

Jazmín Adriana Valdez Martínez
Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Gestión, Asunción, Paraguay
jazminvaldez018@gmail.com

Implementación de un nuevo modelo de gestión de cobranzas y conciliación en los departamentos de tesorería y de contabilidad, para pagos realizados por los clientes a través de transferencias bancarias en una Empresa Gastronómica para el año 2023.

Implementation of a new collection and reconciliation management model in the treasury and accounting departments, for payments made by clients through bank transfers in a Gastronomic Company for the year 2023.

RESUMEN: En el presente trabajo de investigación estaremos abordando las dificultades que se presentan a la hora de la realización de las conciliaciones de las transferencias bancarias recibidas y que fueran remitidas por los clientes desde sus diferentes cuentas bancarias para el pago de los pedidos realizados al Call Center y su posterior control en los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad en una empresa gastronómica, además de implementar cambios que ayuden a mejorar la gestión de cobranzas y conciliación a través de un nuevo modelo de gestión que dé solución a los actuales problemas. Se ha tenido como propósito analizar los actuales procedimientos utilizados en el marco del cobro y conciliación de los pedidos recibidos en el Call Center, aplicados con el enfoque de estudio de campo y nivel descriptivo, utilizando técnicas de recolección de datos tales como la observación, las entrevistas y el análisis de documentos. Se concluye que es necesaria la implementación de un nuevo modelo de gestión de cobranza y conciliación mediante el desarrollo y la puesta en marcha de un software capaz de vincular en forma eficiente las transferencias recibidas por la empresa gastronómica, con los pedidos recibidos por el Call Center de la misma, así como la modificación para la optimización de los actuales procedimientos administrativos mediante una reestructuración de procesos, volviéndola más eficiente, facilitando a los órganos de control interno su trabajo.

PALABRAS CLAVES: Conciliación, Gestión Proceso, Transferencia.

ABSTRACT: In the present research work we will be addressing the difficulties that arise when carrying out the reconciliations of the bank transfers received and that were sent by the clients from their different bank accounts for the payment of the orders made to the Call Center and its subsequent control in the Treasury and

Accounting Departments in a gastronomic company, in addition to implementing changes that help improve collection and conciliation management through a new management model that provides solutions to current problems.

The purpose has been to analyze the current procedures used in the framework of the collection and reconciliation of the orders received in the Call Center, applied with the field study approach and descriptive level, using data collection techniques such as observation, interviews and document analysis. It is concluded that it is necessary to implement a new collection and conciliation management model through the development and implementation of software capable of efficiently linking the transfers received by the gastronomic company, with the orders received by the Call Center. of the same, as well as the modification for the optimization of the current administrative procedures through a restructuring of processes, making it more efficient, facilitating the internal control bodies their work.

KEYWORDS: Management, Process, Reconciliation, Transfer.

INTRODUCCIÓN

Debido al gran desarrollo de las TIC, en la actualidad existen varios medios muy efectivos y prácticos mediante los cuales se pueden realizar cobros a clientes en el marco de la adquisición de un bien o la prestación de un servicio de forma segura , entre ellos podemos citar a los pagos con tarjetas de crédito, tarjetas de débito, a través del sistema QR y los realizados mediante transferencia bancarias (estos dos últimos mecanismos sólo se requiere de tener una buena cobertura de internet o wifi y un dispositivo móvil o una computadora).

Estudios confirman que el uso de las tecnologías ha mejorado de manera efectiva el proceso de cobro de los diferentes servicios brindados, por lo que, esta moda ha causado un impacto positivo dentro de las instituciones financieras, entidades bancarias, y empresas a nivel global, debido a que muchas personas optan esta forma de pago, por ende, ha mejorado también sus finanzas. Como es el caso de esta empresa gastronómica que lleva años en el mercado nacional, que mantiene una cartera de clientes de gran poder adquisitivo, debido a esto independientemente a sus costosos productos. En la actualidad se presenta la dificultad al realizar las conciliaciones en los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad de las transferencias remitidas por los clientes para el pago de los pedidos realizados a través del Call, por lo que en la presente investigación se trabajará en el desarrollo de un nuevo modelo de gestión de cobranza y conciliación que, mediante la puesta en marcha de un software capaz de vincular en forma eficiente las transferencias recibidas por la empresa gastronómica, con los pedidos recibidos por el Call Center, así como la modificación para la optimización de los actuales procedimientos administrativos mediante una reestructuración de procesos, que facilite el control interno.

MATERIALES Y METODOLOGÍA

Tipo de Investigación: El presente trabajo, posee una investigación mixta, debido a que dentro de ella se recolectan informaciones que permiten cuantificar, medir y analizar la problemática de la investigación y sirve de esta manera poder probar la hipótesis presentada, además de datos no numéricos como las opiniones, experiencias y expectativas de los entrevistados.

Nivel de Conocimiento: El nivel de conocimiento es explicativo, ya que por medio de la problemática se buscará la manera de poder explicar y demostrar la solución planteada a la empresa gastronómica para que pueda mejorar su sistema de conciliación bancaria acerca de las transferencias efectuadas por los clientes, como también comprobar la hipótesis presentada.

Fuente Primaria: Se recolecta las informaciones realizando una entrevista directamente a los funcionarios que se encuentran en los diferentes departamentos, con preguntas abiertas, fáciles de responder y es de esa manera como se recaban las informaciones necesarias para el trabajo de investigación.

Fuente Secundaria: Se recolecta informaciones mediante la utilización de artículos y libros que de esta forma sirve como un sustento verosímil de la investigación.

Población: En el presente trabajo investigativo la población de estudio constituye una empresa del rubro gastronómico, que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Asunción, desde su creación hace más de 30 años hasta la fecha, ofreciendo servicios gastronómicos de restaurante y confitería.

Funcionarios por departamentos

Composición de la población total: 168 funcionarios que forman parte del plantel de toda la empresa.

Muestra: La muestra está compuesta por 12 (doce) funcionarios que forman parte de los tres departamentos involucrados en el presente trabajo de investigación, constituidos por el departamento de Call Center, Tesorería y Contabilidad. El Departamento de Call Center, se compone por cinco funcionarios, quienes cumplen horarios diurnos y nocturnos, el Departamento de Tesorería conformado por dos funcionarios que cumplen horarios diurnos, y el Departamento de Contabilidad está compuesto también por cinco funcionarios que cumplen horario diurno.

Composición de la muestra por Departamentos.

Departamento de Call Center: 5 funcionarios. **Departamento de Tesorería:** 2 funcionarios. **Departamento de Contabilidad:** 5 funcionarios.

Técnicas de muestreo: La técnica en este trabajo investigativo es de muestreo no probabilístico, porque el presente estudio va dirigido a grupos muy específicos dentro de la empresa y no depende de la probabilidad, por lo que se hace necesaria una cuidadosa y controlada selección de sujetos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: El instrumento o la técnica utilizada son por medio de observaciones, entrevistas y análisis de documentos. La observación toma forma cuando se revisan las transferencias efectuadas por los clientes vía WhatsApp, en la que el funcionario del Departamento de Contabilidad observa a través del dispositivo móvil las imágenes de print de pantalla de las transferencias, por lo tanto, va controlando con esa información percibida con la app del banco. Las entrevistas, se realizan a las personas involucradas de la empresa

gastronómica, es decir a los asesores de ventas que proporcionan las informaciones necesarias al cliente, como también a los del departamento de Tesorería y Contabilidad que proporcionan información valiosa que permite poder responder a aquellas dudas o consultas presentadas durante el trabajo investigativo.

El análisis de los documentos hace hincapié a los documentos físicos que poseen información de la empresa con respecto a las transferencias bancarias, donde se pueden ver el detalle de las mismas, como por ejemplo datos relevantes, monto, hora, la persona quien lo emite, entre otros. Además, se pueden analizar los registros del sistema que se utiliza para anotar los pedidos verificando si coinciden o no.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos: En el trabajo investigativo para el análisis se utilizan estadísticas que se representan mediante gráficos circulares y/o tortas y tablas por medio de Microsoft Excel en base a las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas.

Acciones estratégicas

1.1 Optimización de los actuales procedimientos de gestión de cobranzas.

La empresa gastronómica cuenta con procedimientos que fueron objeto de revisión en el presente estudio, observándose inconvenientes al momento de la realización de las conciliaciones de las transferencias bancarias que envían los clientes por los pedidos realizados por el departamento de Call Center, atendiendo a esta situación se han rediseñado algunos procedimientos administrativos en los departamentos afectados a los efectos de optimizarlos, además del desarrollo de un software como soporte de los mismos.

1.2 Implementación del software.

La puesta en marcha de un software desarrollado a la medida de las necesidades de la empresa permitirá la optimización de los procesos de conciliación de las transferencias bancarias en los departamentos de Tesorería y de Contabilidad, para ello se procede a la contratación de un analista informático que una vez recolectada todas las informaciones necesarias, desarrolle el software llamado S.I.C.C.T (Sistema de Implementación de Cobranzas y Conciliación de Transferencias Bancarias) que proporcionara de manera eficiente y eficaz una solución al problema dentro de la empresa gastronómica.

1.3 Objetivos estratégicos para la implementación

- La implementación del nuevo modelo de gestión de cobranzas y conciliación proporcionará una optimización en los procedimientos actuales dentro de la empresa, evitando errores en la carga de los pedidos y en el control de los mismos.
- Minimizar los riesgos de perder la información de las transferencias bancarias y su posterior control con el sistema, de esta forma brindar una seguridad a los datos percibidos por los clientes en el momento de enviar las transferencias bancarias al departamento de Call Center.
- Mejorar las tareas cotidianas de los funcionarios con la finalidad de que puedan cumplir con todas las asignaciones establecidas, sin tener que retrasarse durante la jornada laboral.

1.3 Factores a tener en cuenta para la implementación.

- Disponibilidad de la tecnología necesaria para la implementación óptima del software.
- Capacitación de los funcionarios de las áreas afectadas para la eficiente utilización del sistema (software).
- Soporte técnico constante.

Tanto el software como los nuevos procedimientos deben enmarcarse a las necesidades de la empresa y su estructura, que cumpla con todas las políticas y objetivos de la empresa, que brinde datos precisos, y garantizar la seguridad de la información ya que se maneja mucha información sensible tanto de los clientes como también de los funcionarios.

RESULTADOS

Presentación de Resultados Cuantitativos de las observaciones realizadas.

1.2.1 Promedio de ventas por día

Dentro del promedio de ventas por día dentro de la empresa gastronómica se verifica que el volumen de ventas semanal inicia con ventas relativamente estables los días lunes, martes y miércoles, luego se experimenta un aumento importante en los días jueves y viernes alcanzando su pico máximo los días sábados para luego sufrir una disminución los días domingo.

1.2.2 Resumen de cobros realizados.

Se analizan las cantidades de cobros realizados a los clientes cuyos pedidos ingresaron por el departamento de Call Center por semana, por mes y por año, así como las modalidades de pagos utilizados por los mismos, determinando que en primer lugar se encuentran los pagos al contado con una representación del 30%, en segundo lugar con el 25% los pagos con tarjetas de crédito, en tercer lugar con 20% los pagos con transferencias bancarias, en cuarto lugar los pagos tarjetas de débito y en quinto lugar con 10% los pagos con QR.

1.2.3 Inconvenientes al conciliar

Se pudo determinar que el 97 % representa inconvenientes a la hora de realizar las conciliaciones de las ventas realizadas por el departamento de Call Center con cualquier medio de pago; se asocian a las transferencias bancarias, un 2% a la omisión de vouchers y el 1% a errores en la suma.

1.2.4 Dificultades relacionadas a las Transferencias Bancarias.

Las dificultades relacionadas a las transferencias bancarias más recurrentes son: La dificultad para vincular las transferencias con sus respectivos pedidos, las

transferencias no ingresadas en el día por cierre bancario y la duplicación de transferencia remitida por cliente.

Presentación de Resultados de las entrevistas según categorías:

Se realizaron doce (12) entrevistas abiertas a funcionarios que forman parte de los departamentos de Call Center, Contabilidad y Tesorería con el objetivo de tener una visión global de las áreas de estudio, recopilando información cualitativa utilizando como instrumento para recolectar las informaciones las entrevistas mencionadas.

Se establecieron Categorías para la obtención de información:

Categoría 1: Destinada a recopilación de información acerca de los medios utilizados para las conciliaciones.

Categoría 2: Destinada a la recopilación de información acerca de los procedimientos realizados para las conciliaciones.

Categoría 3: Destinada a la recopilación de información acerca de la infraestructura e instalaciones.

Categoría 4: Destinada a la recopilación de los aspectos actitudinales de los funcionarios.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los puntos establecidos, desarrollados y analizados durante este trabajo investigativo se logra apreciar de qué manera se fueron integrando cada uno de los eslabones participantes para la resolución del problema presentado dentro de la empresa gastronómica para el año en curso.

A través de los antecedentes de la investigación quedó demostrado que la empresa gastronómica, así como muchas otras empresas, han sufrido inconvenientes a la hora de realizar las conciliaciones de los pagos recibidos a través de transacciones bancarias principalmente por la imposibilidad de vincular eficientemente las transferencias bancarias con los pedidos recibidos por el Call Center y que fueran facturados en caja. Partiendo de esta base se recabaron datos e informaciones con la finalidad de analizar, evaluar y determinar las soluciones específicas a los inconvenientes planteados.

En este trabajo, la hipótesis hace mención de que, a mayor cantidad de pagos realizados a través de transferencias bancarias, mayor será la dificultad para la conciliación de los mismos en los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad de una empresa gastronómica para el año 2023, lo cual se ha podido comprobar su veracidad mediante la investigación realizada. En lo que rectifica que la empresa gastronómica al manejar un volumen de ventas y una cantidad de pagos existentes efectuados por los clientes cotidianamente significantes, dificulta la conciliación de las transferencias en las áreas involucradas, debido a que la información percibida de las instituciones financieras es insuficiente para realizar el proceso de conciliación bancaria.

Es importante mencionar que la hipótesis del trabajo investigativo es causal, porque permite dar una explicación acerca de la relación que existe entre la causa y efecto,

en esta ocasión la causa sería la cantidad de pagos realizados a través de transferencias bancarias, y el efecto es la dificultad para la conciliación de los mismos en los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad.

CONCLUSIONES

El presente trabajo investigativo, se ha elaborado de manera a cumplir sistemáticamente con los objetivos propuestos, tanto los objetivos específicos y del objetivo general.

En cuanto al primer objetivo específico, “Procedimientos actuales para el cobro de pedidos, pagados por los clientes mediante transferencias bancarias y su posterior conciliación” se pudo constatar que el medio que utilizan es la App del banco con el cual trabajamos, tenemos un número de cuenta y un pin de seguridad, y se verifica de esa manera cada vez que nos pasen en el teléfono corporativo; y en el Call Center se imprime la foto de la transferencia en el caso de que el cliente lo haga, se verifica con la planilla de pedido para que se pueda tickear y luego se presilla por detrás, eso sirve como respaldo del ingreso de esa transferencia por el pedido.

Respecto al segundo objetivo específico “Dificultades que se presentan con los actuales procedimientos utilizados para el cobro y conciliación” se constata con los instrumentos de recolección de datos como la entrevista, la observación y el análisis de documentos con datos históricos, en primer término se identifican y describen todas y cada una de las dificultades que se presentan con los actuales procedimientos utilizados para el cobro y conciliación en los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad de los pagos realizados por los clientes mediante transferencias bancarias de una empresa gastronómica. Se observa que el volumen de dificultades que presentan las transferencias bancarias es muy superior con respecto a las demás dificultades que puedan presentar los otros medios de pagos utilizados por los clientes constituyéndose así en un foco de potenciales problemas que ameritan la implementación de mejoras tendiente a la optimización de los actuales procedimientos.

Respecto al tercer objetivo específico “Beneficios que se obtendrían con la implementación de un nuevo modelo de gestión de cobranzas y conciliación” con los instrumentos de recolección de datos utilizados se identifican los beneficios que se obtendrían con la implementación de un nuevo modelo de gestión de cobranzas y conciliación.

Los beneficios a capitalizar son una mayor eficiencia en la gestión de cobros volviéndola más ágil, práctica y transparente, la descongestión laboral para mayor agilidad en el trámite ya que se encuentran enlazados entre tres departamentos.

Como objetivo general “Exponer cómo mejoraría sustancialmente la gestión de cobranzas y conciliación de pagos realizados por los clientes a través de transferencias bancarias, ayudaría a mejorar la gestión de cobros y conciliación” se concluye que la implementación de un nuevo modelo de gestión de cobranza y conciliación de pagos realizados por los clientes a través de transferencias bancarias, mejorará la gestión de cobros y conciliación de los Departamentos de Tesorería y de Contabilidad, contribuirá una mejora radical en la operatividad de los departamentos mencionados,

además de transparentar y facilitar el trabajo de control con la implementación del software informático diseñado a la medida de las necesidades de la empresa. Por otro lado, todas estas mejoras internas planteadas en el presente trabajo de investigación también tendrán su repercusión positiva para con los clientes, ya que con una gestión de cobro eficiente los clientes podrán realizar sus pagos sin inconvenientes aumentando la satisfacción de los mismos.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5 a ed.). Caracas: Episteme. Recuperado de : https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Basconsuelo Aquino, J. (2021). *Conciliación Bancaria y Sinceramiento de Cuentas de Enlace de la Situación Financiera: Unidades Ejecutoras de Salud Gobierno Regional Lima*, Periodo 2020. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5401>
- Díaz Díaz, José Julián. (1997). *Fundamentos de análisis financieros* (1. ed edición). McGraw-Hill. ISBN84-481-0843-4. OCLC46604499. Recuperado de <https://www.worldcat.org/es/title/46604499>
- Elizalde, L. (13 de noviembre 2018): “La utilidad financiera de la conciliación bancaria”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de: https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/utilidad-financiera-bancaria.html#google_vignette.
- Enciso Ventura, E (2020). “CONCILIACIONES BANCARIAS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA EMPRESA LLAMA GAS S.A.C, 2018”. [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Recuperado de: https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/188/T-ENCIZO_VENTURA_ERIKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gaona Ojeda, G.A. (2017). *Impacto de la implementación del sistema de pagos electrónicos en la competitividad del sistema financiero del Paraguay periodo: 2014-2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Asunción]. Recuperado de: https://www.eco.una.py/eco/postgrado/tesis/2017/Tesis_Final_Gustavo_Gaona_2_1-04-17.pdf
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F México: Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Hernández et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D. F México: Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill. Recuperado de: <https://jalintonreyes.files.wordpress.com/2013/05/sampieri-5a-edicion-3b3n-roberto-et-al-metodolog3ada-de-la-investigacion-3b3n.pdf>

- Fernández et. al., (2017). *Análisis técnico de los saldos de las conciliaciones bancarias de una inmobiliaria que realiza proyectos del primer semestre del año 2007. Localidad Guayaquil*. Trabajo final para la obtención del título: AUDITOR-CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO EspolFcm, Guayaquil. 75 p. Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/41219>
- Pegueroles, Josep (abril de 2002). *Sistemas de pagos electrónicos*. Buran. Barcelona: Rama de estudiantes del IEEE Barcelona. Recuperado de : <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/9763/Article008.pdf>
- Pérez Porto, J., Merino, M. (6 de julio de 2010). *Transferencia - Qué es, definición, tipos y en la psicología*. Definición de Última actualización el 3 de diciembre de 2021. Recuperado de: <https://definicion.de/transferencia/>
- Pressman, R. 2010. *Ingeniería del Software Un Enfoque Práctico*. 7ma ed. University of Connecticut. McGraw-Hill InteramericanaEditores, S.A. <https://www.javier8a.com/itc/bd1/ld-Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>.
- Pressman, R. 2010. *Ingeniería del Software un enfoque Práctico*, 7ma. ed. México:Mc Graw. [http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/IS Libro Pressman 7.pdf](http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/IS_Libro_Pressman_7.pdf)
- Sánchez Mera, Manuel Percy; Santillán Núñez, PercyUniversidad César Vallejo, (2021). [Conciliaciones bancarias y la gestión administrativa en la Unidad de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67951) Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67951>
- Software". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: *Enciclopedia Humanidades*. Última edición: 23 enero, 2023. Consultado: 6 noviembre, 2023. Recuperado de: <https://humanidades.com/software/>.