

UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE GESTIÓN



CONTADURÍA PÚBLICA

TESIS DE GRADO

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.

Autor

Jazmín Adriana Valdez Martínez

Asunción, Paraguay

Año 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.

