



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE PLAN ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA “SERVICIO DE
TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.**

TUTOR :

MGRT, BERMÚDEZ JOHNSON LIDIA JACQUELINE

AUTOR :

LEON ESPINOZA LUIS JAVIER

GUAYAQUIL

2022



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia,
Tecnología e Innovación

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Diseño De Plan Administrativo Para Mejorar Los Procesos De Facturación Y Cobranzas De La Empresa “Servicio De Transporte STARBLUTRANS S.A.

AUTOR/ES:

LEON ESPINOZA LUIS
JAVIER

REVISORES O TUTORES:

BERMÚDEZ JOHNSON LIDIA
JACQUELINE

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Lcdo. en Administración de Empresas

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**FECHA DE
PUBLICACIÓN:**

2022

N. DE PAGS:

49

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE:

Planificación, Facturación, Procesos, Costos, Estrategias y Control Interno.

RESUMEN:		
<p>La presente investigación se realizó en las oficinas de la compañía Servicio de Transporte STARBLUTRANS S.A. ubicada en Durán la cual se dedica al transporte y logística de camarón, tiene como objetivo general el diseñar un plan administrativo que serviría para la mejora de los procesos en cuanto a la facturación y cobros que realice la empresa al momento de brindar servicios por sus actividades.</p>		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: León Espinoza Luis Javier	Teléfono: 0967942493	E mail: lleone@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MSC. OSCAR MACHADO ÁLVAREZ Teléfono: 2596500 Ext. 267 E mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Ph D. WILLIAM QUIMI DELGADO Teléfono: 2596500 Ext. 203 E mail: wquimid@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

DISEÑO DE PLAN ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA "SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	8% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	7% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.teleley.com Fuente de Internet	3%
2	ley.exam-10.com Fuente de Internet	3%
3	www.superban.gov.ec Fuente de Internet	1%
4	www.joseacontreras.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Firma:

BERMÚDEZ JOHNSON LIDIA

C.C. 0908731953

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado LEON ESPINOZA LUIS JAVIER, declaro bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Diseño De Plan Administrativo Para Mejorar Los Procesos De Facturación Y Cobranzas De La Empresa “Servicio De Transporte STARBLUTRANS S.A.”, corresponde totalmente al suscrito y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor: LEON ESPINOZA LUIS JAVIER

Firma:



C.I. 0953628195

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “Diseño De Plan Administrativo Para Mejorar Los Procesos De Facturación Y Cobranzas De La Empresa “Servicio De Transporte STARBLUTRANS S.A.”, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “Diseño De Plan Administrativo Para Mejorar Los Procesos De Facturación Y Cobranzas De La Empresa “Servicio De Transporte STARBLUTRANS S.A.”, presentado por el estudiante LEON EPINOZA LUIS JAVIER como requisito previo, para optar al Título de LCDO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, encontrándose apto para su sustentación.



Firma:

BERMÚDEZ JOHNSON LIDIA JACQUELINE

C.C. 0908731953

AGRADECIMIENTO

Le doy las gracias a Dios por permitirme cumplir una meta más de mi vida con el apoyo incondicional de mi familia y, de manera especial a quien en vida fue mi abuelita Piedad Vera quien con sus sabios consejos me supo guiar por el camino del bien.

A mis padres por estar conmigo en los momentos que más he necesitado y a mi hermana y cuñado, quienes pese a estar viviendo una nueva etapa con el nacimiento de mi sobrina, se dieron tiempo para brindarme su apoyo y conocimientos para concluir mi proyecto de titulación.

A las niñas, Luna y Lulú, por haberme acompañado en cada una de mis sesiones de clases.

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a mi abuela, quien sé que hubiese estado orgullosa de mí por cumplirle uno de sus mayores anhelos que es graduarme de la Universidad.

A mis padres por darme la vida y haber estado apoyándome y compartiendo momentos únicos.

A mi hermana junto su esposo e hija quien llegó a dar más alegría a la familia.

Índice General

Introducción	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema	3
1.4. Sistematización del Problema	3
1.5. Objetivo General	4
1.6. Objetivos Específicos.....	4
1.7. Justificación	4
1.8. Delimitación del Problema.....	5
1.9. Idea a Defender	6
1.10. Línea de Investigación Institucional/Facultad	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Marco Teórico.....	7
2.1.1. Antecedentes	7
2.1.2. Teorías Sustantivas	8
2.2. Marco conceptual.....	11
2.3. Marco legal	13
2.3.1 Constitución del Ecuador	13
2.3.2 Ley de Registro Único de Contribuyente.....	14
2.3.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	15
2.3.4 Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención	16

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1 Tipo de investigación.....	18
3.1.1 Descriptiva.....	18
3.1.2 Explicativa.....	18
3.1.3 Documental.....	18
3.2 Enfoque.....	18
3.3 Métodos y Técnicas de Investigación.....	19
3.3.1 Método Inductivo.....	19
3.3.2 Población.....	20
3.3.3 Muestra.....	20
3.4 Técnicas de Recopilación de Datos.....	20
3.4.1 Entrevistas.....	20
CAPÍTULO IV PROPUESTA.....	21
4.1. Descripción del negocio.....	21
4.2. Misión y Visión.....	21
4.2.1 Misión.....	21
4.2.2 Visión.....	21
4.3 Objetivos.....	22
4.3.2 Objetivos específicos.....	22
4.4 Valores Institucionales.....	22
4.5. Plan de productos o servicios.....	22
4.6. Plan de Marketing.....	23
4.7. Plan Administrativo.....	23
4.8. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	26
Conclusiones.....	28

Recomendaciones	29
Bibliografía	30
Anexos	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista a los colaboradores.	34
Anexo 2. Formato de entrevista a los colaboradores.	35
Anexo 3. Formato de entrevista a los colaboradores.	36
Anexo 4. Formato de entrevista a los colaboradores.	37

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general el diseñar un plan administrativo que serviría para la mejora de los procesos en cuanto a la facturación y cobros, puesto a que, esta compañía desde que se constituyó no ha poseído un control interno, además no ha sido objeto de estudio en cuanto al problema. Dado que se presenta esta casuística, en esta tesis se determinará las debilidades que esta entidad posee y cuáles serían las posibles soluciones con el desarrollo e implementación de un plan administrativo, enfocándose en el departamento de administración, el cual buscará solucionar las distintas problemáticas a presentarse ya que al no contar con un control interno y no tener un soporte de las actividades desarrolladas del personal esto ocasionará a retrasos al momento de realizar la gestión por parte de los asistentes administrativos.

En el capítulo I se enfoca en el marco contextual haciendo referencia al negocio objetivos planteamiento del problema los objetivos la delimitación y justificación del porque se va a realizar el proyecto.

En el capítulo II se lo realiza sobre el marco teórico con los antecedentes de la empresa, los respectivos conceptos.

En el capítulo número III correspondiente al marco metodológico de la investigación se plasmó toda la recolección de información mediante entrevistas y el proceso de observación de las actividades que realiza el departamento administrativo en función a lo que solicita la empresa.

En el capítulo IV se va a presentar la propuesta de valor por parte de la empresa también la misión, visión y los objetivos generales planteados para obtener sus respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo que se ha venido realizando una vez ya instaurado los procesos administrativos que beneficiarán al departamento administrativo.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Diseño de un plan administrativo para mejorar los procesos de facturación y cobranzas de la empresa “Servicio de Transporte STARBLUTRANS S.A.”

1.2. Planteamiento del Problema

La empresa SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A se fundó en uno de los momentos más críticos dentro del país, atravesando una crisis como la del covid-19 y, a su vez, lidiando con la situación económica la cual ha estado afrontando el país con el transcurrir de los años. Sin embargo, contra todo pronóstico generó una reacción positiva a nivel empresarial por ofrecer su servicio de transporte y logística de materia prima otorgando ciertos beneficios y comodidades para los que soliciten sus servicios.

A pesar de la multitudinaria competencia en este amplio mercado los cuales lo conforma desde los más fuertes que son las cooperativas de transporte y los minoristas quienes brindan su servicio de manera independiente, se está logrando establecerse dentro del mercado con cierta ventaja competitiva frente a las compañías antes mencionadas. Pero no sólo se enfrentan a amenazas externas sino también problemas internos tal es el caso de la falta de seguimiento sobre el proceso de facturación y de cobro que se realice.

Dentro de la organización, en el área de cobranzas, se ha evidenciado procesos deficientes al momento de llevar un control interno de mediano y/o a largo plazo, entre esos: equivocación en el registro de las operaciones, procesos y, daños de materiales insumos. Lo mismo ocurre con el proceso de facturación ya que la empresa no cuenta con un plan administrativo en el cual señale

en qué tiempo se deben enviar las facturas, cómo se procede con el pago y qué medidas se tomaría con aquellos clientes que no paguen. En consecuencia, queda esa cartera vencida.

Las inconvenientes presentados en el texto son problemas que generan algunas interrogantes y a su vez disgustos por parte de los altos mandatarios de la empresa al no contar con un plan administrativo para gestionar los cobros de manera correcta y también dar seguimiento post-venta a facturas mismas que sean cobradas en el tiempo pactado.

La finalidad de este proyecto de investigación es brindarle a la empresa un plan administrativo que le permita llevar un mejor control de los procesos internos que serviría de guía para el personal, de modo que, puedan revisar y tomar acciones correctivas en conjunto los directivos y los encargados del área. Como resultado, la información expuesta sería clara y concisa para que no haya desacuerdos entre los miembros principales de la organización.

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo desarrollar de manera eficiente el proceso de facturación y cobro de la empresa “SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.”?

1.4. Sistematización del Problema

- En la actualidad ¿Cómo se desarrollan los procesos de facturación y cobro en la empresa STARBLUTRANS S.A.?
- ¿Cuáles son las acciones correctivas que se aplicarían en el desarrollo de los procesos?
- ¿Cómo se ejecutará el proceso administrativo al momento de recibir los cobros?
- ¿Cuáles son los beneficios que se obtendrán por la implementación del plan administrativo?

1.5. Objetivo General

Diseñar un plan administrativo para gestionar la facturación y los cobros de la empresa “STARBLUTRANS S.A.”

1.6. Objetivos Específicos

- Analizar los métodos que ha utilizado la empresa para gestionar los cobros por servicios.
- Determinar las estrategias adecuadas a implementar en el plan administrativo.
- Reestructurar la planificación administrativa de la empresa STARBLUTRANS S.A.
- Determinar el impacto que se obtenga del plan administrativo propuesto.

1.7. Justificación

Con la finalidad de obtener un correcto proceso de facturación y cobro para la empresa, se busca implementar un plan administrativo que permita realizar correctivos a los procesos que se venía manejando a fin de aplicar un sistema más completo el cual garantice un orden y control de las funciones del personal, ayudando a resolver problemas como retraso en la facturación y rotación de cartera (cuentas por cobrar).

Es por esto por lo que, resulta indispensable realizar distintos cambios en las formas que se ha venido desarrollando la gestión de facturación, puesto que, para la compañía es de vital importancia evitar la caída en mora en los contratistas, ya que, si los comprobantes no son enviados a tiempo no se cancelaría el valor facturado por el servicio brindado, de manera que, se presentarán problemáticas en empresa lo que afectará y hará que pierda fiabilidad dentro en el mercado.

Igualmente, el diseñar un proceso con mejoras para la gestión de cobros permitirá tener un control más claro sobre las cuentas y de los valores pendientes que se presenten para que la directiva tome decisiones sobre el flujo de sus operaciones económicas.

Para sintetizar, el propósito de este trabajo de investigación es diseñar un plan administrativo para la empresa STARBLUTRANS S.A. con la finalidad de que ellos puedan manejar de forma óptima los cobros y facturación por servicios prestados sin que exista algún inconveniente para con los usuarios.

1.8. Delimitación del Problema

El proyecto de investigación se realizará en la ciudad de Durán, Cdla. Los Esteros Mz D Solar 31 con el propósito de darle alternativas de mejora a los procesos de facturación y de cobranzas que ejecuta el área administrativa de la empresa STARBLUTRANS S.A.

A continuación, se puede visualizar la dirección exacta del campo de estudio, dato que fue obtenido por medio de Google Maps (ver figura 1).

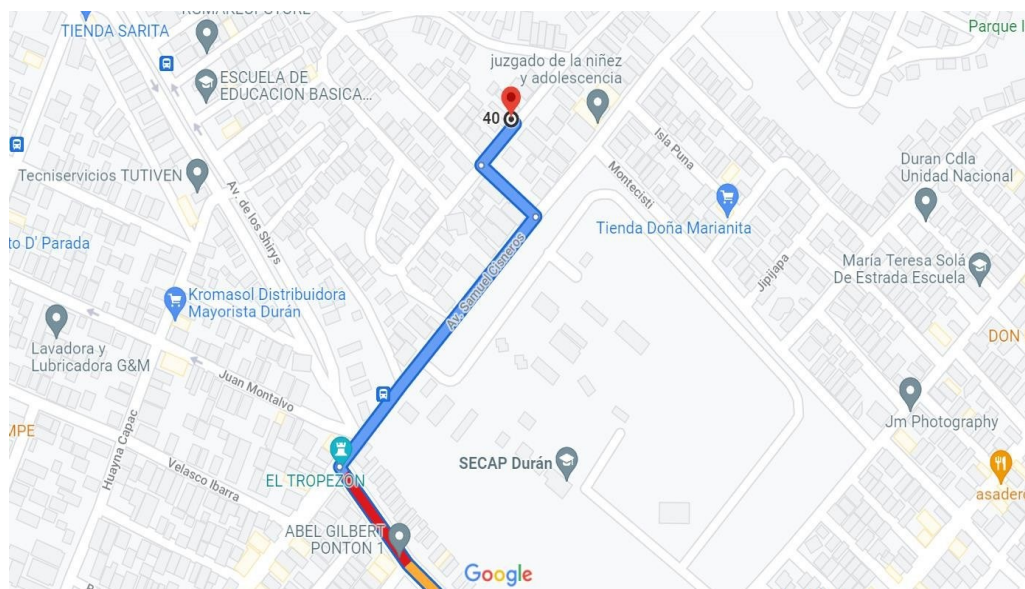


Figura 1 Ubicación de la oficina "STARBLUTRANS S.A."

Fuente: Google maps

Tabla 1

Delimitación Geográfica

Descripción	Detalle
País	Ecuador
Región	Costa
Provincia	Guayas
Cantón	Durán
Campo	Administración
Área	Facturación
Aspecto	Administrativo

Elaborado por: León, L (2022)

Delimitación Temporal

- Tiempo: 6 meses.
- Período: mayo 2021 – octubre 2021.

1.9. Idea a Defender

El diseño de un plan administrativo para el proceso de facturación y de cobros permitirá reflejar los distintos valores que son adeudados por empresas a las cuales se les ha otorgado los servicios de transporte.

1.10. Línea de Investigación Institucional/Facultad

Línea Institucional: Desarrollo empresarial y control organizacional.

Línea de la Facultad: Desarrollo de los procesos administrativos y del personal laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Antecedentes

En el año 2019, el país atravesó una grave crisis económica y política por lo que el Presidente de la República, Lenin Moreno, se vio obligado a tomar medidas extremas para equilibrar la balanza comercial en la economía, estaba entre adquirir una nueva deuda con organismos multilaterales y/o dictar algunas disposiciones económicas para los ciudadanos. Sin embargo, las medidas propuestas por el gobierno no fueron aceptadas por la Asamblea Nacional dado a que provocó un golpe de Estado y la idea era contar con un plan de ajuste fiscal para reducir el déficit público y no ocasionar un problema social.

Con el pasar de los meses se llegó a un acuerdo y se decretó las medidas económicas que se iban a aplicar. No obstante, a finales del año acontece otro evento que impacta grandemente la economía del país y este es el covid-19. La crisis del covid-19 fue un desafío sin precedentes en varias empresas, agravando el desarrollo inclusivo y sostenible. En este contexto, las compañías adoptaron soluciones digitales para continuar con sus operaciones y, además, realizaron ajustes ante la reducción mayoritaria de ingresos.

En este escenario, la empresa objeto de estudio se constituyó en plena crisis económica y política, donde logró sobrellevar la situación por contar con un modelo de negocio flexible capaz de generar sinergias con proveedores locales, adoptándose a los nuevos protocolos sanitarios.

En ese momento, fue fundamental plantearse objetivos alcanzables en el corto plazo y capaz de responder a las emergencias. Pero durante su operatividad, se evidenció algunas falencias en los procesos de facturación y cobro. Por lo que, se comprobó la inexistencia de un plan administrativo

que ayude a clarificar las tareas a realizarse para alcanzar los objetivos trazados y encima facilite la toma de decisiones en este mundo cambiante. En otros términos, el no contar con un plan administrativo conllevó a que la empresa no alcance los resultados esperados y presente discontinuidad en sus actividades.

2.1.2. Teorías Sustantivas

En los últimos años, las empresas que brindan servicios de transporte se han apoderado en gran parte del mercado dado que a través de sus operaciones de logísticas aseguran que la mercancía que haya solicitado el usuario llegue en el lugar correcto y en el tiempo previsto. Está claro que dependiendo de la necesidad del consumidor se escoge el medio apropiado ya sea aéreo, marítimo y terrestre, cualesquiera que se aplique se garantiza la rapidez y seguridad al cliente y a así sus labores se ampliarían en base a la oferta y demanda.

En el panorama actual, estas empresas también han incursionado en el mundo digital visto que impone tiempo de entrega inmediata y confirmación de recepción de la mercadería mediante los diferentes canales de comunicación online (Longenecker et. al., 2012).

Por consiguiente, es invaluable que las empresas cuenten con planes estratégicos para así alcanzar sus objetivos más aún ante este entorno competitivo, quienes se esfuerzan cada vez por optimizar sus procesos y garantizar un servicio de calidad (Alcaraz, 2013). Sin embargo, hay compañías que se forman con conocimientos empíricos o imitan un tipo de estructura de otra empresa. Por tanto, estos planes se vuelven ineficientes cuando el negocio comienza a crecer y tienden a desviarse de los objetivos propuestos ya que no se amolda a las necesidades reales de la organización. Por esta razón, contar con un plan estratégico reduciría los riesgos e incertidumbres

que se presente en la empresa, mejorando los resultados y evitando posibles imprevistos (Markides, 2000).

Para el desarrollo del plan se debe tener clara la misión y visión de la empresa, para así establecer las estrategias a mejorar. Por lo contrario, si la empresa no tiene una visión clara perdería oportunidades valiosas para generar rentabilidad y credibilidad. (Pincay & Silva, 2016)

Griffin (2011) menciona que:

El campo de la administración es muy amplio debido a que se encuentra en constante desarrollo y al futuro representa un tributo que radica de manera indiscutible en la organización y su dificultad para desarrollarse, he aquí, donde las empresas se preguntan ¿Qué procesos emplear ante este mundo cambiante?

Inevitablemente si no se prestan las distintas previsiones la administración tendrá un nuevo rol en abundancia entre la elaboración y el nivel directivo cuando llega a un nivel crítico, dirección no podrá actuar de una manera correcta, o si lo hace, sus acciones serán frecuentemente inoportunas y traerá como consecuencias una inmovilización de la decisión por miedo a equivocarse. Dirección se encuentra en una condición compleja ya que, experimentando en un terreno totalmente nuevo y desconocido, prefiere prevenir antes que correr el peligro de caer. Los ejemplos de manera son numerosos, se muestran desde insistir en destacar el daño desfavorable y “el sentido despectivo que acostumbran a relacionar al concepto administrativo igual de incómodo, anti práctico e incluso desgastante vía del ocaso de todos los encargados los cuales son finalmente reubicados” (Aumage, 1979).

El inconveniente se convierte incomprensible cuando dirección concluye en realizar un mal inventado en marketing o investigación del mercado y a impulsar la adquisición de los

determinados productos o servicios, de esa manera se impone, sin tener conocimiento de la venta de productos y sus servicios. Posteriormente, las organizaciones deben atender de manera apropiada el sector administrativo ya que una “mala organización” puede traer gastos generales sobre los servicios y costos de venta del bien o servicio (Mata, 2021).

La actividad administrativa es innegablemente compleja y envuelve una serie de conceptos que poco a poco se van desarrollando a grandes rasgos, podemos observar dos grandes sectores:

- Los servicios de producción administrativa.
- Los servicios de estudio.

Los servicios de producción son servicios triviales, cuyas actividades son inmovilizadas progresivamente en el marco de procedimientos más o menos complejos. Estos servicios suponen generalmente más de tres cuartas partes del efectivo administrativo de una empresa (McGrawHill Education, s. f.)

“Los servicios de estudio son aquellos que tienen una misión concreta y que trabajan sobre pedido, por ejemplo, un servicio de organización”. Se ha observado, en los últimos años, una importante proliferación de estos servicios de asistencia en las empresas (Aumage, 1979).

Cabe recalcar que, es inadmisibles que una empresa que recién empieza con sus labores administrativas y operacionales no cuenten con un equipo de organización en sus funciones para poder desempeñarse de una manera óptima en el mercado laboral, evitando que le represente dificultades durante la ejecución de la actividad (Suayed FCA, 2006).

Entonces el área administrativa debe saber cómo implementar buenos procesos. En el caso de facturación, se recomienda que el comprobante de venta sea emitido el mismo día en el que se efectúa la transacción comercial, luego, revisado previo a la entrega al cliente y coordinado las condiciones y acciones de esta, es decir, estableciendo las fechas límite de pagos y sanciones

respectivas. Además, aconseja que la empresa cuente con protocolos de acción para tratar con los clientes morosos (American Express, 2018).

En cambio, en el proceso de cobranzas se sugiere que la compañía tenga la información actualizada para que las Cuentas por Cobrar se transforme en activos líquidos lo más breve posible y así se revierta el efecto adverso del flujo de caja. Este proceso debe ser medido y controlado por medio de reportes en tiempo real (Aguilar, 2020).

2.2. Marco conceptual

En el presente marco se va a detallar las palabras que para los distintos lectores de este proyecto de investigación se les vaya a dificultar por desconocer algunas definiciones dentro del ámbito administrativo o el giro de negocio al cual está dedicado.

Diseño: se interpreta como la creación de una nueva estructura dentro de una empresa, con un origen distinto en cuanto a la planificación estratégica, asimismo, la diversificación de funciones con el objetivo de poseer una coordinación eficaz y, a su vez, eficiente. Esto también involucra al cambio de la jerarquización al igual que la diferenciación en el organigrama. (Mancera & Zurita, 2019)

Plan administrativo: comprende políticas, estrategias, técnicas y mecanismos que guíen el accionar de la organización, entre esas, las actividades operativas que se desarrollarían de la forma más eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos de la empresa en el que se establezca el tiempo que tomaría realizar la tarea asignada. (Luna, s. f.)

Proceso: es el “grupo de tareas mutuamente relacionadas o que interactúan, mismas que convierten los elementos de entrada en los resultados” (ISO 9000, 2001). Pérez (2009) asevera que

proceso es el conjunto de actividades secuenciales que ejecuta una persona, agregando valor intrínseco para su cliente.

Proceso administrativo: comprende un conjunto de funciones administrativas que busca maximizar los recursos existentes de la compañía de forma correcta, rápida y eficaz. Henry Fayol (1916 citado en López, 2019), creador del proceso administrativo, determinó el factor humano como la pieza elemental de una organización y estableció cuatro etapas que ayuden a las empresas a lograr los objetivos de forma más eficiente posible. Las etapas que el autor plantea son:

1. Planificar: consiste en programar las actividades a realizar y resolver problemas a futuro.
2. Organizar: se basa en distribuir dichas actividades entre los distintos grupos de trabajo conforme a sus aptitudes físicas e intelectuales.
3. Dirigir: se encarga de designar las tareas, respaldar e interceder ante cualquier problema que suscite en la consecución de objetivos.
4. Controlar: radica en darle seguimiento a las actividades que se hayan realizado para luego reorientarlas, garantizando el rumbo ideal de la empresa.

Facturación: es el proceso mediante el cual se elabora, registra, envía y cobra una factura, en ello, se detalla la información del proceso de transacción por motivo de compraventa realizada de un bien o servicio. Este documento lo ejecuta un profesional o autónomo y está regulado por la Agencia tributaria del país. En Ecuador, se instauró el reglamento de comprobantes de venta y retención con la finalidad de establecer cómo se expide una factura y qué datos debe contener para que el comprobante tenga validez legal sobre la operación realizada entre el comprador y vendedor (Fernández, 2020).

Cobranzas: es el transcurso por el cual se gestiona el cobro de una actividad por concepto de la adquisición de bienes o pago de algún servicio. Por lo general, este tipo de negociaciones

cuentan con un comprobante de venta de por medio, ya sea facturas, notas de ventas, letras de cambio, entre otros, y, el cobro se efectúa en el tiempo previamente acordado (Westreicher, 2020).

Misión: determina como la razón de ser de alguien. En el ámbito empresarial, la misión de una empresa es su propósito general que responde a las actividades presentes y futuras de la organización (Espinosa, 2012).

Visión: varios autores definen visión a la proyección que realiza la empresa a largo plazo, en otras palabras, es donde la empresa contempla las metas que se ha propuesto a conseguir en el futuro. Por tanto, estas metas deben ser realistas y alcanzables (Editorial Grudemi, 2018).

Objetivos estratégicos: son metas que se conciben de la misión, visión y valores de la organización como línea estratégica de la empresa, que se pretende a alcanzar en un tiempo determinado (corto o mediano plazo). Sainz (2015) afirma que los objetivos estratégicos determinan las acciones y medios que se ejecutará para cumplir con dichos objetivos.

2.3. Marco legal

2.3.1 Constitución del Ecuador

Como se menciona en el art33. sobre la labor como un derecho que posee el ecuatoriano con una retribución económica a cambio de su prestación de servicio, esta sirve como fuente de ingreso personal. Por ende, el gobierno debe garantizar una retribución justa acorde a sus capacidades y esta no atente contra su salud (Asamblea Nacional, 2010).

2.3.2 Ley de Registro Único de Contribuyente

Los artículos que se encuentran en la Ley de Registro Único de Contribuyentes (RUC) pactan una de las principales normas que hay que tener presente cuando al realizar una actividad económica como la creación de una empresa y la destaca en el Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria. - Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el RUC.

Art. 4.- De la Inscripción. - La inscripción será requerida por personas naturales, por mandatarios, representantes legales o apoderados de entidades, organismos y empresas, sujetas a esta Ley, en las oficinas o dependencias que señale la administración preferentemente del domicilio fiscal del obligado.

Las personas naturales o jurídicas que adquieran la calidad de contribuyentes o las empresas nuevas deberán obtener su inscripción dentro de los treinta días siguientes al de su constitución o iniciación real de sus actividades, según el caso, y de acuerdo con las normas que se establezcan en el reglamento.

Aquellos contribuyentes, personas naturales que desarrollan actividades como empresas unipersonales, y que operen con un capital en giro de hasta cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América, serán consideradas únicamente como personas naturales para los efectos de esta Ley. En todo caso, el Servicio de Rentas Internas, deberá, de conformidad con lo prescrito en el reglamento, calificar estos casos.

La solicitud de inscripción contendrá todos los datos que sean requeridos y que señale el reglamento y se presentarán en los formularios oficiales que se entregarán para el efecto (RUC, 2004).

2.3.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Como se detalló con anterioridad la compañía “Servicio de Transporte STARBLUTRANS S.A” comenzó sus actividades en medio de una crisis y reactivación económica muy severa como la que afrontó el país, pero aun así y con ciertos beneficios en las leyes del Estado ecuatoriano se acoge a una ley que se menciona en el Art. 9.1.- Exoneración de pago del Impuesto a la Renta para el desarrollo de inversiones nuevas y productivas. - Las entidades que se constituyan a partir de su aplicación del Código de la Producción, así como también las sociedades nuevas que se formaran por sociedades existentes, con la finalidad de implementar inversiones nuevas y productivas, tendrán privilegios como de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco años, contados desde el primer año en el que se generen ingresos atribuibles directa y únicamente a la nueva inversión. Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, las inversiones nuevas y productivas deberán realizarse fuera de las jurisdicciones urbanas del Cantón Quito o del Cantón Guayaquil, y dentro de los siguientes sectores económicos considerados prioritarios para el Estado:

- Producción de alimentos frescos, congelados e industrializados.
- Cadena forestal y agroforestal y sus productos elaborados.
- Metalmecánica.
- Petroquímica.
- Farmacéutica.

- Turismo.
- Energías renovables incluida la bioenergía o energía a partir de biomasa.
- Servicios Logísticos de comercio exterior.
- Biotecnología y Software aplicados.
- Los sectores de sustitución estratégica de importaciones y fomento de exportaciones, determinados por el presidente de la República. (SRI, 2015)

2.3.4 Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención

Según el Artículo 1 del presente reglamento (SRI, 2017) menciona:

Que los comprobantes de venta son documentos los cuales justifican la transferencia de bienes o la prestación de servicios tales como:

- Facturas.
- Notas de venta.

En el Artículo 9 del presente cuerpo legal:

Indica que se proporcionarán facturas en los siguientes escenarios:

- En la transferencia de bienes y servicios donde participen personas naturales, sociedades y esta a su vez servirán para generar crédito tributario.
- En exportaciones.

Acorde al Artículo 17 establece que;

Los requisitos impresos para las facturas, notas de venta, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios, notas de crédito y notas de débito son:

- La autorización numérica que otorga el servicio de rentas internas.
- Poseer RUC.

- Información de la entidad o de la persona natural, adicional se podrá incluir el nombre comercial o el seudónimo.

- Título de documento.

- Serie de dígitos pertenecientes al R.U.C. los cuales se desglosan de la siguiente manera:

1. Las tres primeras cifras pertenecen al establecimiento de acuerdo con el R.U.C.

2. Los tres números posteriores son del código designado por el usuario a diferentes puntos de emisión en un mismo establecimiento y

3. Apartado por un guion, estará el dígito secuencial de siete números.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Descriptiva

El tipo de investigación del presente proyecto es descriptivo, puesto a que se logró detallar y describir cuales fueron de las falencias de los controles que poseía esta compañía en cuanto a la realización de los cobros y de la emisión de facturas.

3.1.2 Explicativa

Es también explicativa, porque se detalla las causas que pudo generar un manejo erróneo de las facturas, así mismo, el incorrecto uso del dinero al no poseer un control sobre los cobros.

3.1.3 Documental

Es documental, puesto a que, se logró obtener datos e información esenciales por medio de revistas y libros, con el objetivo de obtener referencias valiosas que permitieron sustentar la investigación. Se resalta que las referencias de este trabajo fueron obtenidas por base de datos como: Scopus, Redalyc, Scielo y revista digital Tambara.

3.2 Enfoque

En cuanto al enfoque de este proyecto es mixto:

Cuantitativo: Porque se elaboró una planificación y un análisis financiero en el instante de incorporar datos numéricos que facilita la compañía estudiada, así mismo los datos que brinda la superintendencia de compañías, valores y seguros (Hernández et. al., 2010).

Cualitativa: Por la usanza de los instrumentos financieros, que permitieron poseer el contexto del problema, a su vez los criterios de expertos que ayudaron en la clarificación del suceso.

3.3 Métodos y Técnicas de Investigación

3.3.1 Método Inductivo

Es inductivo puesto a que, se pudo observar eventos significativos de la incorrecta forma de realizar un proceso de cobro y como consecuencia la errónea forma de facturación, de tal manera, contribuirá en las conclusiones, así como también investigaciones anteriores, donde su uso es de forma general a lo particular.

Tabla 2

Fases del método inductivo

Observación	Clasificación de los hechos	Evidencia de la clasificación de los hechos
Análisis del origen o inicio del problema estudiado. Se utilizó el instrumento de recopilación de información como lo es la entrevista.	Se comprobaron los puntos positivos y perniciosos del grupo de los entrevistados.	Se evidenció la ausencia de manuales de procesos de facturación y de cobro.

Elaborado por: León, L (2022)

3.3.2 Población

En cuanto a la población de esta investigación fue de 20 personas, las mismas que se encuentran dentro del departamento de facturación y cobro de la compañía. Este dato fue otorgado por el departamento de recursos humanos de dicha entidad.

3.3.3 Muestra

La muestra de este estudio es a conveniencia, es decir, es aleatoria intencional no probabilística, la misma que se comprenderá con 10 funcionarios de dicha institución.

3.4 Técnicas de Recopilación de Datos

3.4.1 Entrevistas

La técnica para esta investigación fue la entrevista, dado que, se obtuvo criterios y sapiencias de los funcionarios de esta institución, la mismas que fueron objeto de análisis y su respectiva triangulación por parte del investigador.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Descripción del negocio

La compañía de servicio de transporte STARBLUTRANS S.A ofrece a sus clientes los servicios de transporte y logística de camarón mismos que serán trasladados en óptimas condiciones dentro de sus respectivos bins o gavetas hacia el destino que sea requerido en el medio local, así como también brinda otros servicios como:

- Logística
- Transporte en furgones
- Entrega de pedido en el plazo establecido
- Precios accesibles
- Seguro de carga

4.2. Misión y Visión

4.2.1 Misión

Ser una compañía que brinde un servicio en conjunto entre la logística y el transporte a nivel regional satisfaciendo a los clientes acorde los requerimientos solicitados otorgando seguridad, calidad y puntualidad al momento de realizar el traslado del producto.

4.2.2 Visión

Incrementar las actividades como empresa de servicio de transporte y logística además afianzarse y consolidarse en el mercado ecuatoriano.

4.3 Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan administrativo para la mejora de los procesos de facturación y cobranzas.

4.3.2 Objetivos específicos

- Crear la planificación estratégica de la compañía.
- Aplicar el plan administrativo diseñado para la mejora de procesos de facturación y cobro.

4.4 Valores Institucionales

Compromiso, responsabilidad, mejora continua.

4.5. Plan de productos o servicios

Plan de servicio que ofrece la empresa STARBLUTRANS S.A. será un trabajo en conjunto entre el transporte y la logística del producto la cual necesitará los siguientes datos:

- Producto neto para cargar.
- Total, de bins a utilizar.
- Punto de partida.
- Punto de destino.
- Tiempo promedio que debe estar la entrega en el punto de destino.
- Llenar proforma especificando las características del transporte.
- Acuerdo con el precio del servicio prestado.
- Firma de las partes que intervienen en este proceso.

4.6. Plan de Marketing

El plan de marketing tiene como finalidad que a la compañía pueda posicionarse en el mercado como una empresa potencial para tener una participación aceptable frente a los minoristas o entidades independientes.

El servicio que brinda la empresa entre la logística y el transporte sumándoles la movilización dentro de los bins harán que el producto pueda llegar en óptimas condiciones a pesar del tiempo que se toma en las distintas rutas de entrega.

Tabla 3
Plan de Marketing

Objetivos de marketing	2021	2022
Participación en el mercado	1%	5%
Satisfacción de cliente	70%	100%
Publicidad	10%	50%

Elaborado por: León, L (2022)

Por medio del plan de marketing se tiene como objetivo afianzarse, generar satisfacción y proponer publicidad para captar la atención de nuevos clientes.

4.7. Plan Administrativo

El plan administrativo para mejorar en el proceso de facturación se va a realizar en dos formas:

1. Cobro en efectivo.

Al momento de acercarse a ventanilla a efectuar el pago:

- Brindar los datos (Ruc de empresa o cualquier otro tipo de información).

- Verificar el monto a cancelar por concepto de servicios prestados (revisar la logística del envío de producto desde el punto de partida al punto de destino, comprobar cuántos bins fueron utilizados).
- Proceder a contar el dinero.
- Confirmar con el cliente si el valor entregado a ventanilla concuerda con el valor a cancelar por concepto de servicio prestado.
- Proceder a emitir la factura con valores más el interés estipulado.
- Entregar dos facturas al cliente y que las firme (una factura quedará como constancia para la empresa por el ingreso de dinero en efectivo).
- Archivar en carpetas el pago realizado por cliente.
- Registrar el pago efectuado en el control interno que lleva al asistente administrativo (control físico y control en la programación de EXCEL).
- Si el cliente realiza un abono por el pago total de la deuda que mantiene con la empresa la asistente administrativa deberá editar en el programa que maneja la empresa (control físico y control en la programación de EXCEL) detallando que es un pago parcial e indicarle al cliente que el saldo deberá cancelarlo tal cual como fue estipulado en el contrato.
- Al momento de terminar con su pago y retirar su comprobante o factura del pago que realizó se retira de la compañía.

2. Pago por transferencia, depósito, cheque.

Si es por depósito

- Brindar los datos (Ruc de empresa o cualquier otro tipo de información).
- Darle al asistente administrativo el comprobante original del depósito.

- El asistente deberá sacarle una copia al comprobante original.
- Se procederá a realizar un oficio en el cual se detallará el pago por el monto el cual fue depositado a las cuentas de la empresa con el respectivo sello y firma del departamento contable en conjunto con la firma del supervisor encargado.
- Entregar al cliente el oficio y notificarle que dentro de 5 a 7 días laborables se tomará en revisar el departamento de contabilidad si el dinero depositado se efectivizó y consta en las cuentas de la empresa.
- Citar al cliente después de ese lapso y notificarle que, tras la revisión, ya está emitida su factura y puede acercarse a la oficina a retirar su factura.

Si es por transferencia

- Brindar los datos (RUC de empresa o cualquier otro tipo de información).
- Darle al asistente administrativo o hacerle llegar por medio de correo electrónico la transferencia original que se realizó.
- Se procederá a realizar un oficio en el cual se detallará el pago por el monto el cual fue transferido a las cuentas de la empresa con el respectivo sello y firma del departamento contable en conjunto con la firma del supervisor encargado.
- Entregar al cliente el oficio y notificarle que dentro de 5 a 7 días laborables se tomará en revisar el departamento de contabilidad si el dinero depositado se efectivizó y consta en las cuentas de la empresa.
- Citar al cliente después de ese lapso y notificarle que, tras la revisión, ya está emitida su factura y puede acercarse a la oficina a retirar su factura.

Si es por pago en cheque

- Brindar los datos (Ruc de empresa o cualquier otro tipo de información).
- Darle al asistente administrativo el cheque.
- Se procederá a realizar un oficio en el cual se detallará el pago por el monto por los servicios prestados a las cuentas de la empresa con el respectivo sello y firma del departamento contable en conjunto con la firma del supervisor encargado.
- Entregar al cliente el oficio y notificarle que dentro de 5 a 7 días laborables se tomará en revisar el departamento de contabilidad si el dinero depositado se efectivizó y consta en las cuentas de la empresa.
- Citar al cliente después de ese lapso y notificarle que, tras la revisión, ya está emitida su factura y puede acercarse a la oficina a retirar su factura.

El plan administrativo para mejorar en el proceso de cobranzas se va a realizar en:

- Elaborar un estado de cuenta con todos los valores que constan en las cuentas de la empresa (para verificar la mora por el tiempo atrasado).
- Emitir notificaciones a los clientes para dar a conocer sus valores vencidos.
- Realizar un convenio de pago para saldar los valores vencidos

4.8. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Fortalezas

- Personal con experiencia laboral y con un adecuado perfil profesional.
- Cuentan con las maquinarias para remover los bins de los camiones.
- Infraestructura para desarrollar de manera óptima sus funciones.

- Precios relativos a la competencia de transporte.

Oportunidades

- Innovar con los nuevos medios de comunicación como son las redes sociales.
- Ciertas compañías no cuentan con reconocimientos.
- El mercado busca precios que se ajusten al presupuesto.
- Necesidad de requerir el servicio de transporte de logística.

Debilidades

- Desconocimiento de procesos internos al realizar las facturaciones o cobranzas.
- No hay reportes de controles en los distintos departamentos.
- Ingresos reducidos por temporadas.
- Daños en los materiales de la empresa.

Amenazas

- Cooperativas de Transporte pesado en convenio con empresas del sector.
- Crisis económica post – pandemia.
- Inestabilidad de producto acorde a las temporadas.
- Minoristas independientes.

Conclusiones

Con el análisis que se realizó en el proyecto de investigación se determina que en el departamento administrativo no cuenta con los debidos métodos para realizar sus operaciones de manera eficaz lo cual provocará falencias dentro de la organización.

Mediante la aplicación de un plan estratégico se logró establecer un plan óptimo de administración para la compañía.

El plan administrativo tiene como finalidad la reestructuración de varios elementos de los procesos de facturación y cobro. Ya que al terminar esta, es necesario optimizar los procesos y llevar un control interno sobre el mismo.

Con la implementación del plan propuesto que se planteó se regularice y se estandarice un proceso óptimo en conjunto con los integrantes del departamento administrativo haciendo reportes, enviando informes y dejando un soporte de las actividades desarrolladas.

Recomendaciones

Capacitar al personal acerca de las funciones administrativas que deben realizar acorde como sean distribuidos.

Implementar un sistema contable el cual beneficie a la organización, que sea entendible y factible al personal administrativo cuando se emita una factura ya que se la podrá hacer llegar al cliente por medio de correo electrónico o de manera física tomando en cuenta como el cliente lo solicite.

Emitir informes semanales de las actividades realizadas por los miembros del departamento, además implementar un control interno sobre el ingreso de efectivo a través de la compañía.

Revisar de forma frecuentes los pagos realizados, aplicando arquezos de caja y conciliaciones bancarias.

Bibliografía

- Aguilar. (23 de abril de 2020). *¿Cómo implementar una Estrategia de Cobranza efectiva?* Obtenido de Porcobrar.com: <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>
- Alcaraz, R. (2013). *Planteamientos Estratégico, nueva tendencia de la Administración*. Mexico: Trillas.
- American Express. (20 de noviembre de 2018). *¿Cómo implementar un buen proceso de facturación en tu empresa?* Obtenido de American Express.com: <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/infographics/como-implementar-un-buen-proceso-de-facturacion-en-tu-empresa/>
- Asamblea Nacional. (2010). *COPCI*. Quito: Editora Nacional.
- Aumage, M. (1979). *Guia práctica de la organizacion administrativa*. (L. E. ADMINISTRATIVE, Ed.) Barcelona, Barcelona , España: Editores técnicos S.A. doi:8471461870
- Espinosa. (2012). *Misión, Visión y Valores de la empresa*. Obtenido de RobertoEspinosa.es: <https://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Fernández. (02 de noviembre de 2020). *¿Qué es una factura y para qué sirve?* Obtenido de Anfix.com: <https://www.anfix.com/blog/como-hacer-facturas/que-es-una-factura-para-que-sirve>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. Boston: Cengage Learning.
- Grudemi Editorial. (2018). *Visión*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/vision/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

ISO 9000. (2001).

Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y Crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México, D.F.: Cengage Learning.

López, J. (01 de abril de 2019). *Proceso Administrativo*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=Henri%20Fayol%2C%20fue%20el%20creador%20del%20proceso%20administrativo>.

Luna, R. (s. f.). *Plan de Negocios, Plan Administrativo y Comercial*. Obtenido de Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia: <https://silo.tips/download/plan-de-negocios-plan-administrativo-y-comercial>

Mancera, V., & Zurita, P. (2019). *Diseño de un manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.* Obtenido de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3559>

Markides. (2000). *En la Estrategia está el éxito*. Colombia: Norma.

Mata. (2021). Las 5 causas más frecuentes del Fracaso Empresarial. *Emprenderalia magazine*.

McGrawHill Education. (s. f.). *La organización en la empresa*. Obtenido de McGrawHillEducation.es:

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448146859.pdf>

- Perez, F. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC . Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA49&dq=la+secuencia+\(ordenada\)+de+actividades+\(repetitivas\)+cuyo+producto+tiene+valor+intrinseco+para+su+usuario+o+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq9o_0ksL1AhVQRjABHWjqAKMQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=la](https://books.google.com.ec/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA49&dq=la+secuencia+(ordenada)+de+actividades+(repetitivas)+cuyo+producto+tiene+valor+intrinseco+para+su+usuario+o+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq9o_0ksL1AhVQRjABHWjqAKMQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=la)
- Pincay, M., & Silva, R. (2016). La importancia de un plan estratégico en las microempresas. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales* . Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/plan.html>
- RUC. (12 de 08 de 2004). *Gob.ec*. Obtenido de *Gob.ec*: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/ley%20del%20ruc.pdf>
- Sainz. (2015). Sistema de objetivos corporativos y fijación de objetivos estratégicos. En S. d. Ancín, *El plan estratégico en la práctica* (4° ed.). Madrid, España: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=bIh5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=objeti+vos+estrategicos+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- SRI. (28 de 12 de 2015). Obtenido de SRI : <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>
- SRI. (2017). Obtenido de <https://docs.ecuador.justia.com/nacionales/reglamentos/reglamento-de-comprobantes-de-venta-y-retencion.pdf>
- Suayed FCA. (2006). *La organización*. Obtenido de Suayed FCA: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>

Westreicher. (15 de abril de 2020). *Cobranza*. Obtenido de Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Anexos

Anexo 1. Formato de entrevista a los colaboradores.



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Administración

FORMATO DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.

NOMBRE: Eduardo Llerena.

1) ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña dentro de la institución?

Me encargo dentro del área de facturación sobre los procesos de facturación reporte de cobroscontrol sobre los ingresos y egresos.

2) ¿Cuál es el proceso que realiza la compañía para emitir una factura?

Pedir la información correspondiente a la factura generada por servicios prestados

3) Detalle los procesos de facturación de acuerdo con manual de procedimientos de la compañía.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos, pero para proceder con la facturación se genera en físico constando los valores.

4) ¿Cuáles son los controles que se aplican en la caja?

Un control en físico.

5) ¿Qué tipo de informes usted realiza?

Informes semanales a través del paquete de Office detallando las actividades realizadas dentro de dicho periodo.

6) ¿Cómo evalúan sus actividades?

Las actividades se evalúan al momento de emitir un reporte detallando las actividades desarrolladas.



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Administración

FORMATO DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA DE
SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.

NOMBRE: Carlos Jácome.

1) ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña dentro de la institución?

Elaborar estados financieros, ingresar datos de clientes, ser soporte de la administración, controlar las actividades desarrolladas por el personal y atención al cliente

2) ¿Cuál es el proceso que realiza la compañía para emitir una factura?

No soy el encargado de emitir facturas

3) Detalle los procesos de facturación de acuerdo con manual de procedimientos de la compañía.

La compañía no cuenta con un manual de procedimientos

4) ¿Cuáles son los controles que se aplican en la caja?

Control físico

5) ¿Qué tipo de informes usted realiza?

Soporte de las actividades desarrolladas por el personal

6) ¿Cómo evalúan sus actividades?

Con informes emitidos a gerencia



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Administración

FORMATO DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA DE
SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.

NOMBRE: José Montiel

1) ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña dentro de la institución?

Realizar anexos de lo que entrega el encargado de los cobros y facturaciones

2) ¿Cuál es el proceso que realiza la compañía para emitir una factura?

Emitir la factura por valores a cancelar.

3) Detalle los procesos de facturación de acuerdo con manual de procedimientos de la compañía.

La compañía no trabaja con ningún manual de procedimientos.

4) ¿Cuáles son los controles que se aplican en la caja?

Arqueo de caja con el reporte de ingresos en efectivo que tiene la empresa

5) ¿Qué tipo de informes usted realiza?

Informe sobre los valores en caja que se encuentren completos.

6) ¿Cómo evalúan sus actividades?

Con informes emitidos a gerencia



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Administración

FORMATO DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA DE
SERVICIO DE TRANSPORTE STARBLUTRANS S.A.

NOMBRE: William Ramírez.

1) ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña dentro de la institución?

Auxiliar administrativo.

2) ¿Cuál es el proceso que realiza la compañía para emitir una factura?

Coger la factura emitida por la empresa y realizar el proceso de cobro.

3) Detalle los procesos de facturación de acuerdo con manual de procedimientos de la compañía.

No emito factura

4) ¿Cuáles son los controles que se aplican en la caja?

Arqueo de caja al finalizar la jornada de trabajo indicando cuanto efectivo ingresó.

5) ¿Qué tipo de informes usted realiza?

Reporte de actividades realizadas.

6) ¿Cómo evalúan sus actividades?

No son evaluadas.