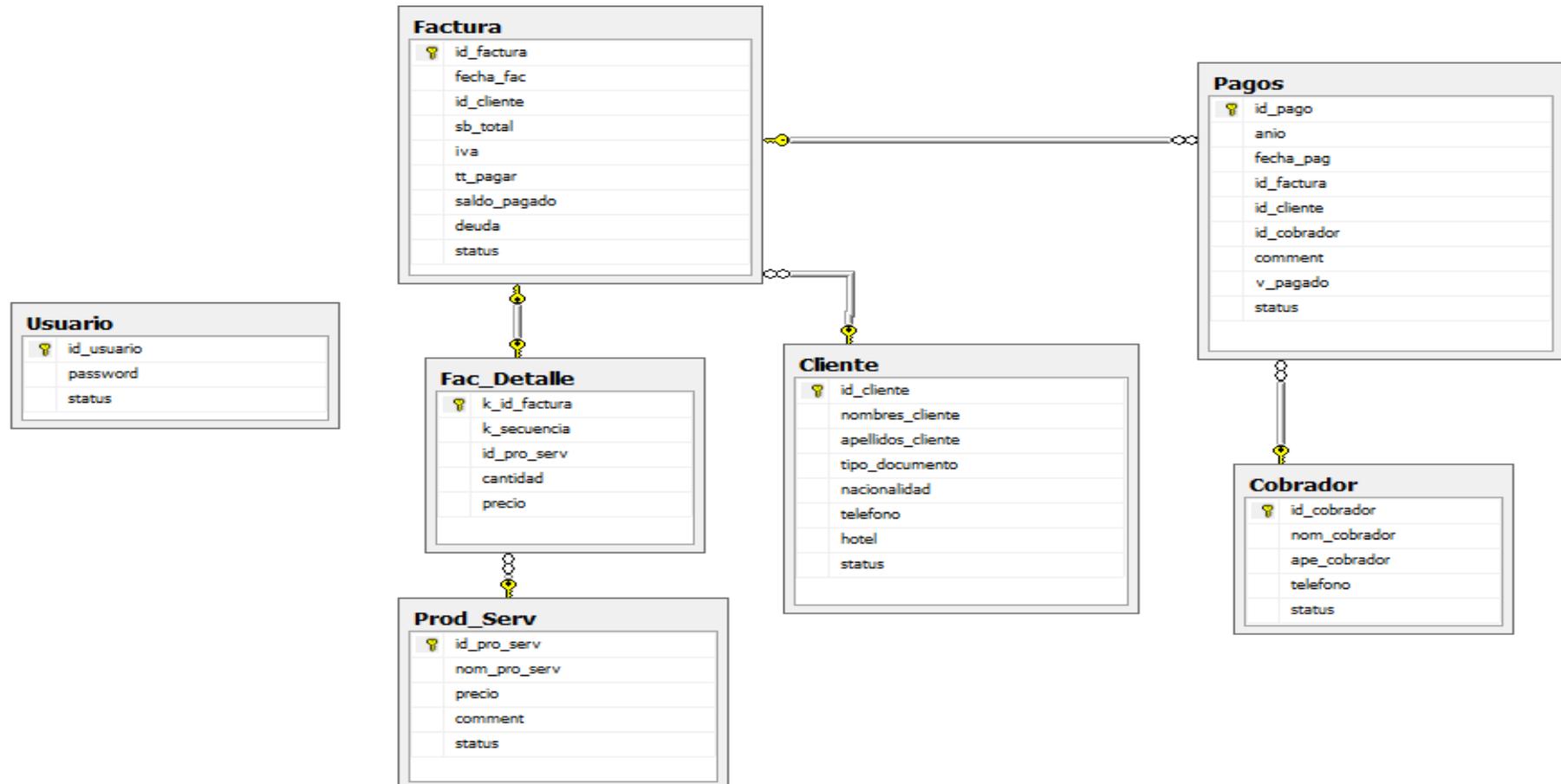
Costo Total

Cantidad	Detalle	Valor
1	Computador	\$0,00
1	SQL Server Express 2008	\$ 0,00
1	Pack de Office	\$ 0,00
1	Programador	\$300,00
1	Analista	\$ 350,00
Total:		\$ 650,00

Figura 12 Nota: el costo de la computadora no aplica ya que constan de un ordenador.

Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Anexo 6: Modelo de datos



Elaborado por: Bryan Cevallos Bustamante

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante		Fecha elaboración: 25/10/2020		
Nombre base de datos: DB_OVAL		Logo empresa: 		
Software: OVAL	Versión: 1.0	Nombre de la tabla: LOGIN		
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
username	Usuario del gerente	nvarchar	PK	SI
password	Contraseña para ingreso a la plataforma	nvarchar		SI
status	Usuario activo o inactivo	nchar		Si

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante			Fecha elaboración: 25/10/2020	
Nombre base de datos: DB_OVAL			Logo empresa: 	
Software: OVAL		Versión: 1.0	Nombre de la tabla: CLIENTE	
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
id_cliente	Número del documento de identidad	int	PK	SI
nombres_cliente	Nombres del cliente	varchar		SI
apellidos_cliente	Apellidos del cliente	varchar		SI
tipo_documento	Tipo de documento de identidad	varchar		SI
nacionalidad	País en el que radica	varchar		SI
telefono	Numero de teléfono	int		SI
hotel	Lugar donde se esta hospedando	nvarchar		SI
status	Cliente activa o inactivo	nchar		Si

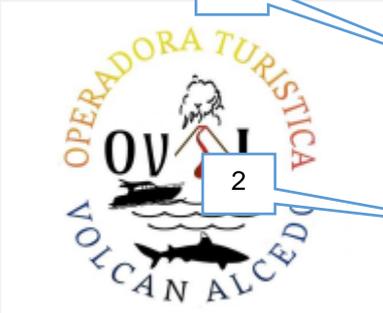
Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante		Fecha elaboración: 25/10/2020		
Nombre base de datos: DB_OVAL		Logo empresa: 		
Software: OVAL	Versión: 1.0	Nombre de la tabla: Cobrador		
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
id_cobrador	Código único del cobrador asignado.	int	PK	SI
nom_cobrador	Nombres del cobrador	varchar		SI
ape_cobrador	Apellidos del cobrador	varchar		SI
telefono	Número de teléfono	int		SI
status	Cobrador activa o inactivo	nchar		SI

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante		Fecha elaboración: 25/10/2020		
Nombre base de datos: DB_OVAL		Logo empresa: 		
Software: OVAL	Versión: 1.0	Nombre de la tabla: PROD_SERV		
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
idproducto	Código del producto o servicio	int	PK	SI
nom_pro_serv	Descripción del producto o servicio	varchar		SI
precio	Precio del producto o servicio o servicio	money		SI
comment	Comentario acerca del producto o servicio	varchar		SI
status	Servicio activo o inac.	nchar		Si

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante		Fecha elaboración: 25/10/2020		
Nombre base de datos: DB_OVAL		Logo empresa: 		
Software: OVAL	Versión: 1.0	Nombre de la tabla: FACTURA		
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
id_factura	Código de la factura	int	PK	Si
fecha_fac	Fecha de la factura	datetime		Si
id_cliente	Código del cliente	int	FK	Si
sb_total	Subtotal del producto o servicio adquirido	money		Si
iva	IVA del Producto o servicio	money		Si
ttpagar	Total a pagar del producto o servicio	money		Si
saldo_pagado	Valor pagado	money		Si
deuda	Deuda pendiente	money		Si
status	Factura activa o inac.	nchar		Si

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante		Fecha elaboración: 25/10/2020		
Nombre base de datos: DB_OVAL		Logo empresa: 		
Software: OVAL	Versión: 1.0	Nombre de la tabla: Fac_Detalle		
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
k_id_factura	Código de la factura	int	PK	Si
k_secuencia	secuencial de la factura	int	PK	Si
id_pro_serv	Código del producto o servicio	int	FK	Si
cantidad	Cantidad del producto o servicio adquirido	int		Si
precio	precio del Producto o servicio	money		Si

Diccionario de Datos				
Autor: Bryan Cevallos Bustamante			Fecha elaboración: 25/10/2020	
Nombre base de datos: DB_OVAL			Logo empresa: 	
Software: OVAL		Versión: 1.0	Nombre de la tabla: PAGOS	
Atributo	Descripción	Tipo	Clave	Obligatorio
id_pago	Código de pago	int	PK	Si
anio	Fecha de secuencia de pago	datetime		Si
fecha_pag	Fecha de pago de la factura	datetime		Si
id_factura	Código de la factura	int	FK	Si
id_cliente	Código del cliente	int	FK	Si
id_cobrador	Código único del cobrador asignado.	int	FK	Si
comment	Comentario acerca del pago	nvarchar		
v_pagado	Valor a pagado del valor total	money		Si
status	Pago activo o inac.	nchar		Si

LOGIN		
Fecha de Creación: 08/12/2020	Autor: Bryan Cevallos Bustamante	
Gestión de cobros OVAL		
<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Inicia Sesión ✕ </div> <div style="padding: 10px; display: flex; align-items: center;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;">  </div> <div style="flex-grow: 1;"> <p style="margin: 0;">User</p> <input style="width: 100%; height: 25px; border: 1px solid #ccc;" type="text"/> <p style="margin: 5px 0 0 0;">↓</p> <p style="margin: 0;">Password</p> <input style="width: 100%; height: 25px; border: 1px solid #ccc;" type="password"/> <p style="margin: 5px 0 0 0;">↓</p> <p style="font-size: 12px; margin: 0;">SISCOVAL. Ver 1.0 Sistema de Control de Pagos. Es un software desarrollado por Bryan Cevallos. Derechos Reservado (C) 2021</p> </div> <div style="text-align: center; margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;">  <p style="margin: 0;">Ingresar</p> </div> </div> </div>		
#	Control	Función
1	txtUsuario	Caja de texto para el correo
2	txtPassword	Caja de texto para la clave
3	btnIngresar	Boton para ingresar al sistema

MENÚ PRINCIPAL		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Autor: Bryan Cevallos Bustamante
Gestión de cobros OVAL		
#	Control	Función
1	MenuStrip	Menú de botonos para acciones del sistema
2	Minimizar	Botón para minimizar la ventana
3	Cerrar	Boton para cerrar la ventana
4	IbUsuario	Label de texto para ver quien ingreso al software
5	Ibhora	Label que muestra la hora
6	Iblfecha	Label que muestra la fecha

FORMULARIO DE VENTA		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Autor: Bryan Cevallos
Gestión de cobros OVAL		
#	Control	Función
1	Id_facturaTextBox	Numero de comprobante
2	DateTimefac	Fecha de emision del comprobante
3	GroupBox_Cliente	Datos del cliente
4	GroupBox_por_serv	Datos de los servicios
5	FacturaDataGridView	Tabla de datos
6	btngrabar	Boton para guardar la informacion
7	btnactualizar	Boton actualizar los datos
8	btnimprimir	Boton para imprimir
9	txttotal	Total del comprobante
10	Pagos	Total de deuda

FORMULARIO DE CLIENTES		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Autor: Bryan Cevallos
Gestión de cobros OVAL		
#	Control	Función
1	CBTipo_docu	Selección tipo de documento
2	Num_documentoTextBox	Numero del documento
3	Nombres_clienteTextBox	Nombres del cliente
4	Apellidos_clienteTextBox	Apellidos del cliente
5	NacionalidadTextBox	Nacionalidad
6	TelefonoTextBox	Telefono del cliente
7	HotelTextBox	Hotel donde se hospeda
8	btngrabar	Boton para guardar la informacion
9	btnactualizar	Boton para actualizar los datos
10	btneliminar	Boton para eliminar datos
11	ClienteDataGridView	Tabla que muestra los datos

FORMULARIO DE PAGO																		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Fecha de Creación: 08/12/2020																
Gestión de cobros OVAL																		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; border: 1px solid black; padding: 2px;">Comprobante de Pago</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>PAGOS</p> <p>Codigo Pago <input type="text"/></p> <p>Tipo Gestión <input type="text"/></p> <p>Valor Pagado <input style="background-color: #90EE90;" type="text"/></p> <p>Observación <input type="text"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Comprobante de Venta</p> <p>Numero de Venta <input type="text"/> Codigo <input type="text"/> N° Dcto. <input type="text"/> Total a Pagar <input style="background-color: #FFFF00;" type="text"/></p> <p>AGREGAR </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>id_factura</th> <th>fecha_fac</th> <th>id_cliente</th> <th>id_pro_serv</th> <th>cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">SUMA</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> </div>			id_factura	fecha_fac	id_cliente	id_pro_serv	cantidad	*					SUMA					
id_factura	fecha_fac	id_cliente	id_pro_serv	cantidad														
*																		
SUMA																		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>LISTA DE PAGOS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>id_pago</th> <th>id_factura</th> <th>id_pro_serv</th> <th>id_cliente</th> <th>comment_status</th> <th>comment</th> <th>v_pagado</th> <th>de</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; text-align: center;">Guardar</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; text-align: center;">Actualizar</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; text-align: center;">Imprimir</div> </div> </div>			id_pago	id_factura	id_pro_serv	id_cliente	comment_status	comment	v_pagado	de	*							
id_pago	id_factura	id_pro_serv	id_cliente	comment_status	comment	v_pagado	de											
*																		
#	Control	Función																
1	Id_pagoTextBox	Codigo de Pagos																
2	statusComboBox	Gestion de los pagos																
3	V_pagadoTextBox	Valor pagado de la factura																
4	CommentTextBox	Comentario																
5	Panel datos de Factura	Datos de la factura																
6	PagosDataGridView	Tabla que muestra los datos																
7	btngrabar	Boton para guardar la informacion																
8	btnactualizar	Boton para actualizar los datos																
9	btneliminar	Boton para eliminar datos																

REGISTRO DE SERVICIOS

Fecha de Creación: 08/12/2020	Fecha de Creación: 08/12/2020
Gestión de cobros OVAL	

Registro de Servicios
[-] [X]

1 2 3 4

CODIGO

SERVICIO

PRECIO

DESCRIPCION

6 7 9

GUARDAR

MODIFICAR

AGREGAR

ELIMINAR

8

LISTA DE SERVICIOS

#	CODIGO	SERVICIO	PRECIO	DESCRIPCION
5	10001	ISLA TORTUGA	120.0000	Avistamiento de aves, caminata por piedra volcanica sn...
	10002	TUNELES	110.0000	Avistamiento de aves, caminata por piedra volcanica sn...
	10003	VOLCAN SIERR...	70.0000	Avistamiento de aves, caminata por la boca del segund...
	*			

#	Control	Función
1	txtcod	Codigo del servicio
2	cbservicio	Combo de los servicios
3	txtmonto	Saldo del servicio
4	txtdescon	Comentario del servicio
5	ServDataGridView	Tabla que muestra los datos
6	btngrabar	Boton para guardar la informacion
7	btnactualizar	Boton para actualizar los datos
8	btnagregar	Boton para agregar datos
9	btneliminar	Boton para eliminar datos

FORMULARIO CARTERA		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Fecha de Creación: 08/12/2020
Gestión de cobros OVAL		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Cartera [-] [X] </div> <div style="padding: 5px;"> <p>Buscar Cliente</p> <p>N° Documento <input type="text"/> Nombres <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;"> BUSCAR</p> <p>Resultados</p> <p>Sin Gestión <input type="text" value="0"/> Cobrado <input type="text" value="0"/> Por Cobrar <input type="text" value="0"/></p> <div style="background-color: #cccccc; height: 150px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right;">Total Encontrados <input type="text" value="0"/></p> </div> </div>		
1		
2		
	3	
		4
		5

#	Control	Función
1	Num_documentoTextBox	Busqueda Numero de identidad
2	Panel Resultados	Resultados de la busqueda
3	Nombres_clienteTextBox	Busqueda Nombre del cliente
4	btnIbuscar	Boton para realizar la busqueda
5	dgvCartera	Tabla que muestra los datos

FORMULARIO DE COBROS		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Fecha de Creación: 08/12/2020
Gestión de cobros OVAL		
<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px; border: 1px solid black;">  Registro de Cobradores - X </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>N° DOC: <input type="text"/></p> <p>NOMBRES: <input type="text"/></p> <p>APELLIDOS: <input type="text"/></p> <p>TELEFONO: <input type="text"/></p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">  GUARDAR </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">  MODIFICAR </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">  ELIMINAR </div> </div> <div style="background-color: #cccccc; height: 150px; width: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; width: 80%; text-align: center;"> <p>8</p> </div> </div> </div> </div> </div>		
#	Control	Función
1	txtnumcobrador	Numero de identidad cobrador
2	txtnomcobrador	Nombres del cobrador
3	txtapecobrador	Apellidos del cobrador
4	txttelefonocob	Numero de telefono del cobrador
5	btngrabar	Boton para guardar la informacion
6	btnactualizar	Boton para actualizar los datos
7	btneliminar	Boton para eliminar datos
8	ServDataGridView	Tabla que muestra los datos

FORMULARIO DE BACKUP		
Fecha de Creación: 08/12/2020		Fecha de Creación: 08/12/2020
Gestión de cobros OVAL		
<div style="background-color: #90EE90; padding: 5px;">  Copia de Seguridad ✕ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>RESPALDO DEL SISTEMA</p> <p>Ruta / Unidad donde se realizara el respaldo de 1 e de datos de su sistema</p> <p><input style="border: 1px solid #add8e6;" type="text" value="C:\OVAL\RespaldoBase.BAK"/></p> <p> Para realizar el respaldo de la base de datos de tu sistema recuerda dar clic sobre le boton "Backup"</p> <p>Nota: Recuerda "No olvides un Respaldo puede salvar tu informacion" 3</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 20px; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 2px;">2</div> <div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 2px;">2</div> <div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 2px;">3</div> </div> </div>		
#	Control	Función
1	txtdirectorio	Directorio de la carpeta del backup
2	btnbackup	Realizar el Backup
3	btnsalir	Salir del formulario