



Tecnología Superior en Administración

Título de la propuesta: Manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic.

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnólogo/a Superior en Administración.**

Autor: Imbaquingo Villarreal, Josselyn Lisbeth

Tutor: Centeno Rodríguez, Juan Carlos MSc

DMQ septiembre 2023.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Proyecto Integrador: **Manual de procedimientos para el de registro contable de cobros con tarjeta de crédito MAROESTETIC** presentado por la estudiante Imbaquingo Villarreal, Josselyn Lisbeth de la promoción, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Quito, a los 04 días del mes de septiembre 2023

Atentamente,

Juan Carlos Centeno Rodríguez

CC: 1714806047

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los componentes teóricos-prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones del presente Proyecto Integrador, son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” el uso del presente documento con fines educativos – formativos.

En la ciudad de Quito a los 04 días del mes de septiembre 2023

Atentamente,

Nombre: Imbaquingo Villarreal, Josselyn Lisbeth

Cédula: 1750612093

- **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se la dedico principalmente a Dios, ya que me ha brindado la fuerza para seguir adelante en mi carrera profesional porque a pesar de las batallas que he enfrentado durante mi vida junto a él acompañándome en cada momento no me desamparo ningún segundo.

A mi querida madre que lo han dado todo por mí. Con sus valores, consejos y amor me permitió cumplir mis metas y sin su apoyo no lo hubiese logrado.

En suma, a mi hijo que es mi inspiración y que todo sacrificio sea para darle una mejor vida y finalmente a mi esposo por sus palabras, cariño y confianza plenamente en mi es que les dedico mi trabajo en ofrenda a todo el amor recibido por parte de ellos.

Nombre: Imbaquingo Villarreal, Josselyn Lisbeth

- **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha brindado la fortaleza para seguir adelante, a mi familia por su comprensión y estímulo constante además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Agradezco a mi madre Felicita Villarreal Monserrate, por ser la mejor amiga ha sido incondicional y es mi fuente de motivación.

Finalmente, al prestigioso Tecnológico Universitario Pichincha porque es donde ejecute el proceso de estudios, a los compañeros que eh conocido en el periodo de mi carrera, por ser el apoyo unánime de cada conocimiento y poder alcanzar nuestra meta.

Y a todas las personas que de una u otra me apoyaron en la realización de este trabajo.

INDICE GENERAL

A. PARTES PRELIMINARES	7
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
JUSTIFICACIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
• Planteamiento del problema	10
• Formulación del problema (pregunta general y específicas).	10
B. CAPÍTULOS	11
CAPÍTULO I	11
MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes de la investigación	12
MARCO CONCEPTUAL	19
CAPÍTULO II	20
MARCO METODOLÓGICO	20
Según el grado de manipulación de variables	23
Enfoque de la investigación.....	23
Instrumentos de investigación	26
CAPITULO III	40
PROPUESTA	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de Maroestetic	24
Tabla 2. Muestra Maroestetic	25

INDICE DE GRÁFICOS

Imagen 1. Gestión de Cobro	14
Imagen 2. Evolución de medios de Pago	16

Resumen

En la presente investigación se estableció la necesidad de desarrollar un manual de procedimientos para el de registro contable de cobros con tarjeta de crédito en la estética Marostetic, debido a que ha sufrido varios registros erróneos por parte de las colaboradoras, así mismo careciendo de una estructura organizacional acorde a los puestos dificultando el delineamiento de procesos y procedimientos tanto de registro y archivo adecuados, creando cuellos de botella , mediante el cual se determina el problema que tiene la estética, por lo antes expuesto se emplea mediante las técnicas que nos ayudará a evaluar su posición actual y tomar decisiones sobre el futuro, se ejecuta encuesta para obtener la problemática y se corrobora que no registran bien los cobros y que el personal no está capacitado, finalmente se concluye que es importante ejecutar un plan de acción desarrollando un manual de procedimientos para ejecutar las transacciones de manera productiva siendo transparente y optimizando el tiempo.

Palabra clave: Corroboró, dar mayor fuerza a la razón, al argumento o a la opinión aducidos, con nuevos razonamientos o datos.

Abstract

In the present investigation, the need to develop a manual of procedures for the accounting record of credit card charges in the Marostetic aesthetics was established, because it has suffered several erroneous records by the collaborators, also lacking a structure. organizational structure according to the positions, making it difficult to delineate processes and procedures for both adequate registration and filing, creating bottlenecks, through which the problem with aesthetics is determined, therefore, as stated above, it is used through the techniques that will help us evaluate their current position and make decisions about the future, a survey was carried out to obtain the problem and it was confirmed that they do not record the charges well and that the staff is not trained, finally it is concluded that it is important to execute an action plan by developing a procedures manual to execute transactions productively, being transparent and optimizing time.

Keyword: Corroborated, to give greater strength to the reason, argument or opinion adduced, with new reasoning or data.

A. PARTES PRELIMINARES

INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo de titulación hace referencia manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic a los servicios de la estética Maroestetic, que ofrece tratamientos de belleza y asesoramientos personalizados a clientes sobre el cuidado de la piel y el cuerpo ofreciendo innovadores tratamientos en cosmética especializada y depilación definitiva. Cuenta con equipos y tecnología de última generación, productos de calidad y precio accesibles para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Dentro de los procesos en las cuales se delimitan las variables, se identifica como principal, la creación de un manual de procedimientos para el registro contable, y la eficiencia de los empleos al aplicar el respectivo cobro, garantizando la fiabilidad que la empresa brinda a sus clientes, confiabilidad y uso de los datos personales y luego ejecutar en plenitud la ley en base a la confiabilidad de datos.

La creación del manual evitaría que cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic, reflejen un procedimiento indebido, incluso se evitaría el hurto y la parte fraudulenta a los clientes al momento de recibir los servicios. “Establece que un sistema de cobranza se define como el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha devencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas” (Montaño, 1993).

Como menciona Montaño en su apartado al referirse en el sistema de cobranza como proceso administrativo, en el cual todos estos procesos son de categorización y administración, al hacer un buen uso tanto de los datos del cliente como en la recaudación y cobro de dinero por medio de los recursos tecnológicos.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjetas de crédito la estética Maroestetic durante el año 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar con qué frecuencia se genera negligencia por parte del empleado que ejecuta el cobro.
- ✓ Definir las bases para ejecutar una transacción segura para el cliente y para Maroestetic.
- ✓ Diseñar un manual de procedimientos para el registro contable de cobros, como aporte a servicio y transparencia al momento de ejecutar el cobro por parte de Maroestetic.

JUSTIFICACIÓN

El propósito del trabajo de titulación es integrar herramientas para la utilización de un manual de procedimientos para ejecutar un registro en el cual el empleado siga paso a paso el procedimiento de cobro, siendo el factor importante a la utilización de datos proporcionados por el cliente; se aclara que el buen manejo y uso del manual ayudara a que exista un crecimiento de clientes que confíen en Maroestetic.

En consideración con la con la creación de una manual el autor manifiesta:

"Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación". (Palma, 2017, pág. 1)

Por lo antes mencionado, se considera que el presente trabajo de investigación aportará una visión actualizada de la realidad del uso manual de procedimientos, buscando darle un lugar de mejoramiento en el desarrollo del proceso de cobro.

En resumen, el manual de procedimientos busca un proceso correcto al momento de ejecutar el servicio al cliente por medio cobro. "El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo" (Moreno, 2009, pág. 2).

Como manifiesta Moreno el servicio al cliente es una parte fundamental dentro del desarrollo de la empresa, más aún cuando se busca mejorar procesos internos dentro del área de cobro, en donde el cliente juega un factor fundamental en este proceso.

El manual tiene gran relevancia en la organización, porque es una problemática actual, producto de un prolongado manejo de cobro dentro del sistema rutinario, donde no se ha establecido procesos que conlleven a la confianza del cliente al entregar sus datos y se autorice el respectivo descuento de su tarjeta de crédito.

Por lo antes mencionado se propone la creación de un manual de procedimientos de cobros en los cuales se capacite al personal que lo va a aplicar resaltando los valores éticos que serán expuestos al realizar el proceso de cobro, buscando mejorar el desempeño de procesos como una solución a corto plazo de la problemática expuesta.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- La estética Maroestetic carece de manuales y procedimientos internos, por lo que se ha determinado desarrollar el manual, las empleadas poseen desconocimiento, ya que al no disponer de una guía no aplican correctamente los movimientos contables con tarjeta de crédito.
- La falta de normativa en los procesos contables para el cobro mediante tarjetas de crédito y la carencia de políticas y reglamento para documentar cada proceso ha llevado a que no se registren las transacciones dado así que se evidencia cobros duplicados y en otros casos no se registra las notas de débito.
- Así mismo, al carecer de control de operabilidad y de una estructura organizacional no permite un registro y control adecuado del consumo por cada cliente, creando complicaciones en la contabilidad lo que resulta información distorsionada relacionando las actividades diarias poco confiables, afectando de esta manera que se transparenté las ganancias o pérdidas.
- **Formulación del problema (pregunta general y específicas).**
Pregunta general

¿De qué manera la elaboración de un manual de procedimientos contable en la empresa Maroestetic, ayuda a ejecutar el registro correcto de las operaciones?

B. CAPÍTULOS

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

El crear un emprendimiento se dio en base a la necesidad que identifica tanto en el género masculino como femenino, y las vanidades que cada uno de ellos representa al momento de verse y sentirse bien ante la sociedad, entre estos factores encontramos la belleza facial y la física en cómo vestirse para las diferentes ocasiones que cada uno de los clientes tenga.

La idea de crear Maroestetic es con el fin de ayudar a la presentación física y superficial de cada uno de los clientes al ofrecerle el servicio estético y la guía de cómo vestirse para los diferentes eventos, todo esto estará acompañado de la guía de un profesional que estará dispuesto a colaborar en todo momento a los clientes.

El sueño de un emprendimiento que se encuentra en proceso de formación y crecimiento es el de trabajar a conciencia y brindar un mejor servicio al cliente con la ideología de asociarse a empresas legalmente constituidas que se especialicen en el asesoramiento de la presentación y la imagen, todo esto será posible aplicando los procesos internos de servicio y atención al cliente como el procedimiento de facturación y cobro.

Es por eso que he decidido implementar un manual de procedimiento de cobro en el emprendimiento para que todo proceso sea realizado con transparencia.

Servicios

- Limpieza facial profunda
- Tratamiento antiacné
- Tratamiento despigmentante
- BB glow
- Aclaramiento de piel
- Hidratación con ácido hialurónico
- Aplicación de hilos de colágeno reabsorbibles
- Tratamiento para rosácea
- Levantamiento y tonificación de glúteos
- Reducción de medidas
- Depilación
- Tratamientos corporales

Misión

Brindar atención y asesoría a nuestros clientes con la mejor calidad, contando con un personal capacitado en las distintas áreas, orientado a satisfacer todas sus necesidades y expectativas. Buscamos crear conciencia colectiva en la importancia del cuidado holístico de las 3 Dimensiones de vida, lo cual nos facilita afrontar los retos diarios con paz y tranquilidad, permitiéndonos vivir en equilibrio y perfecta armonía.

Vision

Posicionar nuestra marca como la mejor opción de nuestros clientes para alcanzar una óptima atención y cuidado de la piel y el cuerpo, con la promoción de un estilo de vida donde vayan en armonía cuerpo, mente y espíritu

Valores

- La formación continua es clave para la superación profesional y personal. En Maroestetic fomentamos la formación en la realización constante de cursos de formación de productos y de nuevas técnicas de trabajo.
- Servir a nuestra distinguida clientela productos que cumplan estándares de calidad, conseguir que se sientan mimados, cuidados y asesorados.
- Mejora continua de nuestros procesos internos de trabajo que permita reducir los tiempos de espera y maximizar la eficiencia.
- Trabajar con la máxima transparencia. Recomendar a los clientes aquellos productos que satisfaga sus necesidades. Creemos que los buenos profesionales deben disponer de los mejores medios para ejecutar trabajos perfectos.
- Asesorar a nuestros clientes acerca de los productos ante cualquier duda.

MARCO CONCEPTUAL

En un mundo globalizado se deben plantear estrategias que agilicen procesos para un mejor desarrollo empresarial, el trabajo de titulación busca la elaboración de un manual de procedimientos contables de cobro en la estética Maroestetic, en la ciudad de Quito, donde se desplegaran diferentes tipos de contenidos, tanto en la aplicación de estrategias en el servicio al cliente como en la aplicación de cobro respetando la ley de protección de datos.

En muchos de los casos se revelo una evidente falta de orden en el proceso que incomoda al trabajador, siendo estos los que realizan sus actividades con una completa desorganización, acortando tiempo para el desempeño de otras tareas, ocasionando retrasos en la preparación y entrega de la información. De lo antes mencionado, se implementó en diseñar el manual contable con sus respectivos procedimientos, políticas y reglas, dentro de la estética Maroestetic.

La seguridad en la oferta laboral es una de los principales pasos para obtener un personal calificado y honesto, esto influye desde el momento que se realiza el proceso de contratación, dando un valor agregado de ética y honestidad al personal. La adquisición de dinero indebido en los malos procedimientos de cobro ha forzado a tomar medidas de seguridad en control interno de cada emprendimiento, negocio o empresa.

Así lo menciona en la siguiente revista que:

Muchas compañías a nivel nacional, por errores en el control interno sobre la gestión de cobranzas, han visto morir sus anhelos y como sus empresas se destruyen al no poder cubrir sus obligaciones por falta de liquidez, a pesar que en registros eran firmas que generaban beneficios económicos a sus accionistas. (Lideres, 2009).

En su apartado Lideres, expresa que muchas compañías han visto cerrar sus oficinas por el mal manejo del recurso económico, afectando a clientes al momento del cobro, y lo que el cliente hace es demandar al negocio en el que se le ejecuto un doble rubro de cobro, es así como muchos emprendimientos fracasan.

Variable independiente

- **Los manuales de los procedimientos contables**

En la creación de los diferentes manuales se considera que, “Los manuales son la forma en que se transmite información de manera ordenada con forma de libro que se puede manejar de manera fácil. Es ideal para empresas y franquicias que desean estandarizar información hacia sus distribuidores, sucursales, clientes, proveedores” (Groope, 2012).

Es necesario recalcar en lo anterior, que son necesarios en cada área, especialmente en el área contable donde sirve de orientación para los trabajadores de aquella institución, también para establecer correctamente las operaciones contables dentro de las actividades a ejecutar, ejemplificándose de la siguiente manera: Concepto de los empleados y sus

compromisos, vías de remisión, manuales de; ventas, compras, cuentas por cobrar, inventarios.

- **Control interno del efectivo y tarjeta**

El control interno del efectivo y tarjeta se ejerce dentro de dos áreas indica que son:

Control sobre los ingresos (cuentas por cobrar) y control sobre los desembolsos

(cuentas por pagar) en este análisis de caso se trata sobre el control de los ingresos.

Las personas que se desempeñan en el área de ventas, no deben realizar la labor de cobro. Por ende, el efectivo se debe realizar mediante terceras personas o por medio de depósitos bancarios o pagos de tarjetas de crédito. (Herz, 2015).

Es importante dividir las funciones que cada una de las personas ejecuta dentro de su rol, es importante recalcar que cada individuo tanto el vendedor como el cobrador tienen funciones asignadas que son muy diferentes una de otra el vendedor se encarga de buscar clientes para ofrecer el servicio mientras que el cobrador se encarga de llevar de manera ordenada el proceso de cobro tanto en efectivo como tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

- **Gestión de cobro**

En la gestión de cobro es importante resaltar que:

Es necesario establecer una comunicación de calidad y desarrollar el nivel de interés del deudor, escuchar con empatía, usar estrategias y técnicas de venta, negociar refutaciones, haga seguimientos de acuerdo al proceder del deudor, reúna los elementos mencionados. No pretenda duplicar a ningún otro cobrador, cada individuo es único y debe aplicar un estilo propio, es decir desarrolle su propia comunicación. (Arboleda, 2013, pág. 59).

Todo lo anterior requiere de capacitación y entrenamiento permanente desarrollo continuo de nuevas técnicas, su perfeccionamiento y la realización de “Clínica de Cobro”, muy similar a la tan necesaria clínica de venta. Siempre una gestión de cobros va a depender de la creatividad de la persona que la realiza, de su honradez y de sus valores morales, para desempeñar correcta y eficientemente su actividad.

La gestión de cobranzas radica en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar la recaudación de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.



Imagen 1. Gestión de Cobro

Fuente: Revista Finacoteca (<https://finacoteca.com/periodo-medio-de-maduracion/>)

- **Control Contable**

Nos referimos al control contable de la siguiente manera, “Con este control se busca la protección de los activos de la empresa, donde además se pretende obtener información financiera veraz, confiable y oportuna. Este control se efectúa de acuerdo a las autorizaciones generales o específicas de la administración” (Perdomo, 2004, pág. 236).

El sitio Web expresa que es una técnica que nos permite realizar tareas de procesamiento de transacciones y la verificación de las mismas, debe existir respaldos con documentación que permita comprobar todas las transacciones realizadas para así poder salvaguardar los activos de la empresa.

Variable dependiente

- **Medios de pago**

Las dificultades encontradas obligaron a quienes intercambiaban productos a escoger una sola mercancía, o un producto reducido, que sirviera de medio de cambio para conseguir otros productos. Esta mercancía debía ser aceptada por todos como medio de cambio, reflejando el poder de compra.

El dinero se convirtió en el mayor medio de pago que los seres humanos utilizaban para buscar una retribución por el intercambio o por un trabajo realizado. De esta forma se empezó a dar un valor agregado al metal como el oro, plata y cobre, materiales que fueron convertidos en monedas con simbologías que representaban un lugar determinado.

En la actualidad uno de los aspectos de mayor preocupación que se genera en los usuarios y empresarios en general es la seguridad y el pago de las operaciones realizadas, la

decisión más acertada en la que el usuario decide su forma de pago o el medio que desea utilizar. Así, los consumidores valoran muy positivamente disponer de distintas formas de pago.

Por esta razón uno de los medios de pagos más utilizados en la actualidad es la tarjeta de crédito, la misma que se ve en diferentes lugares de acuerdo al estatus que las personas tengan, esto influyen en la capacidad de pago que tengan para afrontar las compras realizadas.

Evolución de los medios de pago

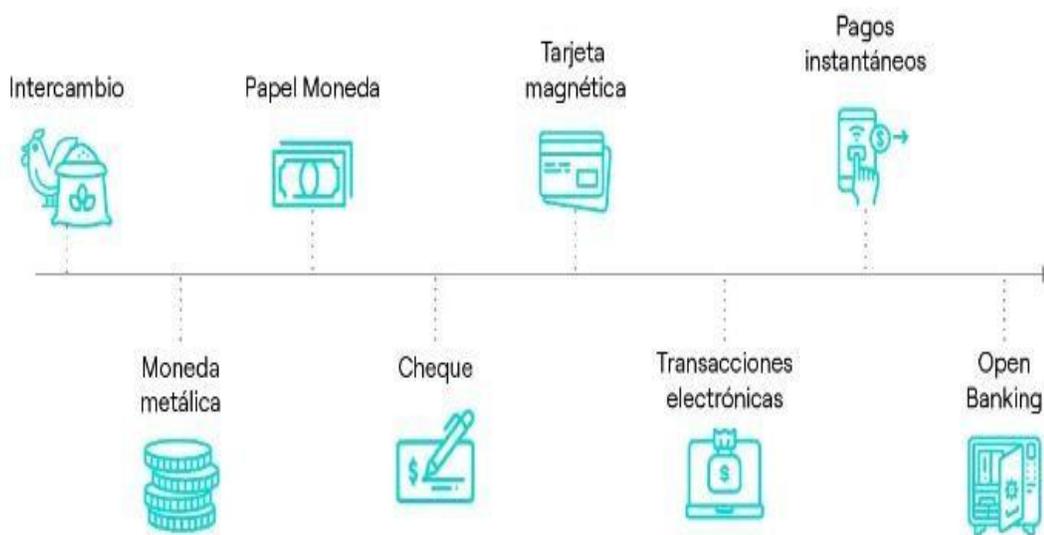


Imagen 2. Evolución de medios de Pago

Fuente: Revista Fluid (<https://dock.tech/es/fluid/blog/financiero/medios-de-pago/>)

- **Organización de compra (quién participa en la compra)**

Una tarea importante es identificar quien es el cliente o la unidad que toma la decisión de compra para un producto o servicio. En muchos de los casos se presentan compras para servicios de uso personal o compras que satisfagan los antojos que la persona tenga.

Cabe mencionar que no en todos los lugares de la ciudad de Quito se pueden adquirir servicios que sean cancelados con tarjetas de crédito, es por esta razón que Maroestetic,

brinda este servicio a sus clientes buscando un mayor confort en la adquisición de sus productos.

De esta manera la implementación de un manual de procedimientos contables de cobro, donde se detallan los pasos que se debe dar en primer lugar al servicio y atención al cliente, en segundo lugar, la explicación que recibirá el cliente al momento de cancelar los servicios que adquirió, en este proceso el trabajador deberá explicar paso a paso el cobro a ejecutar y apoyándose de la tecnología no necesitará manipular la tarjeta de crédito, además deberá apoyarse en la nueva ley vigente de protección de datos que las personas tienen por derecho.

- **Pagos con tarjeta de crédito**

Es un documento que permite a su titular efectuar compras o servicios sin realizar su pago de forma inmediata como se solicita en una entidad bancaria y se acepta en las condiciones que se ponga.

La tarjeta supone un contacto especial entre el emisor (banco) y el comerciante; el banco se compromete a pagar la factura, el comerciante acepta el pago con tarjeta y también a abonar un porcentaje de la venta. Las tarjetas también suponen servicios adicionales como seguros de viaje como seguros de accidente, en determinados casos robo.

La tarjeta la tarjeta de crédito o débito es sin dudar un medio de pago muy utilizado. Y no solo para sacar dinero en efectivo como si no que se ha convertido en la forma más cómoda, y sencilla de efectuar pagos. En lo referente el autor menciona que: "Tarjetas de crédito son aquellas en las que la entidad bancaria paga la deuda en nombre del deudor mediante la concesión de un crédito hasta un límite determinado" (Simon, 1988, pág. 219).

En su apartado Simón Julio, la tarjetas de crédito son emitidas por una entidad bancaria, la misma que ayuda al usuario a cancelar una deuda en el momento que no cuente con efectivo; el ciclo de la tarjetas de crédito son una ayuda importante en la sociedad por eso es necesario crear conciencia bancaria al momento de utilizarlas y más contar con el recurso económico para pagar al banco al que pertenece la tarjeta de crédito; como también por parte de la empresa que efectúa el cobro, el responsable uso de los datos del cliente y los datos de la tarjeta con la que realiza el cobro.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

- **Tipo y diseño de la investigación**

El presente trabajo de titulación analiza la elaboración de un manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito, empleado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cualitativo – cuantitativo el cual nos permite analizar, describir y explicar el fenómeno de estudio, a través de método deductivo con una investigación bibliografía y de campo permitiéndonos entender cómo surgió dicha problemática en el emprendimiento de la estética Maroestetic.

- **Modalidad de la investigación**

Se aplica una investigación exploratoria de tipo cualitativa - cuantitativa la cual permite estudiar a profundidad el tema, para recabar datos e información que evidencie el logro de los objetivos llegando a una solución que nos conlleven a tomar una decisión efectiva para mejorar el rendimiento académico. Dicho escenario donde realizaremos la investigación será el emprendimiento de la estética Maroestetic, en donde podremos analizar la problemática y realizar trabajo de campo de una manera presencial, el cual nos permite interactuar con la sociedad, utilizando el método de observación y realizando encuestas con la finalidad de recopilar información y datos estadísticos para finalmente llegar a conclusiones y obtener recomendaciones sobre el estudio llevado a cabo.

Tipo de investigación

- **Investigación bibliográfica**

Según el autor afirma que “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información” (Baena, 1985, pág. 2)

Entre los tipos de investigación utilizados, uno de ellos es la bibliográfica o documental, la misma que permite obtener información concreta que se recoge o se consulta en documentos que puedan ayudar a desarrollar de mejor manera el proceso de investigación en el tema tratado.

Se aborda una investigación de campo dada la estrecha relación existente entre el micro emprendimiento y la sociedad, involucrando la aplicación propia de un estudio que pretende identificar el impacto que genera la creación del manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito, mediante actividades desarrolladas durante la jornada laboral, cuyos datos son recopilados mediante la observación directa, cuyos datos son recopilados mediante instrumentos que permiten ser reflejados de manera mixta.

Tipos de investigación según el objetivo:

- **Investigación aplicada**

La investigación aplicada es aquella como lo manifiesta el siguiente autor:

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (Murillo, 2008, pág. 159)

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizarán fuentes primarias para la recolección de información como las encuestas y de manera secundarias los libros físicos - digitales, artículos científicos para el sustento y análisis de los resultados en la construcción del marco teórico.

En este sentido se considera los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, esta a su vez puede permitir la solución de diferentes problemas prácticos y el control de las situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

Según los datos empleados

- **Investigación mixta:**

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno. Según los autores “La investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales” (Hernández, et al, 2010, pág. 549)

Para aplicar la propuesta en la que la parte cuantitativa se muestran resultados usando gráficos de columnas para mostrar los resultados del manual de procedimientos para el registro contable de cobros y en la parte cualitativa se describen los procesos comportamentales del uso de tarjeta de crédito en Maroestetic.

Según el grado de manipulación de variables:

- **Investigación de campo**

Teniendo en cuenta lo que manifiesta el autor que: “Que la investigación de campo es determinada por la manipulación o no de las variables, la investigadora ciñe la interpretación de la realidad, sin incidir ni sesgar ninguna de las condiciones que se presenten en el evento investigativo” (Arias, 2006).

La investigación fue aplicada en situ, donde se presentó la problemática, esto es en el micro emprendimiento Maroestetic, Provincia de Pichincha, Distrito Metropolitanode Quito, lugar en el que se tuvo contacto con la realidad y se recogió datos de los informantes que se relacionan con el uso del manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito.

Enfoque de la investigación

La investigación se basó en el enfoque cualitativo - cuantitativo, buscando un accionar que se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico.

Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación: propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución, ejecuta y evalúa en un clima de sinergia y proactividad.

Población y muestra.

La población y muestra es un punto importante en desarrollo de la investigación, permitiendo desarrollar diferentes estrategias como las encuestas, así lo menciona el siguiente autor: “Un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (Zapata, 2006).

Es importante señalar a la población como el conjunto o totalidad de elementos sobre los que se realizan estudios o investigaciones, mientras que la muestra es tomada en cuenta como el subconjunto de elementos que se establecen después de haber seleccionado una población determinada.

Población

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado una población constituida por 42 personas que son clientes de Maroestetic. Para el desarrollo de la presente se tomó en base a la población establecida por clientes del sector, que está constituida por 42 personas.

Tabla 1. Población de Maroestetic

Tabla 1. Población de Maroestetic			
ítem	Estratos	Frecuencia	Porcentajes
1	Encuestados	42	100%
	Total	42	100%

Elaborado por: La Autora

Muestra

La muestra seleccionada está constituida por el 70% de la población que forma parte de esta investigación es decir 29 clientes.

Tabla 2. Muestra Maroestetic

Ítem	Estratos	Frecuencia	Porcentajes
1	Encuestados	42	100%
	Total	29	70%

Elaborado por: La Autora

Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se aplica para obtener la información que exige la investigación del problema es:

Encuesta. – Es una técnica estructurada mayormente utilizadas en las investigaciones cuantitativas permitiendo describir la realidad del objeto de estudio. Consta de preguntas ya sean cerradas o abiertas, por su parte el autor menciona que:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (Garcia Ferrando, 1986)

Para la recolección de datos cuantitativos y cualitativos se realizará una encuesta con preguntas cerradas dirigida a los clientes con el fin obtener información sobre el manual de procedimientos para el registro contable de cobros y su incidencia en la utilización de la tarjeta de crédito para realizar sus pagos, y preguntas relacionadas para la elaboración de un manual de procedimientos de para el registro contable de cobros para promover el manejo adecuado de datos del uso de tarjeta de crédito.

La encuesta estará elaborada con siete preguntas cerradas dirigidas a los clientes con información específica, relacionando las variables con el objetivo general.

Instrumentos de investigación

- **Cuestionario**

“Un cuestionario es, Formulaciones de preguntas que debe ser realizada de forma coherente para la recolección de datos durante el proceso de la investigación, para obtener informaciones cuantitativas y cualitativas” (Meneses, 2016, pág. 9)

El principal instrumento que utilizamos fue el cuestionario, el cual es la ayuda para recolectar la información de la muestra seleccionada en el curso específico.

Realizado con diez preguntas sobre lo que respecta a nuestra variable dependiente e independiente y propuesta de nuestro tema de investigación, para el cliente de manera presencial, para poder conocer qué tipos de criterio tienen los clientes al utilizar los servicios con tarjeta de crédito.

Escala de Likert

Este proyecto investigativo consiste en cinco alternativas de opciones múltiples en la escala de Likert de forma descriptiva, la cual esta destina a medir y a tener una conclusión verídica de cada cliente que realice el cuestionario en donde tenemos 7 preguntas, señalando las opciones (siempre, casi siempre, a veces, algunas, nunca) o podemos presentada de otra forma como lo es:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Análisis descriptivo e inferencial de los resultados

Los resultados que se detallan a continuación, corresponden a la encuesta empleada a los clientes, cuyos datos se presentan a continuación.

Tabla 3

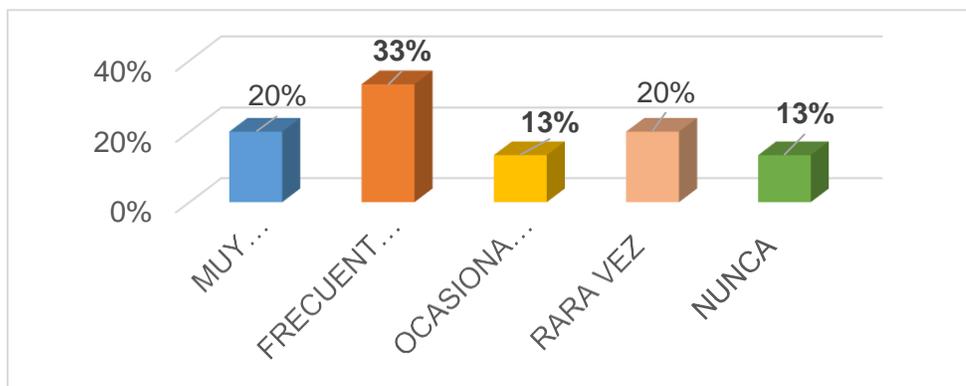
Seleccione la respuesta: ¿Con qué intervalo realiza consumos con tarjeta de crédito?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	6	20%
FRECUENTEMENTE	10	33%
OCASIONALMENTE	4	13%
RARA VEZ	6	20%
NUNCA	4	13%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 1

Seleccione la respuesta: ¿Con qué intervalo realiza consumos con tarjeta de crédito?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De acuerdo a los encuestados el 33% considera que frecuentemente se paga con tarjeta de crédito, evidenciando de manera positiva que en un 20% alcanzan el muy frecuente la implementación del manual de procedimientos.

Tabla 4

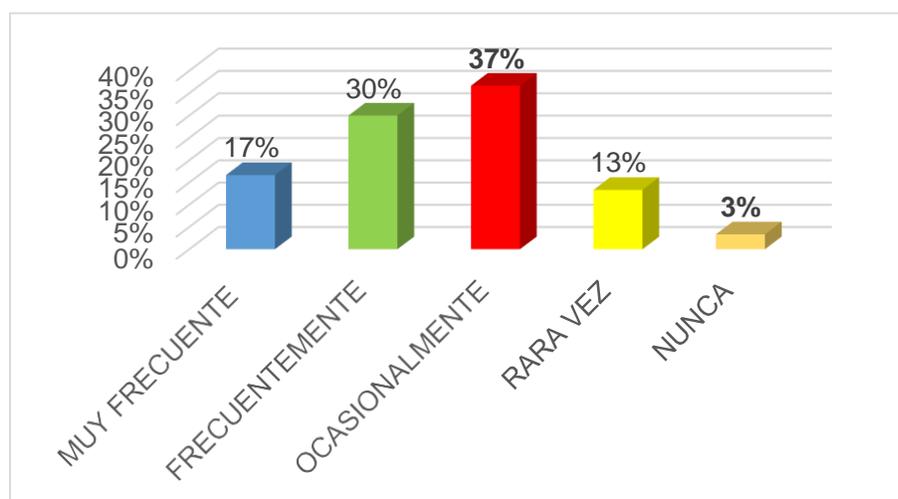
Seleccione la respuesta: ¿El proceso de cobro con tarjeta de crédito por parte del empleado es precisa y transparente?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	5	17%
FRECUENTEMENTE	9	30%
OCASIONALMENTE	11	37%
RARA VEZ	4	13%
NUNCA	1	3%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 2

Seleccione la respuesta: ¿El proceso de cobro con tarjeta de crédito por parte del empleado es precisa y transparente?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

En las encuestas realizadas se evidencia que el 37% considera que ocasionalmente se evidencia el proceso de cobro y de forma positiva se observa un alcance del 30% de manera frecuente en algunos trabajadores el proceso de cobro.

Tabla 5

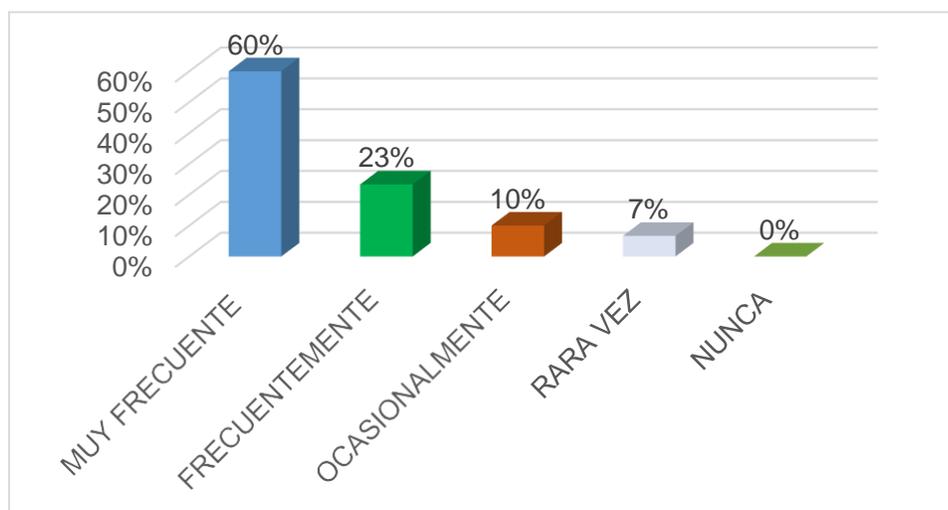
Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia considera usted que se debería utilizar un manual contable en el proceso de cobro con tarjeta de crédito?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	18	60%
FRECUENTEMENTE	7	23%
OCASIONALMENTE	3	10%
RARA VEZ	2	7%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 3

Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia considera usted que se debería utilizar un manual contable en el proceso de cobro con tarjeta de crédito?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De acuerdo a los encuestados el 60% considera que muy frecuentemente se debería utilizar un manual de cobro, demostrando de manera negativa un declive del 23% de manera frecuente genera afectación en el cobro con tarjeta de crédito.

Tabla 6

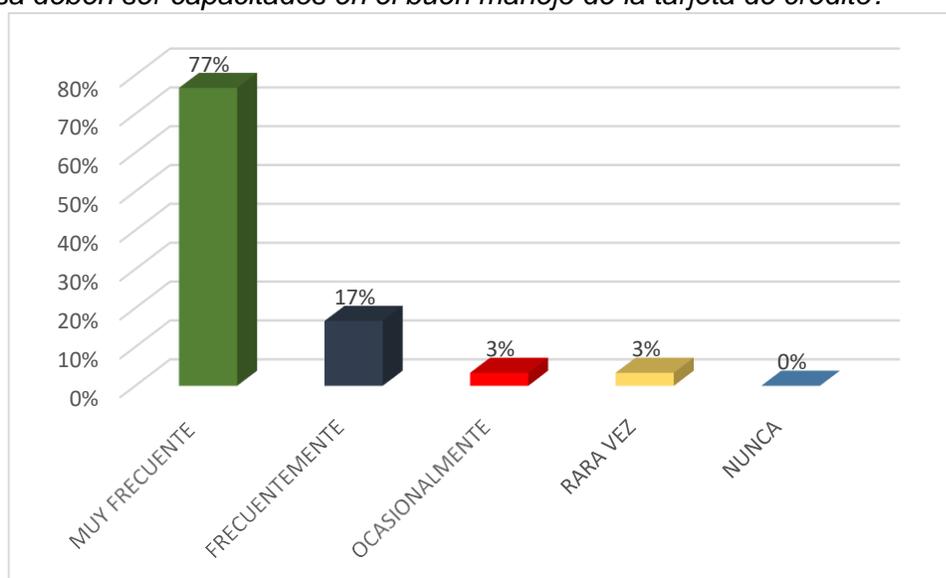
Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia considera que los empleados de la empresa deben ser capacitados en el buen manejo de la tarjeta de crédito?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	23	77%
FRECUENTEMENTE	5	17%
OCASIONALMENTE	1	3%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 4

Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia considera que los empleados de la empresa deben ser capacitados en el buen manejo de la tarjeta de crédito?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos a los encuestados el 77% considera de manera positiva que muy frecuentemente se el cliente regresara a Maroestetic, mientras en un declive negativo se evidencia que el 3% no regresarían.

Tabla 7

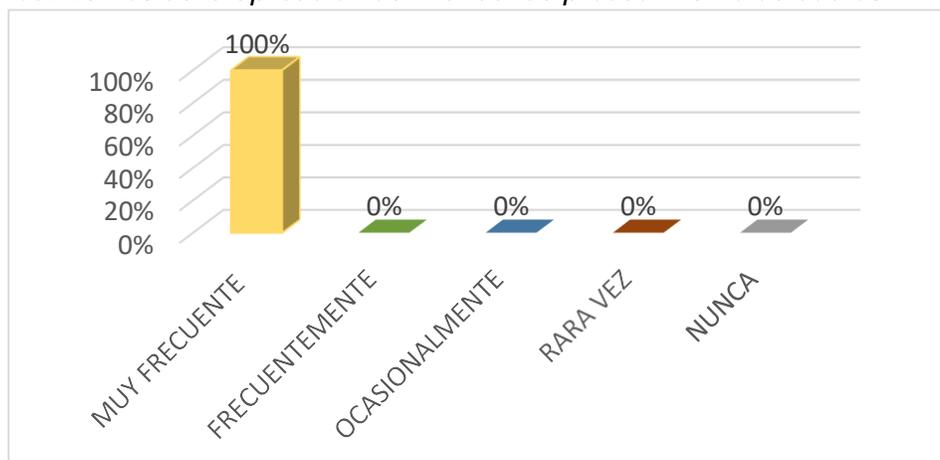
Seleccione la respuesta: ¿Considera que todo el personal de la empresa debe tener conocimientos de la aplicación del manual de procedimiento de cobros?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	30	100%
FRECUENTEMENTE	0	0%
OCASIONALMENTE	0	0%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 5

Seleccione la respuesta: ¿Considera que todo el personal de la empresa debe tener conocimientos de la aplicación del manual de procedimiento de cobros?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Al analizar el resultado de los encuestados el 100% considera que es muy frecuente que el personal de Maroestetic esté capacitado.

Tabla 8

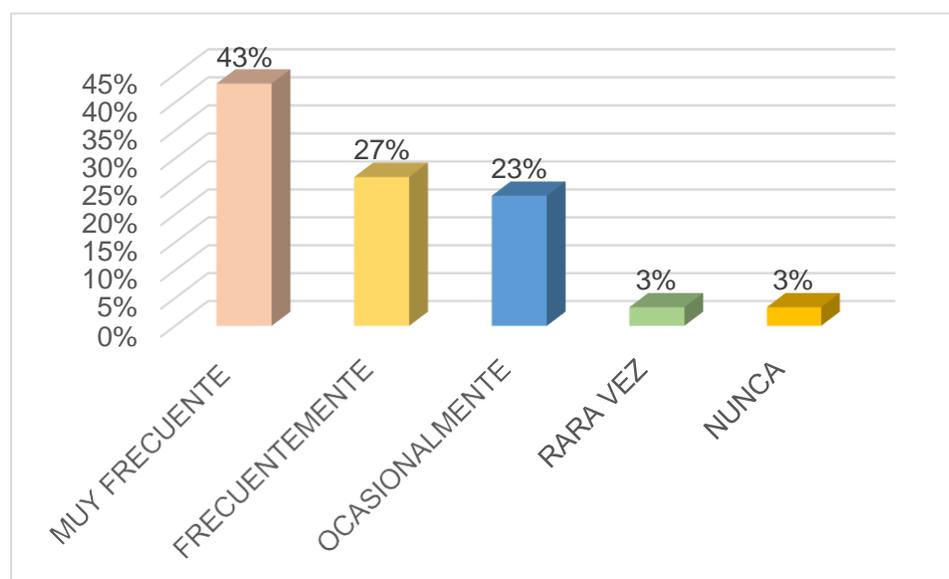
Seleccione la respuesta: ¿Considera que los clientes deben cancelar los servicios adquiridos con tarjeta de crédito?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	13	43%
FRECUENTEMENTE	8	27%
OCASIONALMENTE	7	23%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	1	3%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 6

Seleccione la respuesta: ¿Considera que los clientes deben cancelar los servicios adquiridos con tarjeta de crédito?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De acuerdo a los encuestados el 43% considera que muy frecuentemente utilizan la tarjeta de crédito, seguido de un 27% que demuestra una inclinación en sus pagos con efectivo.

Tabla 9

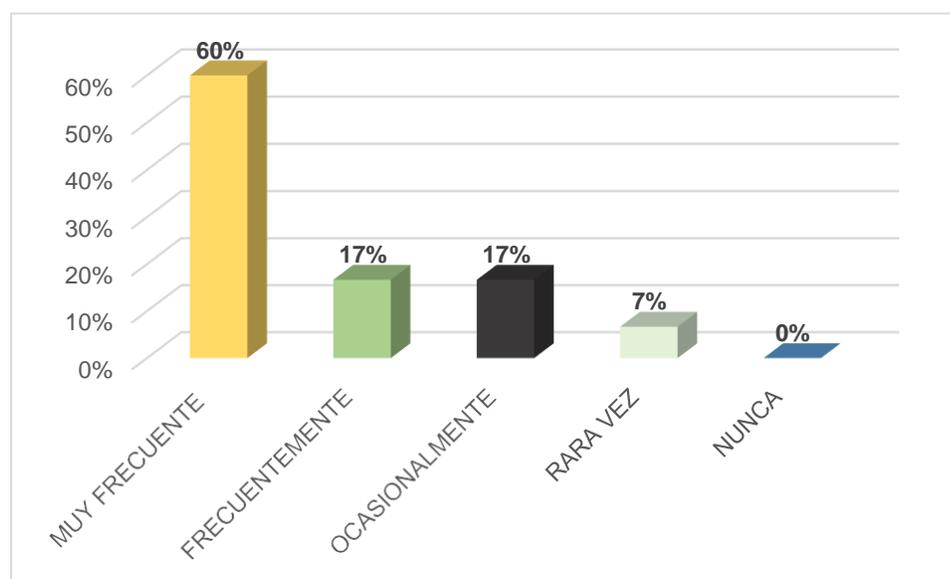
Selecciones la respuesta: ¿Con que frecuencia Maroestetic utiliza recursos digitales en sus procesos de cobro?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	18	60%
FRECUENTEMENTE	5	17%
OCASIONALMENTE	5	17%
RARA VEZ	2	7%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 7

Selecciones la respuesta: ¿Con que frecuencia Maroestetic utiliza recursos digitales en sus procesos de cobro?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De acuerdo a los encuestados el 60% considera que muy frecuentemente utiliza recursos tecnológicos, mientras en una inclinación notable el 7% señala que ha rara vez utiliza recursos tecnológicos en el proceso de cobro.

Tabla 10

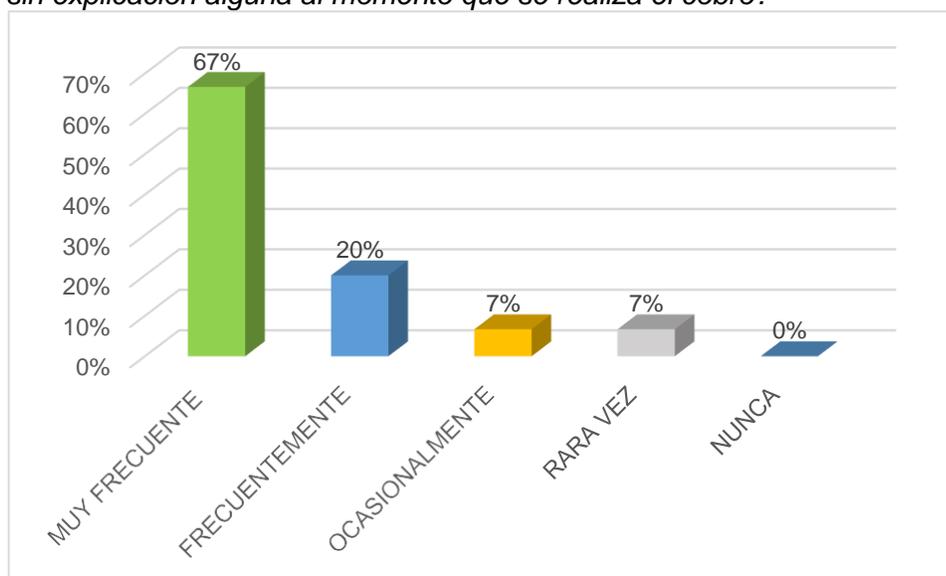
Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia brinda los datos de su tarjeta de crédito sin explicación alguna al momento que se realiza el cobro?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	20	67%
FRECUENTEMENTE	6	20%
OCASIONALMENTE	2	7%
RARA VEZ	2	7%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8

Seleccione la respuesta: ¿Con que frecuencia brinda los datos de su tarjeta de crédito sin explicación alguna al momento que se realiza el cobro?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

En el análisis a los encuestados el 67% considera que no ha recibido explicación de que procedimiento se realizara con su tarjeta de crédito, mientras el 20% expresa que sí ha recibido una explicación de este proceso.

Tabla 11

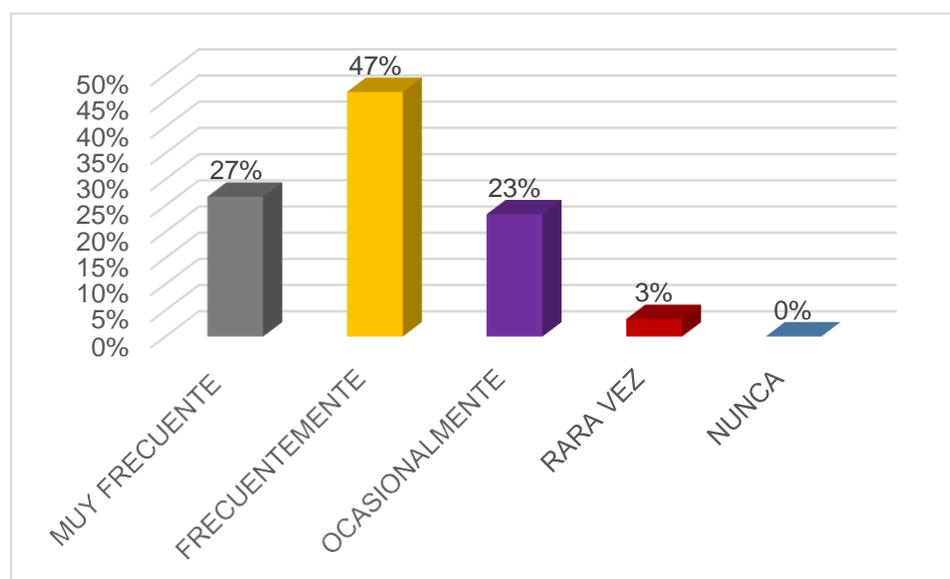
Seleccione la respuesta: ¿Frecuentemente se visualiza manuales expuestos al público sobre el proceso de cobro en Maroestetic?

ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	8	27%
FRECUENTEMENTE	14	47%
OCASIONALMENTE	7	23%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 9

Seleccione la respuesta: ¿Frecuentemente se visualiza manuales expuestos al público sobre el proceso de cobro en Maroestetic?



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Análisis:

En la encuesta realizada el 47% considera que frecuentemente son expuestos los manuales de manera física, seguido de un declive del 27% donde se evidencia por parte de los clientes que no existen manuales informativos de cobro.

Tabla 12

Seleccione la respuesta: ¿Usted ha asistido con frecuencia a simulacros en la aplicación del manual de procedimientos de cobro con tarjeta de crédito en Maroestetic?

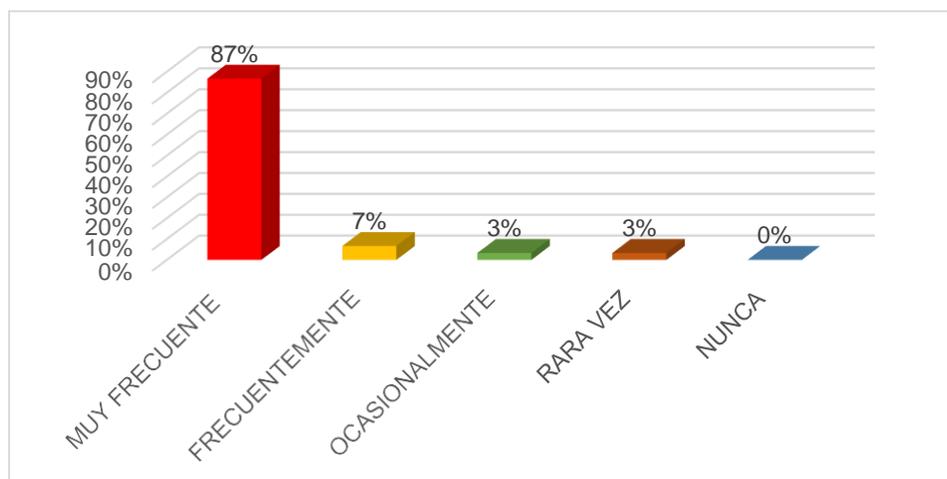
ESCALA LIKERT	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	26	87%
FRECUENTEMENTE	2	7%
OCASIONALMENTE	1	3%
RARA VEZ	1	3%
NUNCA	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10

Seleccione la respuesta: ¿Usted ha asistido con frecuencia a simulacros en la aplicación del manual de procedimientos de cobro con tarjeta de crédito en Maroestetic?



Fuente: Encuestados

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En el análisis y resultado obtenido en la pregunta, los encuestados demostraron un 87% de manera muy frecuente que no han sido considerados en los simulacros, mientras en un declive negativo el 7% señala que frecuentemente han sido tomados en cuenta en este proceso.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento: Cuestionario

Tema: Conocer las incidencias del manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic

Tabla 13

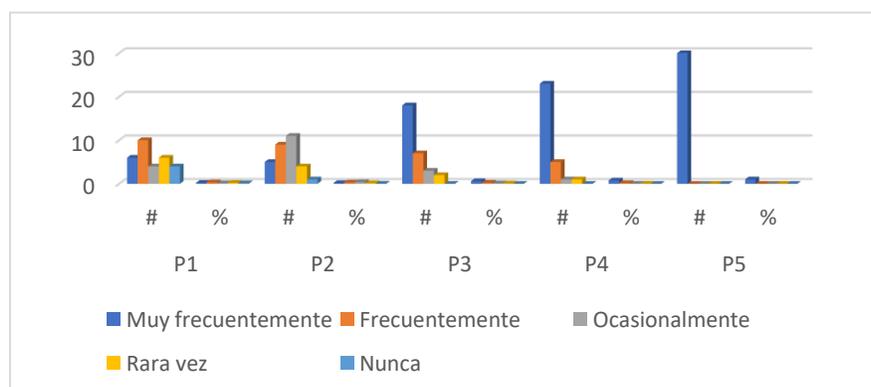
Indicador: Preguntas 1 a 5 de la encuesta

Preguntas	P1		P2		P3		P4		P5	
Escalas	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Muy frecuentemente	6	20%	5	17%	18	60%	23	77%	30	100%
Frecuentemente	10	33%	9	30%	7	23%	5	17%	0	0%
Ocasionalmente	4	13%	11	37%	3	10%	1	3%	0	0%
Rara vez	6	20%	4	13%	2	7%	1	3%	0	0%
Nunca	4	13%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	30	100%								

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 11

Indicador: Preguntas 1 a 5 de la encuesta



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Se visualiza que la mayoría de los clientes percibe que Maroestetic muy frecuentemente no aplica el manual de procedimientos de cobro.

En el proceso de no aplicar el manual de cobro, existiendo concentración de entre el **30% y el 23 %** en este nivel. Cabe recalcar, que existe una inclinación positiva hacia **el nivel frecuentemente**, pues allí se encuentra la segunda concentración más importante de entre el **11% y el 10%**.

Tabla 14

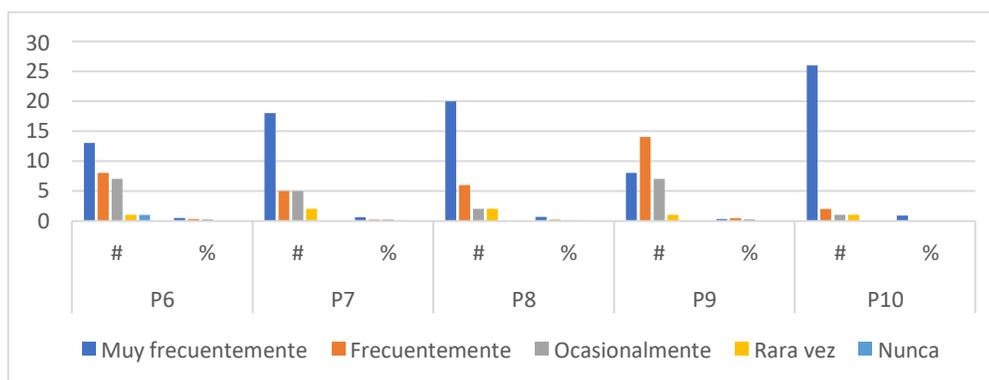
Indicador: Preguntas 6 a 10 de la encuesta

Preguntas	P6		P7		P8		P9		P10	
Escalas	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Muy frecuentemente	13	43%	18	60%	20	67%	8	27%	26	87%
Frecuentemente	8	27%	5	17%	6	20%	14	47%	2	7%
Ocasionalmente	7	23%	5	17%	2	7%	7	23%	1	3%
Rara vez	1	3%	2	7%	2	7%	1	3%	1	3%
Nunca	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	30	100%								

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Gráfico 12

Indicador: Preguntas 6 a 10 de la encuesta



Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Se visualiza que la mayoría de los clientes perciben que Maroestetic muy frecuentemente emplean capacita a su personal en el manual de procedimientos de cobros.

En el proceso de simulacro y utilización de recursos tecnológicos, existiendo concentración de entre el 26% y el 20 % en este nivel. Cabe recalcar, que existe una inclinación negativa hacia el nivel frecuentemente, pues allí se encuentra la segunda concentración más importante de entre el 14% y el 7%.

CAPITULO III

PROPUESTA

Una vez analizado los resultados alcanzados en los tres objetivos anteriores se procede a la elaboración de la propuesta del Manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic, delimitados de acuerdo a las normas y políticas internas con las que se creó Maroestetic. En este ítem se contempla la estructura en contenido y forma que debe presentar un manual respetando los principios teóricos establecidos en el capítulo uno y que se han tomado de referencia para el diseño del mismo.

La propuesta se basa en el desglose de las actividades que los empleados previa capacitación deben cumplir para llegar al cliente con un servicio de excelencia al momento de ejecutar el cobro, más aún cuando este requiera de tarjetas de crédito.

Es preciso desarrollar el manual en el cual los principales actores dentro del campo a ejecutar son:

- Estética Maroestetic
- Administrador
- Trabajadores de las diferentes áreas. (Personal Poli funcional)
- Cajero
- Clientes.

Para lo cual se ha creado el siguiente procedimiento que se deberá llevar a cabo bajo capacitación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	NUMERO
ATENCIÓN AL CLIENTE	

OBJETIVO

DEFINIR DE MANERA ADECUADA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE OFRECIENDO SERVICIO DE CALIDAD Y CALIDEZ

LINEAMIENTO DE MAROESTETIC

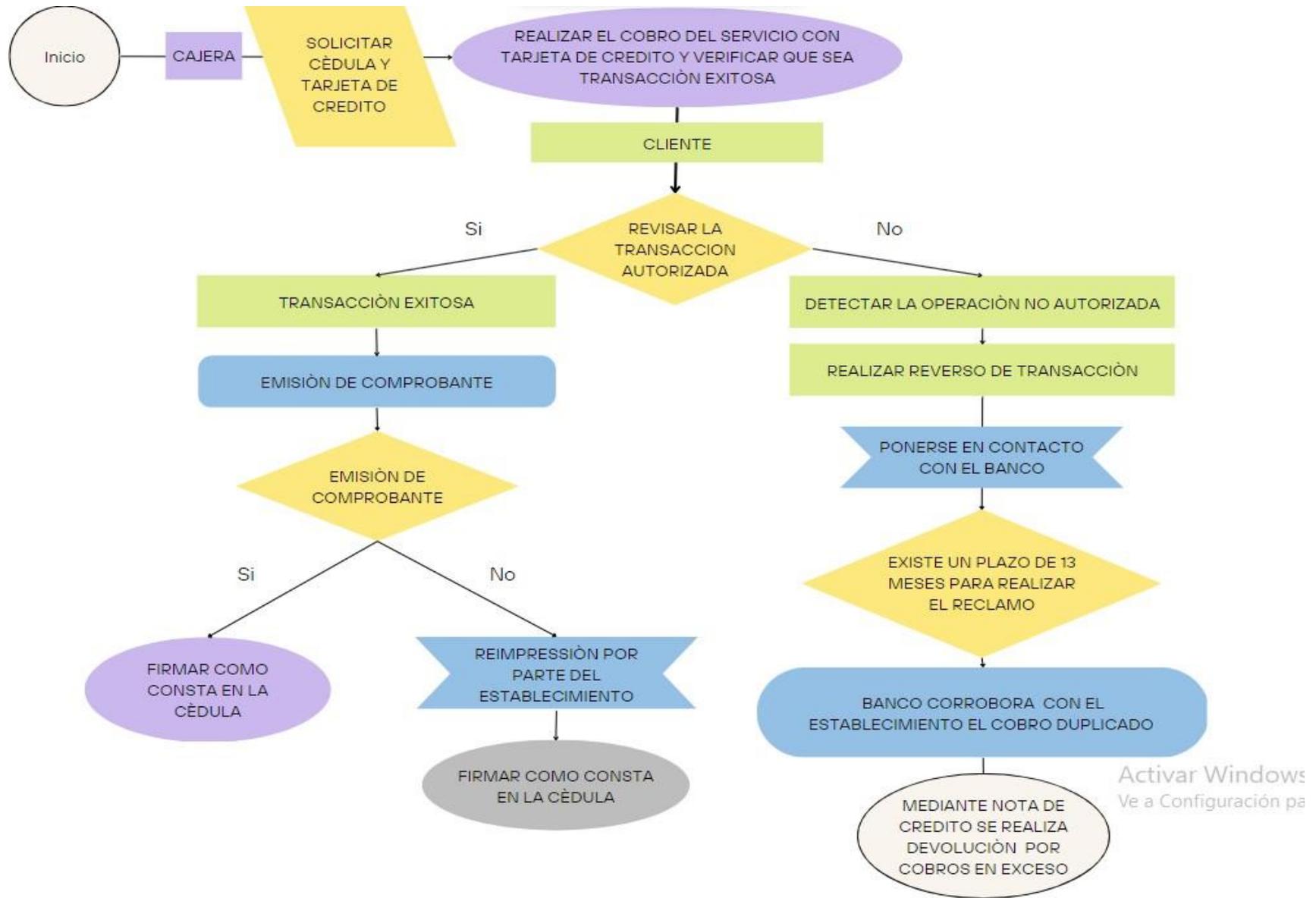
DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Se atenderá a todo cliente previa cita por WhatsApp al número 0984634855 https://api.whatsapp.com/send/?phone=593984634855&text=Deseo+agendar+una+cita&type=phone_number&app_absent=0. • Las trabajador@s deberán utilizar un lenguaje y trato adecuado siendo de forma amable precisa, atenta, su responsabilidad será ofrecer todos los servicios y notificar si existe una promoción vigente. • Se le solicitará al cliente la cartilla, la misma que constara de los servicios que se realizo solicita para ejecutar de forma correcta el cobro previo el número de servicios que se realizó. • Socialización <ul style="list-style-type: none"> ○ El manejo y uso de la tarjeta de crédito será siempre delante de cliente ○ Uso de contactless, el cliente podrá acercar al datafast para evitar la manipulación de la tarjeta previa confirmación de datos. ○ El uso de datos será confidencial.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

NUMERO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.-	Trabajador	Previa cita, el cliente llega a la estética donde será atendida/o por la cosmetóloga para un BB GLOW.
2.-	Trabajadora	La trabajadora recibe al cliente, le entrega una cartilla para que pueda registrar los servicios que se realizará.
3.-	Cliente	Después de realizarse el procedimiento facial y finalizar, se deberá acercar con la cajera
4.-	Cajera	Solicitar unos minutos de espera para ejecutar el cobro y emisión de la factura previa socialización de: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo responsable de datos, • Revisar el valor del cobro sea igual al que registra en la cartilla. • Manejo de tarjeta de crédito siempre a visibilidad del cliente • Cliente podrá acercar su tarjeta al datafast para ejecutar el cobro mediante contactless evitar que sea manipulada.

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

DIAGRAMA DE FLUJO: CONCILIACIONES BANCARIA

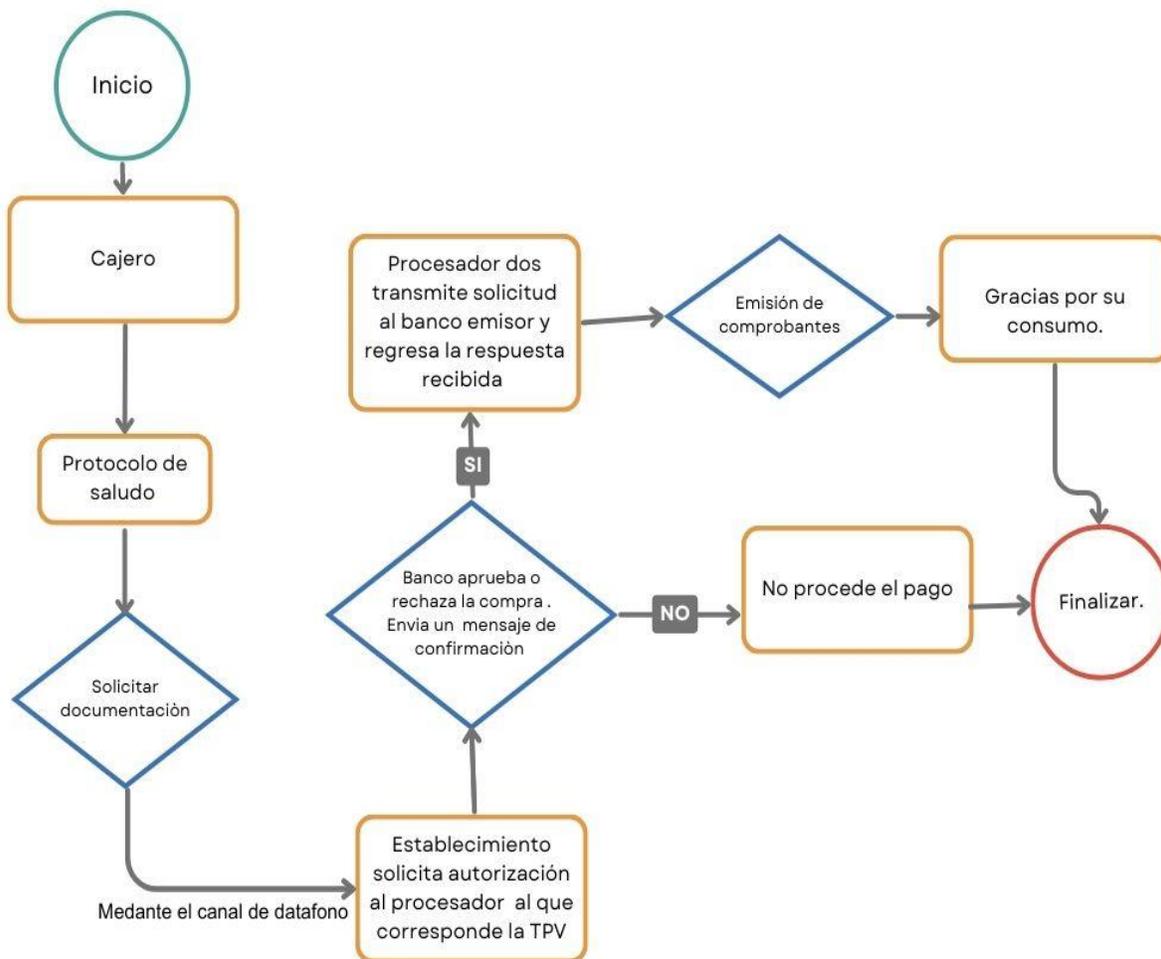


Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

	FECHA DE ELABORACIÓN: 02 de agosto del 2023.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTÉTICA MAROESTETIC	

1. La cajera deberá solicitar la documentación sensible, cédula y tarjeta de crédito cual será responsabilidad de la cajera confirmar que sea la titular de la tarjeta de crédito.
2. Se protege los datos de los clientes tomando en cuenta el número, fecha de caducidad y el cvv de la tarjeta son datos susceptibles.
3. La cajera tiene que registrar el pago correspondiente al valor de la tabla por los servicios realizados, deberá reflejar la leyenda transacción exitosa
4. Se imprime dos comprobantes:
 - a. Comprobante original deberá firmar, servirá como constancia a la estética.
 - b. Comprobante copia, será el respaldo del cliente.
5. El cliente tendrá la responsabilidad de revisar la transacción que se autorizó, misma que se ejecutó para ello tiene el estado de cuenta.
6. En caso de que exista una operación no autorizada y se dé cuenta el mismo día se procederá a realizar el reverso, es decir se procede a la anulación de la transacción, no es posible realizar un reverso si ya ha transcurrido 12 horas.
7. Si ha transacción más de 12 horas a partir del registro de la transacción no autorizada, tendrá un periodo de 13 meses para poder realizar el reclamo; es decir, se tendrá que poner en contacto con el Banco que es la entidad emisora.

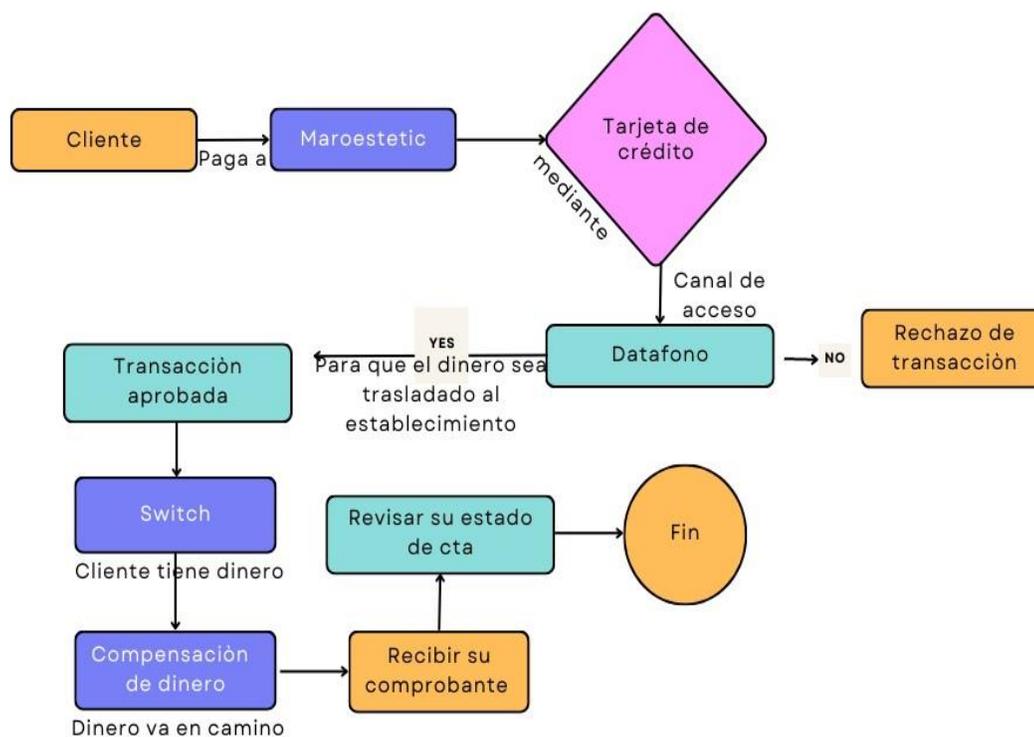
8. El Banco corrobora información con el establecimiento.
9. Una vez confirmado la duplicidad de la transacción.
10. Se procede a realizar la devolución por cobros en exceso, mediante una nota de crédito a la tarjeta de crédito.

DIAGRAMA DE FLUJO: COBROS CON TARJETA DE CRÉDITO

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

	FECHA DE ELABORACIÓN: 18 de agosto del 2023.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTÉTICA MAROESTETIC	

1. Después de realizarse y disfrutar de un servicio en Maroesthetic el cliente se acerca donde la cajera, será recibida con un saludo de bienvenida.
2. Cajera solicita la documentación: tarjeta de crédito y cédula, deberá manejar de manera minuciosa, rápida y precisa evitando proporcionar información a terceros.
3. Mediante el canal de datafono la cajera procede a registrar el valor a cancelar. La cajera ingresa la tarjeta, el establecimiento solicita autorización al procesador o switch que corresponde terminal punto de venta.
4. Desplegará la opción: pago al corriente o diferido, se procede a confirmar con el cliente posterior a ello aparecerá la leyenda comunicación exitosa.
5. Finalmente se emitirá dos comprobantes uno para el cliente y el otro que servirá de respaldo para la estética por lo que se deberá archivar de forma correcta, es decir, organizado por fecha en orden alfabético.
6. Transacción rechazada, claramente refleja que la institución financiera no valido la compra, por lo general se da cuando carece de fondos en la tarjeta o un posiblemente llevo al límite, por lo antes mencionado se le solicitará otra tarjeta o se le dará la opción de pago en efectivo o pago con tarjeta de débito.

DIAGRAMA DE FLUJO: CLIENTE

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

	FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de agosto del 2023.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CLIENTES DE MAROESTETIC	

1. Cliente entrega la documentación a la cajera de turno autorizando el cobro con tarjeta de crédito.
2. Previa revisión y validación de la tarjeta de crédito por parte de la cajera de Maroesthetic, el cliente ingresa la tarjeta.
3. Se procede a realizar el débito a través del datáfono más conocido como canal de acceso el cual permite el enrutamiento entre el establecimiento y el cliente.
4. Aparecerá el mensaje transacción aprobada, inmediatamente llegara un mensaje de texto y correo electrónico notificando el débito que se realizó.
5. Se realiza la compensación de dinero.
6. Cliente recibe su comprobante o voucher
7. Finalmente, el cliente para su respaldo revisara su estado de cuenta para corroborar un único débito.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el presente trabajo de titulación se establece las siguientes conclusiones:

- En la estética Maroestetic es necesario diseñar un manual de procedimientos para que las colaboradoras ejecuten el rol de cajera bajo una secuencia de los cobros por cada cliente debido al perfil requerido o capacitación.
- En la estética Maroestetic al carecer de procesos para realizar cobros tanto en efectivo como en tarjetas de crédito, la mayoría de los clientes se ven afectados al tener un cobro adicional al momento de adquirir un servicio, creando situaciones de molestia con el cliente.
- En la estética Maroestetic sus colaboradores desconocen de los procesos que deben aplicar lo que ha generado en muchos de los casos que se ejecuten de manera errónea sus labores; por ello la necesidad de delinear un manual de procedimientos contables de cobro.
- En la estética Maroestetic no hay una estructura organizacional acorde a los puestos de trabajo de sus colaboradores y esto dificulta el delineamiento de procesos y procedimientos tanto de registro y archivo adecuados, creando cuellos de botella.
- Se observó que los tiempos de gestión en los procesos realizados tienen retrasos y no optimiza el tiempo de forma adecuada creando malestar en los clientes por la falta de claridad en los procesos.

RECOMENDACIONES

Una vez esbozado las conclusiones, se procede a emitir las recomendaciones:

- La gerencia debe implementar el manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito y efectuar evaluaciones de manera periódica para identificar errores de las recaudaciones.
- Establecer planes de acción orientados a implementar una cultura organizacional, realizando capacitaciones que marquen parámetros para que sean aplicadas por las colaboradoras de la estética Maroestetic a fin de lograr la satisfacción de los clientes.
- Evaluar la implementación del manual de procedimientos con todos sus procesos y realizar los ajustes respectivos donde el personal juegue un rol protagónico para solucionar conflictos o reclamos por parte de los clientes.
- Proponer una estructura organizacional eficiente delegando funciones y responsabilidades a sus miembros para un control adecuado y preciso de las actividades de pagos con tarjetas de crédito.
- Aplicar estrategias que garanticen la correcta ejecución de transacciones con tarjetas de crédito, para brindar un servicio de calidad y satisfaga las expectativas de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda, D. (2013). *Interia*. Obtenido de Técnicas de cobro en cartera comercial: http://www.interia.com.co/Escritos/?modulo=publicas&seccion=escrxarticulo®istro_id=10&estilo=completo
- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigación*. Caracas - Venezuela: Editorial Episteme Hammond.
- Baena, –G. (1985). Investigación Científica. *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*.
- García Ferrando, M. I. (1986). *Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid, España: Alianza Editoria.
- Groope. (2012). Los Manuales. *Los Manuales*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *La investigación cuanti-cualitativa o método mixto* (Quinta Edición ed.). Mexico: Editorial Mcgraw-Hil.
- Herz, J. (2015). Apuntes de la contabilidad Financiera. *Apuntes de la contabilidad Financiera*.
- Lideres. (2009). El mercado automotriz en Ecuador. *Publicaciones Metropoli*.
- Meneses. (2016). *El cuestionario como técnica de investigación*. Barcelona: Editorial UOC.
- Montaño. (1993). *la gestión de crédito y cobranzas de la empresa comercializadora*. obtenido de <https://es.essays.club/ciencias-humanas/negocios/la-gesti%c3%93n-de-credito-y-cobranzas-de-la-168594.html>
- Moreno. (2009). Lineamientos para la creación de una cultura financiera. *Administración de negocios internacionales*, p.2.
- Murillo. (2008). Investigación Aplicada . *Revista educación* , 159.
- Palma. (2017). los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo*, 1.
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno* (Novena Edición ed.). Mexico D.F.: Editorial International Thomson Editores, S.A.
- Simon, J. (1988). Tarjetas de Crédito. *Metodología de la Investigación*, 219.
- Zapata. (2006). *Capítulo III marco metodológico*. Obtenido de <https://docplayer.es/12291116-Capitulo-iii-marco-metodologico.html>

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES

Objetivo: El instrumento tiene el propósito de conocer las incidencias del manual de procedimientos para el registro contable de cobros con tarjeta de crédito de la estética Maroestetic.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una (x) en la alternativa que usted considere pertinente.

Cuestionario de Manual de procedimientos para registro contable de cobros

No.	Interrogantes	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
1	¿Con qué intervalo realiza consumos con tarjeta de crédito?					
2	¿El proceso de cobro con tarjeta de crédito por parte del empleado es precisa y transparente?					
3	¿Con que frecuencia considera usted que se debería utilizar un manual contable en el proceso de cobro con tarjeta de crédito?					
4	¿Con que frecuencia considera que los empleados de la empresa deben ser capacitados en el buen manejo de la tarjeta de crédito?					
5	¿Considera que todo el personal de la empresa debe tener conocimientos de la aplicación del manual de procedimiento de cobros?					

Cuestionario de Manual de procedimientos para registro contable de cobros

No.	Interrogantes	Mu y Fre cu ent em ent e	F r e c u e n t e m e n t e	O c a s i o n a l m e n t e	R a r a V e z	N u n c a
6	¿Considera que los clientes deben cancelar los servicios adquiridos con tarjeta de crédito?					
7	¿Con que frecuencia Maroestetic utiliza recursos digitales en sus procesos de cobro?					
8	¿Con que frecuencia brinda los datos de su tarjeta de crédito sin explicación alguna al momento que se realiza el cobro?					
9	¿Frecuentemente se visualiza manuales expuestos al público sobre el proceso de cobro en Maroestetic?					
10	¿Usted ha asistido con frecuencia a simulacros en la aplicación del manual de procedimientos de cobro con tarjeta de crédito en Maroestetic?					

Fuente: Encuestados
Elaborado por: La Autora

Estado de Cuenta

Nombre: VALENTINA PAOLA RAMIREZ MENDIETA
 No. C.C.: 1206470302
 Dirección: FERPA01963@GMAIL.COM

Ciudad: QUITO
 Teléfono: 0000000000
 Zona: Sec: 011135



TARJETA: 477046XXXXXX7104



Fecha de Emisión: 18/07/2023 Período: 17/06/2023 - 18/07/2023 Fecha máx. de pago sin recargo: 03/08/2023

Resumen de Movimientos		Cupo (us.\$)	Autorizado	Utilizado	Disponible		
Saldo anterior:	87.77	Consumos/Débitos:	342.00	Rotativo	3,750.00	-2.32	3,752.32
Pagos/Créditos:	4.32 US	Mínimo a pagar:	0.00	Diferido	0.00	0.00	0.00
Total a Pagar:			-2.32	Extracupo	0.00	0.00	0.00
				Total	3,750.00	-2.32	3,752.32

NUESTROS AUDITORES EXTERNOS CONSULTORA WLLI SAMBORG & ASOCIADOS CIA. LTDA. ESTÁN AUDITANDO NUESTROS ESTADOS FINANCIEROS. SI TIENE ALGUNA INCÓGNITA CON EL SALDO DEL ESTADO DE CUENTA POR FAVOR COMUNICARLO HASTA EL 30 DE ABRIL DEL 2023 A: valsb@wll.com o www.wllsb.org

Dato Informativo

ADVERTENCIA PAGO ATRASADO: Si no cubre el pago mínimo en la fecha máxima establecida, se cobrará el interés normal más un recargo por mora fijado por el Directorio del Banco Central del Ecuador.

ADVERTENCIA DE PAGO MÍNIMO: Si sólo realiza el pago mínimo en cada período, tendrá que pagar más en intereses y eso le tomará más tiempo para pagar su saldo.

SI TIENE UNA DEUDA DE: 0.00 AL 15.80% DE INTERÉS ANUAL

Si de su deuda decide pagar únicamente al	Habrà realizado un pago inicial de	De su deuda, pagará mensualmente durante un año	Habrà pagado al finalizar el año (capital + interés)	Y podrá ahorrar	Si paga todos los meses el mínimo (5%), terminará de pagar su deuda en un plazo de	Y terminará pagando un total estimado de
10.00%	0.00	0.00	0.00	0.00		
30.00%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 años	0.00
50.00%	0.00	0.00	0.00	0.00		

NOTA: Estos valores son referenciales y han sido calculados bajo el supuesto de que no efectuará nuevos consumos y que continuará cancelando únicamente el mínimo a pagar o preferir pagar una fracción mayor a su deuda. La información que se registra en la presente tabla, es solo informativa, y no incluye valores diferidos.

Detalle de Movimientos del Período

Fecha	Referencia	Descripción / Proveedor	Tipo de Operación	Valor M.E.	Tipo de Cambio	Valor M.L.	Saldo Diferido
18/06/2023		SALDO ANTERIOR				87.77	
01/07/2023		*** SU PAGO - MUCHAS GRACIAS ***				87.77 -	
11/07/2023		*** SU PAGO - MUCHAS GRACIAS ***				344.32 -	
		SUBTOTAL PAGOS / CRÉDITOS				432.09	
		COMPRA(S) EFECTUADA(S)				87.17	
		477046XXXXXX7104 FERNANDO PAOLO RAMIREZ MENDIETA					
20/06/2023	002038	CONSUMO POR SERVICIOS				45.00	
20/06/2023	002038	CONSUMO POR SERVICIOS				45.00	
		SUBTOTAL				90.00	
11/07/2023	07115564	DEUDA DEL DIFERIDO PRECANCELADA	N/D			254.83 +	
		TOTAL A PAGAR				-2.32	
		PAGO MÍNIMO				0.00	

Cliente: Valentina Paola Ramírez Mendieta



Imbaquingo Villareal, Josselyn Lisbeth 2 (4) TSADQ3 19.07.2023

4%
Similitudes



4% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Imbaquingo Villareal, Josselyn Lisbeth 2 (4) TSADQ3 19.07.2023.pdf
ID del documento: b85d2ba548cbf7dce1b4dcd62a211453ee656300
Tamaño del documento original: 1,11 MB

Depositante: Karla Elizabeth Maza Pazmiño
Fecha de depósito: 24/8/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/8/2023

Número de palabras: 8800
Número de caracteres: 60.731

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.esPOCH.edu.ec Modelo de gestión crediticia para mejorar la calidad de la ... #6c4b51 2 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (75 palabras)
2	hdl.handle.net La política de pago con los consumidores en la heladería COPASU.	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (76 palabras)
3	NAVARRETE SARZOSA JUAN CARLOS-4tsaq1.pdf NAVARRETE SARZOSA J... #d816d7 El documento proviene de mi grupo	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (57 palabras)
4	Vivero Vinueza, Edwin Patricio-Diego Andrade.docx Vivero Vinueza, Ed... #d816d7 El documento proviene de mi grupo	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (49 palabras)
5	localhost Manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa ...	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (48 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ug.edu.ec	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	repositorio.utn.edu.ec Plan estratégico de marketing para el mejoramiento de la...	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
3	localhost Sistema de control interno y crédito-cobranza en la empresa "good tire..."	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
4	repositorio.utc.edu.ec Examen especial al área de crédito y su incidencia en la re...	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	virtual.urbe.edu	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://finacoteca.com/periodo-medio-de-maduracion/>
- <https://dock.tech/es/fluid/blog/financiero/medios-de-pago/>
- https://api.whatsapp.com/send?phone=593984634855&text=Deseo+agendar+una+cita&type=phone_number&app_absent=0
- <https://es.essays.club/Ciencias>
- <http://www.interia.com.co>