



**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL
CONTROL DE LOS INGRESOS POR VENTA DE
LA EMPRESA DUKAT C.A UBICADA EN SAN
DIEGO, ESTADO CARABOBO**

AUTOR(A):

López, Laura

Rodríguez, Claudia

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL
CONTROL DE LOS INGRESOS POR VENTA DE
LA EMPRESA DUKAT C.A UBICADA EN SAN
DIEGO, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración

Autoras: López, Laura

Rodríguez, Claudia

Tutor: Licdo. Humberto Annunziata

San Diego, Octubre 2019

ANEXO L

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Humberto Annunziata**, portador de la cédula de identidad N° **5.375.696**, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por las ciudadanas Laura López titular de la cédula de identidad N° V-26.186.539 y Claudia Rodríguez, portadora de la cédula de identidad N° V-27.362.425, titulado **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS POR VENTA DE LA EMPRESA DUKAT C.A UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

Humberto Annunziata

CI: 5.375.696

DEDICATORIA

Este trabajo de grado va dedicado primeramente a Dios, Padre Todopoderoso, por permitirnos vivir y ser nuestro soporte para la realización de todos los objetivos que nos planteamos día a día.

A nuestras madres Marlene y Luz María, por su amor incondicional y por habernos guiado a la carrera de Administración de empresas, por estar para nosotras en cada momento que la necesitamos siendo un pilar fundamental en nuestra educación y formación como profesional.

A nuestros padres Manuel y Luis, por su cariño y sus valiosos consejos a lo largo de nuestras vidas, que nos han servido también como base para nuestros conocimientos, actitudes y aptitudes. Siendo una de nuestras principales fuentes de inspiración.

A nuestros hermanos, por todo el apoyo que nos han brindado y por su carácter que nos inspira a ser mejores personas para educarlos y encaminarlos hacia el éxito.

A todos nuestros amigos y compañeros de estudio, esto también se lo dedicamos a ustedes. Ya que jugaron un papel fundamental en esta etapa de nuestras vidas, gracias por su amistad, apoyo, confianza y sacrificio, nos han ayudado a conseguir cada una de nuestras metas propuestas.

CLAUDIA RODRÍGUEZ

LAURA LÓPEZ

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos reconocer el apoyo y colaboración de la empresa DUKAT C.A, que nos brindó sus espacios para recopilar información de gran importancia para la investigación.

Agradecemos a toda nuestra familia, a nuestros abuelos, tíos y primos. Quienes nos han brindado amor incondicional y que, con su apoyo, cariño y confianza, nos han enseñado un conjunto de valores fundamentales para nuestra formación como persona y como profesional.

Asimismo, a los trabajadores de la empresa DUKAT C.A, quienes aportaron datos para el desarrollo de la metodología del estudio.

De igual forma a la Universidad José Antonio Páez (UJAP), por la oportunidad de formarnos en sus aulas y por haber sido nuestro segundo hogar durante toda la carrera.

También a los profesores de la carrera administración por facilitarnos los conocimientos y la experiencia que poseen en el área además de su acompañamiento profesional.

A nuestro tutor académico, Humberto Annunziata por sus enseñanzas impartidas y sus consejos que nos guiaron en la realización de este proyecto.

A todos nuestro reconocimiento y agradecimiento.

CLAUDIA RODRÍGUEZ

LAURA LÓPEZ

INDICE GENERAL

| | pp |
|--|-----------|
| DEDICATORIA..... | v |
| RECONOCIMIENTO..... | vi |
| LISTA DE CUADROS..... | ix |
| LISTA DE GRÁFICOS..... | x |
| RESUMEN INFORMATIVO..... | xi |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPITULO | |
| EL PROBLEMA | |
| I | |
| 1.1. Planteamiento del Problema..... | 3 |
| 1.1.1. Formulación del Problema..... | 6 |
| 1.2. Objetivos..... | 6 |
| 1.3. Justificación..... | 6 |
| II | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 21. Antecedentes de la Investigación..... | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 11 |
| 2.3. Definición de Términos..... | 14 |
| III | |
| MARCO METODOLOGICO | |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 15 |
| 3.2. Fases Metodológicas..... | 16 |
| 3.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo..... | 16 |
| 3.2.2. Análisis de las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicados a la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo..... | 17 |
| 3.2.3. Diseño de las estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo..... | 17 |

| | | |
|----|--|----|
| IV | RESULTADOS..... | |
| | 4.1. Análisis de los Resultados..... | 18 |
| | 4.1.2 Resultados del cuestionario Fase I..... | 19 |
| | 4.1.3 Técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas Fase II..... | 32 |
| V | PROPUESTA..... | |
| | 5.1.Descripción de la Propuesta..... | 36 |
| | 5.2. Objetivos de la Propuesta..... | 37 |
| | 5.3. Beneficios de la propuesta..... | 38 |
| | 5.4. Desarrollo de la Propuesta..... | 41 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| | Conclusiones..... | 59 |
| | Recomendaciones..... | 61 |
| | REFERENCIAS..... | 62 |
| | ANEXOS | |
| | A. Operacionalización de la Variable..... | 66 |
| | B. Instrumento..... | 67 |
| | C. Diagrama de Pareto..... | 69 |
| | D. Diagrama de Ishikawa..... | 70 |

LISTA DE CUADROS

| N° | | PP |
|----|--|----|
| 1 | Definición del proceso de control de ingresos por venta..... | 19 |
| 2 | Políticas para el control de ingresos por venta | 20 |
| 3 | Plan de trabajo para el control de ingresos por venta..... | 21 |
| 4 | Métodos definidos para el control de ingresos por ventas..... | 22 |
| 5 | Estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas..... | 23 |
| 6 | Procedimiento para el control de ingresos por ventas..... | 24 |
| 7 | Técnicas para el control de ingresos por ventas..... | 25 |
| 8 | Formatos para el registro y control de ingresos por ventas..... | 26 |
| 9 | Desarrollo de proceso de control interno..... | 27 |
| 10 | Evaluación del proceso de control interno de ingreso por ventas..... | 28 |
| 11 | Proceso de control interno de ingreso por ventas según políticas..... | 29 |
| 12 | Maximización de ingresos..... | 30 |
| 13 | Manejo de la información financiera necesaria..... | 31 |
| 14 | Técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas..... | 32 |
| 15 | Recursos humanos e infraestructura..... | 39 |
| 16 | Equipos y requerimientos tecnológicos..... | 40 |
| 17 | Estimación de costos | 40 |
| 18 | Formato de registro de ingresos para la zona de ventas..... | 52 |
| 19 | Formato de registro de ingresos para el almacén..... | 53 |
| 20 | Formato para presentar informes mensuales sobre los ingresos por ventas... | 54 |
| 21 | Formato para presentar informes anuales sobre los ingresos por ventas..... | 55 |
| 22 | Programa de Capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas..... | 57 |

LISTA DE GRÁFICOS

| N° | | PP |
|----|---|----|
| 1 | Definición del proceso de control de ingresos por venta..... | 19 |
| 2 | Políticas para el control de ingresos por venta | 20 |
| 3 | Plan de trabajo para el control de ingresos por venta..... | 21 |
| 4 | Métodos definidos para el control de ingresos por ventas..... | 22 |
| 5 | Estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas..... | 23 |
| 6 | Procedimiento para el control de ingresos por ventas..... | 24 |
| 7 | Técnicas para el control de ingresos por ventas..... | 25 |
| 8 | Formatos para el registro y control de ingresos por ventas..... | 26 |
| 9 | Desarrollo de proceso de control interno..... | 27 |
| 10 | Evaluación del proceso de control interno de ingreso por ventas..... | 28 |
| 11 | Proceso de control interno de ingreso por ventas según políticas..... | 29 |
| 12 | Maximización de ingresos..... | 30 |
| 13 | Manejo de la información financiera necesaria..... | 31 |



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL
DE LOS INGRESOS POR VENTA DE LA EMPRESA DUKAT
C.A UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO**

Autor (a): Claudia, Rodríguez y Laura, López

Tutor (a): Humberto Annunziata

Fecha: Octubre, 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El presente proyecto tiene como objetivo, proponer estrategias administrativas para el control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo. Este estudio se enmarcará en la modalidad proyecto factible, debido a que se dirige a plantear una alternativa de solución viable a la problemática en estudio, con un diseño de campo y documental. La población estará conformada por cuatro (4) personas del área administrativa, la muestra será de tipo censal, porque se tomará el 100% de la población. Como técnica de recolección de los datos se utilizará la encuesta en la modalidad de cuestionario, el cual estará conformado por preguntas dicotómicas. El desarrollo de la investigación seguirá tres fases: Diagnostico de la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo, análisis de las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicados a la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo y diseño de estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

Descriptor: Estrategias, administrativas, control, ingresos, ventas.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias son los cursos de acción preparados, que las empresas pueden utilizar para enfrentarse a las situaciones cambiantes del medio interno y externo, a fin de alcanzar sus objetivos. Las de tipo administrativo constituyen los patrones y planes de trabajo que integran las principales metas y políticas de una organización y establece una secuencia coherente de acciones a realizar para cumplir con las actividades de las áreas que integran la empresa.

En ese sentido, la investigación se contextualiza en la empresa DUKAT CA, ubicada en San Diego, Estado Carabobo, espacio en el cual se presenta la necesidad de mejorar sus procesos, optimizar el control de sus ingresos y fortalecer el control interno a fin de mejorar su administración, establecer debilidades y detectar oportunidades para mejorar sus procesos operativos. Partiendo de este requerimiento, el objetivo general del trabajo de investigación se dirigirá a proponer estrategias administrativas para el control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo. Con la finalidad de aportar alternativas de solución a la problemática que se presenta en el contexto de estudio.

El documento está estructurado en cuatro capítulos:

Capítulo I, titulado el problema, describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos del estudio.

Capítulo II, se detalla el marco teórico compuesto por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III, se define el marco metodológico: el tipo de investigación, las fases metodológicas.

Capítulo IV presenta los resultados de la aplicación del cuestionario y el guion de entrevista con sus respectivos cuadros y diagrama de tipos circular, además de su interpretación correspondiente.

Capítulo V, titulado la propuesta, presenta la alternativa de solución que se propone, contiene: la descripción de la propuesta, los objetivos, la justificación y el desarrollo de la propuesta.

Se presentan las conclusiones, recomendaciones y para finalizar se reseñan las referencias bibliográficas y los anexos generados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.-Planteamiento del Problema

El control de ingresos de una empresa es clave para saber la rentabilidad de las actividades que se realizan. Este permitirá planificar cambios a tiempo, antes de generar un impacto que afecte al final los beneficios que se perciben por la producción o actividad que se desempeña en un mercado determinado. Para mantener las finanzas de la empresa de una forma estable y balanceada debe existir un área contable que se encargue de procesar la información financiera para consolidar los estados financieros en el momento en que se requieran y dar a conocer la situación contable.

Cabe destacar que el control de ingresos, se encuentra integrado en el sistema de control interno que establece la empresa. Barrios y Posso (2016), definen el control interno como.

El conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas (p.21).

Se plantea que el control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial, con la finalidad de seguir el curso de lo planificado y establecer reorientaciones y ajustes cuando se presente desviaciones,

permite introducir cambios y adaptaciones para evitar efectos que alteren la perspectiva que se explicitan en las políticas empresariales.

En ese marco del control interno contable, se encuentra lo relacionado a los ingresos por concepto de ventas de los productos o servicios que ofertan las empresas. Al respecto, Yela (citado por Mendoza 2010:12), refiere que “Los ingresos por ventas se deben de controlar apropiadamente para cumplir con los propósitos de la administración”. Esta información contable que se encuentra almacenada en bases de datos permite estudiar los niveles de ingresos, las ventas, detectar cuando los clientes han disminuido sus compras, o cuando uno en particular ha alcanzado un nivel en el cual la empresa le debe de prestar mayor atención y servicio. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

En el caso de Venezuela, los sistemas de control interno deben estar sometidos a pruebas continuas de cumplimiento y exactitud ya que nos permiten soportarnos para determinar si se deposita confianza en los controles internos. Las pruebas de cumplimiento están dirigidas a determinar sí dichos sistemas permiten detectar cualquier desviación en el logro de las metas y objetivos programados y en la adecuación de las acciones administrativas, presupuestarias y financieras a los procedimientos y normas prescritas. Las pruebas de exactitud están referidas a la verificación de la consistencia numérica que debe existir en los registros contables entre sí y en los estadísticos, y a la comprobación de la ejecución física de tareas y trabajos.

En ese contexto, se puede ubicar a la empresa Dukat C.A, empresa dedicada a la fabricación, promoción y comercialización de zapatos femeninos, la cual actualmente se enfrenta limitaciones en cuanto al control de los ingresos por concepto de las ventas debido a la falta de políticas claras sobre cómo llevar este proceso, inexistencia de técnicas en cuanto al manejo de la información financiera, sin una

definición de estrategias y procedimientos de carácter administrativo para el control interno de toda la empresa, inexistencia de formatos digitales y bases de datos actualizadas sobre el volumen de la ventas, incorporación incipiente de las nuevas tecnologías en los proceso administrativos, se muestra registros manuales de la estadísticas de las ventas.

En consecuencia, los factores mencionados conllevan a que en la empresa mencionada, el proceso de control de los ingreso por ventas presente debilidades, generando además que no se cuente con la información financiera precisa y necesaria que facilite una toma de decisiones acertada con respecto a la proyección y rentabilidad de la misma generando limitaciones en la maximización de los ingresos en este contexto empresarial.

Ante los efectos que genera la problemática planteada en la empresa DUKAT CA, se evidencia requerimientos en cuanto a mejorar sus procesos administrativos, optimizar el control de sus ingresos por ventas, fortalecer el control interno de la empresa a fin de optimizarlo, establecer las debilidades y fortalezas de la organización y detectar oportunidades que pueden convertirse en estrategias aunado a la formación del personal que se encarga del proceso de control de los ingresos por ventas. La atención de los mismos mediante estrategias pertinentes e innovadoras le facilitará el crecimiento y expansión en el mercado donde ofrece sus productos.

Por el motivo, se plantea una alternativa de solución en el ámbito administrativo que permita a la empresa estudiada optimizar el control de los ingresos por ventas, lo que conlleva a proponer estrategias de carácter administrativo que le faciliten alcanzar los objetivos y metas propuestas, lo que redundaría en un mayor control de los procesos que desarrollan en el área administrativa y en toda la empresa y este permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

1.1.1. Formulación del Problema

Partiendo de lo expuesto sobre el problema surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procesos administrativos para optimizar el control de los ingresos por ventas de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo?

1.2. Objetivos de Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer estrategias administrativas para el control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.
- Analizar las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicados a la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.
- Diseñar estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

1.3. Justificación de la Investigación

La investigación tiene su justificación centrada en la relevancia de la propuesta que se planteará para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A, debido a que esta se convertirá en una herramienta de carácter administrativo que permitirá la optimización de los procesos administrativos que se aplican para llevar a cabo los procedimientos contables, además de constituir una innovación que generará mejores resultados en las rutinas laborales.

Sobre el impacto social, se expone que facilitará a las personas que laboran en el área administrativa, el registro y control de los ingresos por ventas en forma

organizada y sistematizada, establecerá procedimientos que permitirán soportes tanto físicos como digitales que permitirán mantener actualizada la información financiera de la empresa

En cuanto a la orientación metodológica utilizada, la modalidad proyecto factible, facilitará la estructuración de una alternativa de solución para dar respuestas a la necesidad que se presenta en la empresa Dukat C.A en cuanto a optimizar los procesos administrativos para el registro y control de los ingresos por ventas, aportando elementos de carácter práctico para ser incorporados en la dinámica administrativa de la organización.

Además en el aspecto académico, la investigación permitirá a las investigadoras como estudiantes que finalizan la carrera Administración de Empresa en la UJAP, llevar a la práctica los aprendizajes obtenidos en el proceso formativo, aplicar los conocimientos adquiridos e incorporar las experiencias que se generen a su bagaje profesional.

Asimismo brindará un aporte de carácter teórico, el mismo servirá de antecedente para futuras investigaciones planteadas por estudiantes en el área administrativa interesado en profundizar al respecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En relación al marco teórico, Balestrini (1998:32), expone que “Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados con el cuerpo teórico - epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. Contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Casal (2006:11), define los antecedentes como “Las investigaciones previas, las cuales se debe presentar sus autores y el año en que se realizaron, debe señalarse los objetivos y principales hallazgos o conclusiones a las cuales se llegó”. Se reseñan investigaciones previas a esta investigación de carácter internacional y nacional.

Se presenta el trabajo de investigación desarrollado por Pilaloa y Orrala (2016), titulado “**Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI SA**”. Presentado en la Universidad de Guayaquil para optar al título de Contador Público autorizado. El objetivo general fue diseñar una propuesta de control interno para el área de ventas de la empresa BORLETI SA, considerando que el área a investigar, para efectos de control y resultado involucra la cartera de crédito y facturación.

Metodológicamente responde a un enfoque cuantitativo, en la modalidad proyecto factible, de nivel descriptivo y un diseño de campo. Se concluye que en la empresa, se puede observar que una de sus falencias es no contar con objetivos y políticas claras, para la realización de sus operaciones, ya que, no se está trabajando

en conjunto para desarrollar un crecimiento general. Además existe una falta que ha generado que la entidad se exponga a errores significativos, por el desconocimiento de cómo se deben realizar.

El aporte de este antecedente, se centra en las estrategias que presenta para el control interno de las ventas, el cual se concentra en la delimitación de políticas sobre esta área y la definición de procedimientos para el desarrollo de los procesos involucrados en cada política establecida. Esto facilitará el diseño de estrategias para el control de los ingresos en la empresa en estudio en esta investigación.

De igual forma, se revisó el trabajo de investigación Castillo (2015), que lleva por título **“Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y asociados CA. San Felipe, estado Yaracuy”**. Presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en administración de empresas, mención Finanzas. El objetivo general fue diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy. Año 2015.

La investigación corresponde a un estudio del tipo proyecto factible sustentado en un diseño de campo y un nivel descriptivo. Se concluye que existían insuficiencias en cuanto a las estrategias financieras basadas en el control interno que se aplican en la empresa, e igualmente con relación a los mecanismos implementados a tales fines, los cuales aunque están presentes no se aplican con la periodicidad requerida.

Los aportes de este antecedente corresponden a elementos prácticos en cuanto a cómo diseñar una estrategia administrativa en el área financiera. Este delimita los pasos para diseñar y plantear las estrategias que se requieren en la empresa que se estudia en la investigación en curso.

Seguidamente, se indagó en el estudio realizado por Dicuru, Linares y Villegas (2015), cuyo título fue **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Natural Flor, CA2015**. Presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública

El objetivo general fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Natural Flor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza.

Está enmarcado dentro de la modalidad proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas.

El aporte de esta investigación se centra en la descripción de cómo plantear procedimientos en el área financiera de una empresa, proporcionando herramientas de trabajo que permitirán proponer un conjunto de estrategias de orden administrativo para optimizar la gestión que se desarrolla en la empresa DUKAT CA.

También se revisó el trabajo de Cabañas, Montilla y Quintana (2015), titulado **“Estrategias para adecuar los mecanismos de control interno que permita el fortalecimiento del sistema de los inventarios en la empresa Bronce Valencia, CA”**. Presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general fue proponer estrategias para adecuar los mecanismos de control interno, con la finalidad de fortalecer el sistema de los inventarios de la Empresa Bronce Valencia, C.A., ubicada en Valencia-Estado Carabobo.

El estudio responde a una investigación enmarcada bajo la modalidad de proyecto de campo con un diseño documental y un nivel descriptivo. Los resultados obtenidos permitieron demostrar las deficiencias existentes en el sistema de inventarios. Por lo tanto, se recomienda la implementación de planes para su optimización.

El trabajo revisado aporta elementos de carácter teórico en cuanto a la optimización de procesos administrativos, presenta mecanismos de control interno que contienen las bases para diseñar estrategias administrativas que fortalecerán el control de los ingresos por venta de la empresa en estudio en la investigación que se desarrolla.

Asimismo, se reseña la investigación de Barrios y Posso (2014), cuyo título fue **“Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco Hotel La Cocotera, que Permitirá el mejoramiento de la información financiera”**. Presentado en la Universidad de Cartagena para optar al grado de Contador Público. El objetivo general fue diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras.

El estudio se definió como una investigación analítico- descriptivo. Se concluye que el control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Se hace necesario que empiece por implementar el actual diseño del Sistema de Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos.

El antecedente presentado aporta elementos prácticos sobre el diseño de las estrategias administrativas que pueden utilizarse para el control interno en el área financiera. Estos elementos permitirán el diseño de las estrategias que se propondrán a la empresa DUKAT CA para el control de sus ingresos por concepto de ventas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrategias

En relación a las estrategias, Porter (2010:5), aporta sobre la estrategia que **“Radica en la creación de una posición única y de valor, que involucra la gestión de un conjunto de actividades significativas”**. Razón por la cual al establecer una estrategia se necesita diferenciar lo que se debe y lo que no se debe hacer e identificar actividades que son eficaces para abordar la situación o proceso al cual se le aplicara para así lograr conseguir mayores beneficios.

2.2.1.1. Las cinco P's de la estrategia

Nieves (ob.cit:1), explica que la palabra estrategia ha sido utilizada de múltiples modos como: Pauta de acción, plan, patrón, posición, y perspectiva.

a. Estrategia como Pauta de Acción

La estrategia es una guía para abordar una situación específica.

b. Estrategia como Plan

La estrategia es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado. De acuerdo a esta definición las estrategias tienen dos características esenciales: Se elaboran antes de las acciones en las que se aplicaran y se desarrollan de manera consciente y con un propósito determinado.

c. Estrategia como Patrón

La estrategia es un modelo, un patrón en un flujo de acciones, de acuerdo a esta definición la estrategia es consistencia, tanto si es intencional como si no lo es.

d. Estrategia como Posición

La estrategia es una posición, esta viene a ser la fuerza mediadora o el acoplamiento entre organización y medio ambiente

e. Estrategia como Perspectiva

La estrategia es una perspectiva, su contenido implica no solo la selección de una posición, sino una manera particular de percibir al mundo.

2.2.2. Estrategias Administrativas

En el ámbito administrativo, resalta Villalba (2010:1), “Las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia y la vida de la empresa en sí”. Con esta idea, las estrategias vendrían a

ser cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

2.2.3. Control Interno

El control interno, explica Betancourt (2006: 5), expone que “El control interno se puede definir como un conjunto de métodos y procedimientos que son utilizados por la organización como medida para salvaguardar los activos de la misma”. El control interno facilita a la empresa evaluar los logros que se obtienen o los avances hacia ellos, esto con la intención de realizar ajustes, optimizar o reconducir las posibles desviaciones. Aporta Betancourt (2006), que los objetivos del control interno son.

Proteger y salvaguardar los activos evitando su mala utilización. Evitar que sean contraídos pasivos indebidamente. Aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones. Lograr que se cumplan las políticas establecidas por la Empresa. Evitar fraudes y actos dolosos. Reducir los costos operativos. Reducir al mínimo los desperdicios, tanto de tiempo como de insumos. Suministrar información financiera correcta y fidedigna, a través de los registros de e informes (p.2).

Estos objetivos se centran en salvaguardar los activos que la empresa posee mediante la aplicación de estrategias y procedimientos que permitan el cumplimiento de las operaciones planificadas, reducir costos, y suministrar información financiera actualizada y fidedigna, facilitando el avance controlado hacia el logro de los objetivos.

2.2.3.1. Clasificación del Control Interno

La clasificación del control interno, detalla Betancourt (2006:3), que existen dos tipos:

- a. Control interno administrativo: Incluye, pero no se limita a, el plan de organización y procedimientos, registros que se confieren al proceso de decisiones conducentes a la autorización de transacciones por la gerencia.
- b. Control interno contable: Comprende el plan de organizaciones, procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar razonable seguridad.

El control de ingresos y gastos de una empresa es clave para saber la rentabilidad de nuestras actividades. Este control exhaustivo nos permitirá planificar cambios a tiempo, antes de que afecte al final a nuestros beneficios. Precisamente, para llevar el control de los gastos de una empresa, existen aplicaciones presupuestarias, que nos ayudan a hacer seguimiento de estos ingresos y gastos.

2.3. Definición de Términos Básicos

Administrativo: De la administración o relacionado con este conjunto de medios y personas que administran una empresa privada u organismo público.

Contable: Es aquello perteneciente o relativo a la contabilidad.

Control: El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Curso de Acción: Cualquier secuencia de acciones que un individuo o una unidad puede seguir o adopta el esquema para realizar un trabajo.

Gastos: Es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para acreditar su derecho sobre un artículo o a recibir un servicio.

Ingresos: Cantidad de dinero ganada o recaudada.

Registros Financieros: Son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera en una fecha o periodo determinado.

Rentabilidad: Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación se ubica en la modalidad denominada proyecto factible, el cual es definido por la UPEL (2010:21):

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p.21).

La investigación se define como proyecto factible debido a que se planteará una propuesta de estrategias administrativas para el control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo, las cuales permitirán optimizar los procesos administrativos involucrados para garantizar mayor eficiencia y veracidad en el manejo de la información financiera de la organización.

El diseño de investigación será de campo y documental. Sobre la investigación de campo Arias (2012:38), plantea que “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna”. En este caso las investigadoras recolectarán la información en el sitio donde ocurre el hecho de las fuentes directas, en la empresa DUKAT CA.

En cuanto a la investigación documental, Ramírez (2007:64), especifica que “Se refiere al estudio cuya fuente principal de información son los documentos y

cuando el interés del investigador es analizarlos como hechos en sí mismos”. En la investigación en curso se realizarán revisiones de documentos relacionados con el tema, impreso y vía online.

3.2. Fases Metodológicas

Son la materialización de la investigación, corresponden a los objetivos específicos de la investigación. Se presentan detalladamente cada una de ellas y las actividades para concretar el proceso de investigación planificado.

3.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

Para el desarrollo de esta fase, se estableció la población con la cual se trabajaría, Arias (2006:81), la define como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. La población estará conformada por las cuatro (4) personas que laboran en el área de administración de la empresa DUKAT CA. Como la población se define como finita, se seleccionó el 100% de la misma, la muestra se define de tipo censal y quedó integrada por cuatro (4) personas.

A la muestra establecida se les aplicará la encuesta en su modalidad de cuestionario. Arias (2012:69), lo define como “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de unas series de preguntas”. Se procederá a la elaboración de un cuestionario sobre la base de un cuadro de operación de la variable, el mismo estará integrado por preguntas con dos opciones de respuestas. Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la muestra se procesarán mediante cuadros estadísticos y el gráfico diagrama circular.

3.2.2. Fase II. Análisis de las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicados a la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

En esta fase, se aplicara una revisión documental, se tomaran documentos que presenten y expliquen las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas. Luego se realizará un análisis de contenido al material documental seleccionado, para Rojas (2010:131), el análisis de contenido, “Se define como un enfoque metodológico para el análisis sistemático de textos siguiendo ciertas reglas y pasos”. Como instrumento se utilizará una ficha de registro tipo resumen para el registro de la información seleccionada. La Asociación de Lenguas Modernas (s.f:1), explica que “se les denomina así porque recopilan los datos recopilados de diversas fuentes, en forma resumida”. Los resultados se presentaran en una ficha de registro, que especificará las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a utilizar, las cuales formarán parte de la propuesta que se planteará.

3.2.3. Fase III. Diseño de las estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa Dukat C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

Obtenida la información recopilada en la fase I del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa Dukat C.A y delimitado las técnicas de control y registro de los ingreso por ventas, se procederá a al diseño de las estrategias que se propondrán para atender las necesidades detectadas. La propuesta, según Dubs (2004:3), “Es el producto final del procesamiento de los insumos obtenidos a través del diagnóstico o evaluación de necesidades, mediante entrevistas o la aplicación de instrumentos de discrepancias”. Estará conformada por: La descripción de las mismas, los objetivos de la propuesta, los beneficios, que reportará, la factibilidad y desarrollo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

El presente capítulo tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos en cada una de las fases metodológicas planificadas. En la fase I, se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa estudiada en cuanto al proceso de control de ingreso por ventas, en la Fase II, se analizaron las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicadas y en la Fase III, se diseñaron las estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta en función a los resultados de la fases anteriores.

Sobre esta sección Selltiz (2009:22), explica que “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que dan respuestas a las interrogantes y objetivos de la investigación y la interpretación permite buscar el significado más amplio”.

4.1.2 Fase I. Diagnóstico de la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

En esta fase, se aplicó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario para recopilar la información relacionada a la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo. El cuestionario se le administró a la muestra censal conformada por las cuatro (4) personas que laboran en el área administrativa de la empresa DUKAT CA. Se presenta cada ítem del cuestionario, con su respectivo cuadro de frecuencias y porcentajes además de su análisis.

Resultados del Cuestionario

1. ¿Tiene la empresa DUKAT C.A definido su proceso de control de ingresos por ventas?

Cuadro 1. Definición del proceso de control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 4 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

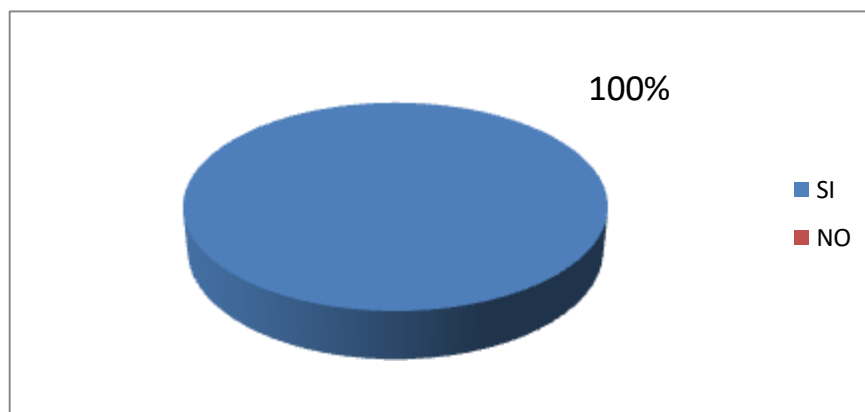


Gráfico 1. Definición del proceso de control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 1, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA tiene definido su proceso de control de ingresos por ventas. Este resultado muestra que la empresa tiene delimitado como se debe desarrollar su proceso de control, en cuanto a los ingresos que percibe por concepto de ventas. Sobre este aspecto, es importante evaluar el cómo se realiza el mismo.

2. ¿Posee la empresa DUKAT CA políticas para el control, de ingresos por venta?

Cuadro 2. Políticas para el control de ingresos por venta

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

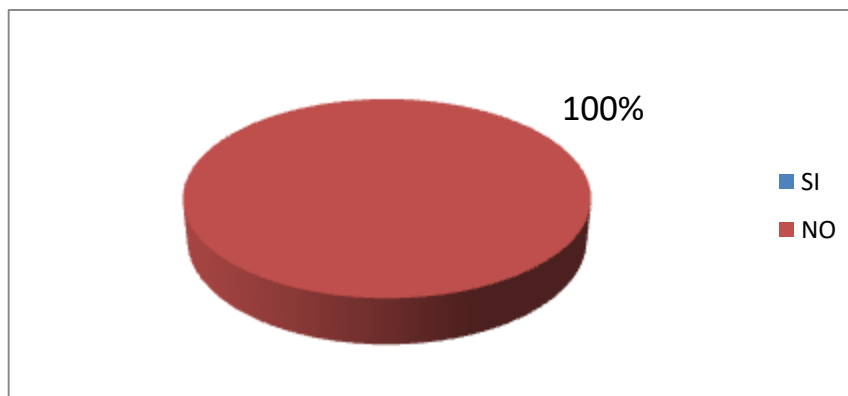


Gráfico 2. Definición del proceso de control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 2, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no posee políticas para el control, de ingresos por venta. Este resultado demuestra que la empresa no tiene establecidas las directrices que rigen la forma en la cual cada uno de los miembros que laboran en el área administrativa debería asumir en el control de ingresos por ventas.

3. ¿Elabora la empresa DUKAT CA un plan de trabajo para el control de ingresos por ventas?

Cuadro 3. Plan de trabajo para el control de ingresos por venta

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

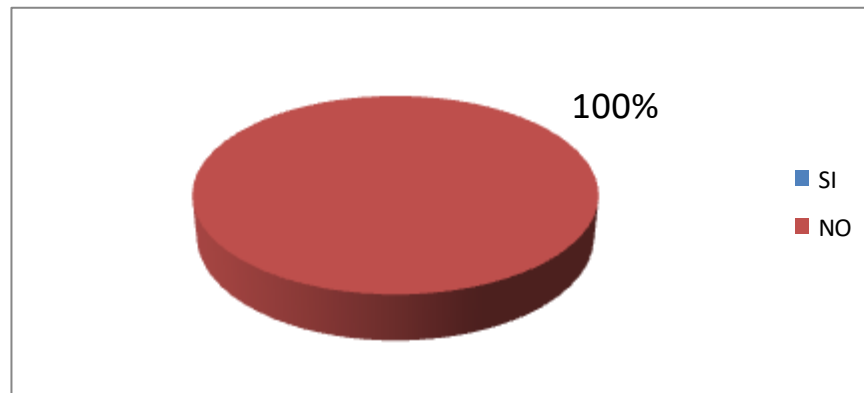


Gráfico 3. Plan de trabajo para el control de ingresos por venta

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 3, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no elabora un plan de trabajo para el control de ingresos por ventas. Este resultado demuestra que la empresa no elabora un plan que rija el trabajo que amerita el control de ingresos por ventas, se siguen los procedimientos que aparecen reflejados en la definición del proceso pero le falta organizar la forma de hacer el proceso, buscando que cumpla con todas las fases del proceso administrativo.

4. ¿Posee la empresa DUKAT CA métodos definidos para el control de ingresos por ventas?

Cuadro 4. Métodos definidos para el control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 4 | 0% |
| NO | 0 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

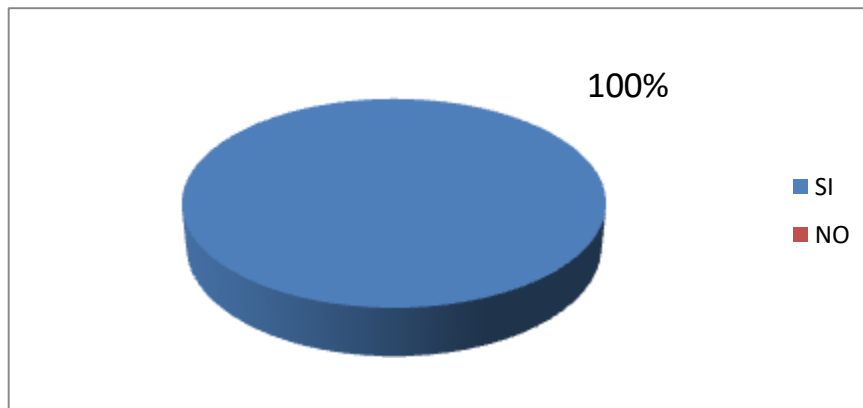


Gráfico 4. Métodos definidos para el control de ingresos por ventas
Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 4, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA posee métodos definidos para el control de ingresos por ventas. Este resultado demuestra que la empresa utiliza métodos para realizar el proceso de control de ingresos por ventas, sin embargo es necesario revisar su efectividad y establecer posibles ajustes y cambios con respecto a los mismos.

5. ¿Aplica la empresa DUKAT CA estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas?

Cuadro 5. Estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

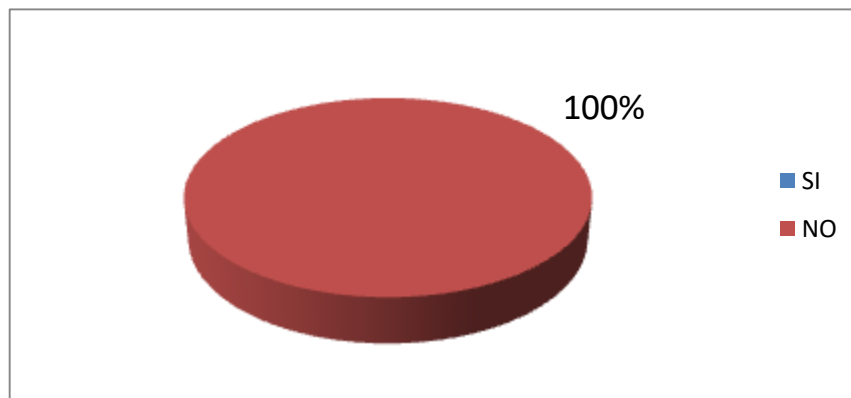


Gráfico 5. Estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 5, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no posee estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas. Este resultado demuestra que la empresa no cuenta con estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas definidas para apoyar el mismo y lograr realizar el control interno desde el aspecto administrativo.

6- ¿Sigue la empresa DUKAT CA un procedimiento para el control de ingresos por ventas?

Cuadro 6. Procedimiento para el control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

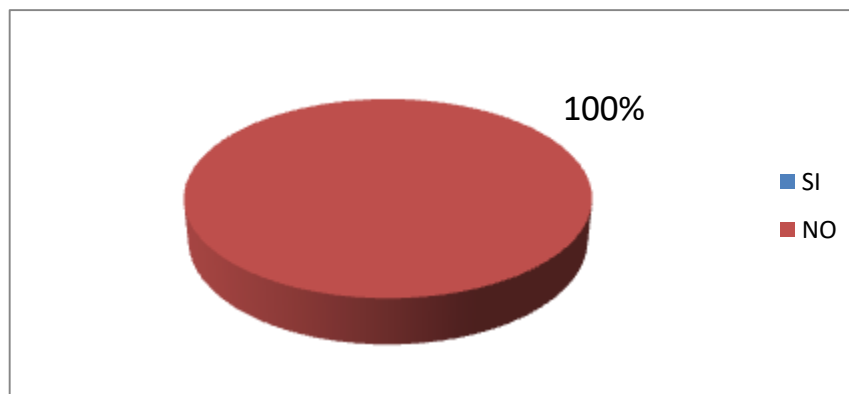


Gráfico 5. Procedimiento para el control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 6, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no sigue un procedimiento para el control de ingresos por ventas. Este resultado demuestra que la empresa no tiene delimitado el procedimiento o los procedimientos para el control de ingreso de ventas y ni posee un manual para documentar lo que se debe hacer en cada fase.

7. ¿Maneja la empresa DUKAT CA técnicas para el control de ingresos por ventas?

Cuadro 7. Técnicas para el control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

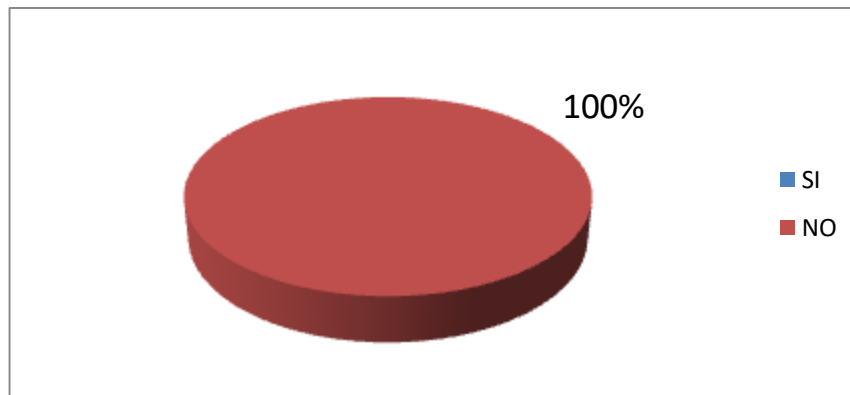


Gráfico 7. Técnicas para el control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 7, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no maneja técnicas para el control de ingresos por ventas. Este resultado demuestra que la empresa no cumple con la aplicación de técnicas para el control de ingresos por ventas, limitando el manejo de registros actualizados que le faciliten el manejo de la información financiera.

8. ¿Utiliza la empresa DUKAT CA formatos para el registro y control de ingresos por ventas?

Cuadro 8. Formatos para el registro y control de ingresos por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 2 | 50% |
| NO | 2 | 50% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

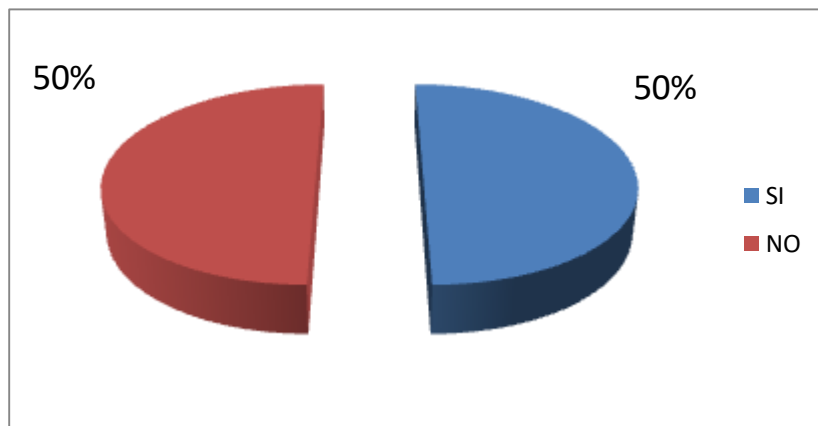


Gráfico 8. Formatos para el registro y control de ingresos por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 8, el 50 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA utiliza formatos para el registro y control de ingresos por ventas, mientras que el 50% restante respondió que no los utiliza. Este resultado demuestra que la empresa utiliza formatos para el registro y control de ingresos por ventas en algunas de sus fases pero en otros aspectos no se registran los datos.

9. ¿Desarrolla la empresa DUKAT CA un proceso de control interno?

Cuadro 9. Desarrollo de proceso de control interno

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

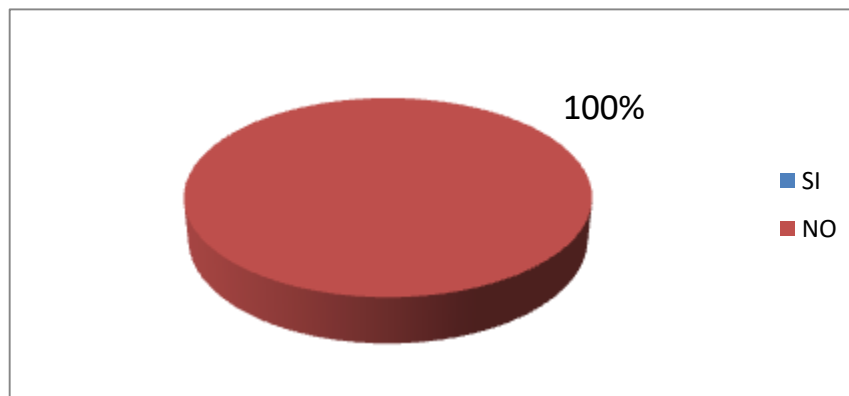


Gráfico 9. Desarrollo de Proceso de control interno

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 9, el 100 % de los encuestados respondió la empresa DUKAT CA no desarrolla un proceso de control interno. Este resultado demuestra que la empresa no desarrolla un proceso de control interno en toda la organización, el cual debería involucrar la evaluación y llevar el control de todas las áreas que conforman la estructura organizativa, con especial atención en el área de ventas.

10. ¿Evalúa la empresa DUKAT CA el proceso de control de ingresos por ventas que aplica?

Cuadro 10. Evaluación del proceso de control interno de ingreso por ventas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

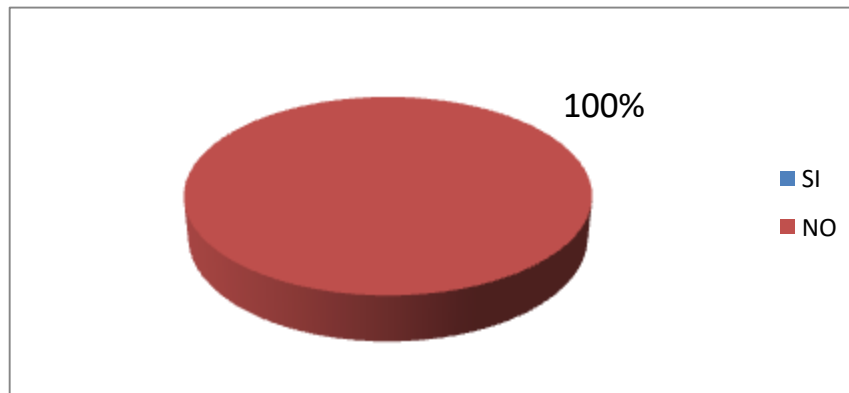


Gráfico 10. Evaluación del proceso de control interno de ingreso por ventas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 10, el 100 % de los encuestados respondió la empresa DUKAT CA no evalúa el proceso de control interno de ingreso por ventas. Este resultado demuestra que la empresa no posee un proceso organizado de control interno administrativo con la finalidad de seguir todas las fases del proceso administrativo.

11. ¿Aplica la empresa DUKAT CA un proceso de control de ingresos por ventas que sigue lo establecido por la gerencia?

Cuadro 11. Proceso de control interno de ingreso por ventas según políticas

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

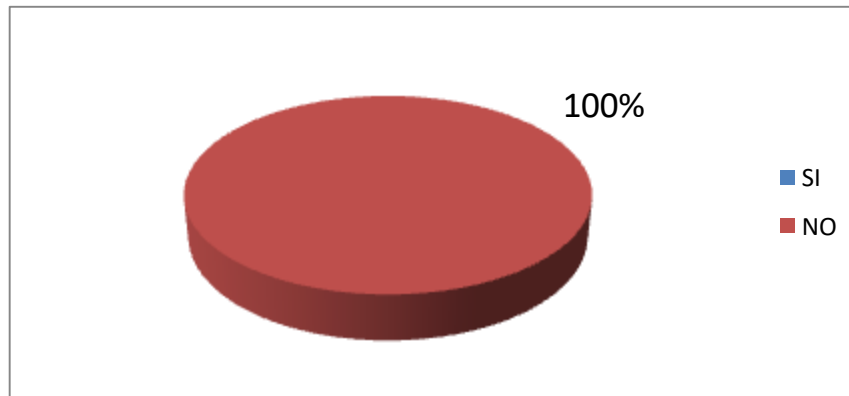


Gráfico 10. Proceso de control interno de ingreso por ventas según políticas

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 11, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no aplica un proceso de control de ingresos por ventas que sigue lo establecido por la gerencia. Este resultado demuestra que en esta empresa no existe políticas en cuanto al proceso de control de ingresos por ventas, por tal razón este proceso se realiza sin responder a líneas estratégicas.

12. ¿Desarrolla la empresa DUKAT CA un proceso de control interno que permite la maximización de los ingresos?

Cuadro 12. Maximización de ingresos

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

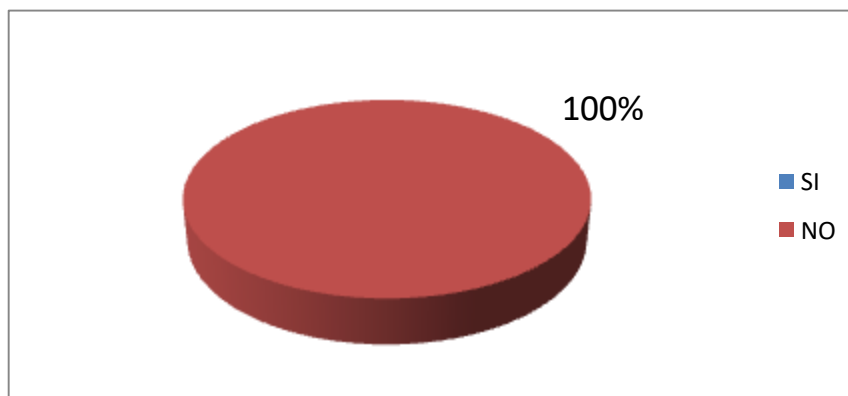


Gráfico 12. Maximización de ingresos

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 12, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no desarrolla un proceso de control interno que permite la maximización de los ingresos. Este resultado demuestra que la empresa no aplica un proceso de control interno organizado por lo que presenta limitaciones para evidenciar y visualizar si existe una maximización de los ingresos en la organización.

13. ¿Maneja la empresa DUKAT CA la información financiera necesaria para la toma de decisiones?

Cuadro 13. Manejo de la información financiera necesaria

| Opciones de Respuestas | Frecuencia | |
|------------------------|------------|------------|
| | Absoluta | Porcentual |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

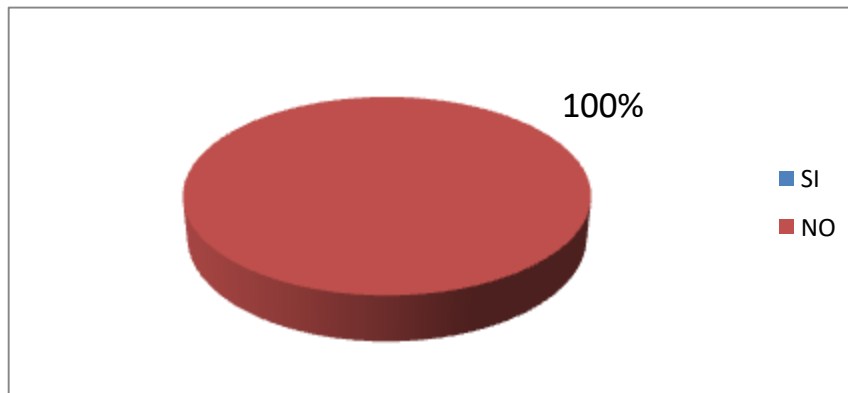


Gráfico 13. Manejo de la información financiera necesaria

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Análisis

Con respecto al ítem 13, el 100 % de los encuestados respondió que la empresa DUKAT CA no maneja la información financiera necesaria para la toma de decisiones en cuanto a las acciones a aplicar en el contexto empresarial para mejorar los niveles de las ventas y maximizar los ingresos.

4.1.3 Fase II. Análisis de las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicadas a la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo

Se realizó una revisión documental de las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas que permitan conducir un proceso de control óptimo que facilite la maximización de los ingresos y manejo de información financiera para la toma de decisiones acertada. Los resultados se presentaron en una ficha de registro, en el cual especifica las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a utilizar, las cuales formaran parte de la propuesta que se planteará

Cuadro 14. Técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas

| Técnicas para el registro y control | Objetivo | Necesidad a atender | Resultados a obtener |
|--|---|--|--|
| Planteamiento de Políticas Organizacionales sobre control de los ingresos por ventas | Proporcionar la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción y desarrollo de estrategias que permitan alcanzar los objetivos organizacionales. | Inexistencia de políticas sobre el control de ingresos por ventas. | Líneas estratégicas en cuanto al control de los ingreso por ventas por parte de toda la empresa, especialmente el área administrativa. |
| Definición de procedimientos | Permite sistematizar la actividad administrativa de la organización en cuanto al registro y control de los ingresos por ventas | No existencia de procedimientos definidos | Pasos a seguir para el desarrollo del control de ingresos por ventas |
| Elaboración de manuales de procedimientos | Constituyen una guía para el desarrollo de procesos, plantean en forma detallada cada paso que debe ejecutarse, quienes participan y los documentos que se generan al final de cada paso y el proceso en general. | Sin manuales de procedimientos para el proceso de control de ingresos por concepto de ventas | Guía para desarrollar el proceso de control de ingresos por ventas en forma impresa y digital |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Continuación Cuadro 14. Técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas

| Técnicas para el registro y control | Objetivo | Necesidad a atender | Resultados a obtener |
|---|---|---|--|
| Creación de Formatos físicos y digitales | Son todas las formas impresas con la finalidad de recaudar información en las diferentes áreas de una empresa. Constituyen un elemento que siempre y cuando esté autorizado (firmado) podrá servir como comprobante para garantizar una operación. | Carencia de formatos para algunas de las fases del proceso control de ingreso por concepto de ventas. | Formatos de registros de ingresos por concepto de ventas en forma impresa y digital. |
| Establecimiento de sistema de información computarizado(SIC) para el área de ventas | Permite manejar la información relacionada a las ventas en forma concentrada y cada personal del área puede manejarla y compararla. De este modo pueden generarse informes sobre la actividad financiera, los cuales pueden compartirse con la gerencia y otras áreas de la organización. | Sin un SIC para manejo de información financiera actualizada y organizada. | Sistema de información computarizado para el área de ventas. |
| Elaboración de informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas | Esta técnica facilita compartir información actualizada sobre la situación financiera de la organización por concepto de ventas. Pueden elaborarse en presentaciones impresa y digital. | Información financiera sin organizar | Informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Continuación Cuadro 14. Técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas

| Técnicas para el registro y control | Objetivo | Necesidad a atender | Resultados a obtener |
|--|---|--|--|
| Capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas | Permitirá brindar al personal del área administrativa manejar las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas | Formación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas | Personal formado en las áreas críticas en la empresa: Control de ingresos por ventas |
| Presentación de diagramas de Pareto mensuales y análisis sobre los ingresos por ventas | El uso de la técnica de mejora continua denominada diagrama de Pareto facilitará visualizar la situación de los ingresos por ventas mensualmente y en función de los datos tomar decisiones (ver anexo D) | Organización y análisis de la información financiera | Mejora continua Aplicación de acciones preventivas correctivas |
| Análisis de la situación de los ingresos por ventas: Diagrama Causa efecto o Ishikawa | Facilitará conocer las posibles causas que pudieran generar desviaciones en el proceso de control de los ingresos por ventas. Esta técnica de mejora continua facilita la toma de decisiones (anexo E). | Organización y análisis de la información financiera | Mejora continua Evitar desviaciones en el proceso de control de los ingresos por ventas |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

3.2.3. Fase III. Diseño de las estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

La fase tres corresponde a la propuesta o alternativa de solución a la problemática que presenta la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo en cuanto al control de ingresos por ventas. Esta se planteará en función de los resultados obtenidos en las dos fases que anteceden a este. Se procedió al diseño de estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta. Se estructuró en cinco secciones: Presentación de la propuesta, objetivos de la propuesta, los beneficios, la factibilidad y el desarrollo.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El control es una herramienta que le permite a las organizaciones lograr estos objetivos por medio de políticas de operatividad y mecanismos de verificación que deben ser sólidos, claros y prácticos para su implementación de manera que los empleados y grupos de responsabilidad los conozcan y lleven a cabo de manera satisfactoria. De esta forma la administración, que es la directa responsable del control interno podrá analizar y tomar las medidas necesarias y correctivas a tiempo, medidas que permitan advertir sobre malas prácticas que puedan evidenciar posibles errores o fraudes que afecten financieramente a la empresa.

Dentro de ese contexto, el control de ingresos permite llevar la dirección de los recursos monetarios que ingresan a las empresa, en el caso de estudio se detectaron debilidades en el control de ingresos por ventas en la empresa DUKAT CA mediante el diagnóstico, entre ellas se encuentran: Inexistencia de políticas sobre el control de ingresos por ventas, no existencia de procedimientos definidos, sin un SIC para manejo de información financiera actualizada y organizada, carencia de formatos para algunas de las fases del proceso control de ingreso por concepto de ventas y requerimientos de formación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas, lo que generó el planteamiento de una propuesta factible centrada en un conjunto de estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta para dicha empresa.

En este sentido la propuesta concentra estrategias administrativas que permitirán optimizar el proceso de control ingresos por ventas en forma organizada y que facilite el manejo de la información financiera de la empresa en forma oportuna. Las estrategias que se proponen: 1) Planteamiento de políticas organizacionales sobre control de los ingresos por ventas. 2) Definición de procedimientos y estructura de manual de procedimientos. 3) Establecimiento de sistema de información computarizado (SIC) para el área de ventas que integre la creación de formatos físicos y digitales, elaboración de informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas, presentación de diagramas de Pareto mensuales y análisis de la situación de los ingresos por ventas: Diagrama Causa efecto o Ishikawa. 4) Capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

5.2.2 Objetivos Específicos

1. Elaborar políticas de la empresa DUKAT CA, que sirvan de guías en el desarrollo del control de ingresos por ventas
2. Elaborar el procedimiento para el registro del ingreso por ventas.
- 3.- Implementar un sistema de información computarizado (SIC) para el área de ventas que integre el uso de formatos, informes y herramientas de mejora continua: Diagrama de Pareto e Ishikawa.

4.-Elaborar y ejecutar programas de capacitación dirigido al personal, cuanto al registro y manejo en el control de los ingresos.

5.3 Beneficios de la Propuesta

La propuesta centrada en estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A, la cual se desenvuelve en el mercado del calzado femenino, ofrece beneficios en cuanto al manejo de la información financiera de la empresa, de gran importancia en la toma de decisiones sobre las líneas de acción para aumentar la rentabilidad de la empresa. Estos beneficios pueden delimitarse en social, empresarial y económico, debido a que impactan el desempeño de la organización en forma positiva.

Los beneficios en lo social se focalizan en la innovación que se introduce al considerar estrategias administrativas que dinamizaran el control de los ingresos por ventas, el manejo de la información en forma sistematizada y en red organizativa, de acuerdo al procedimiento establecido, ofrecerán formación al personal encargado de este proceso mejorando su desempeño, lo que redundará en el impulso de la mejora continua de la organización.

Sobre el impacto en lo empresarial, las estrategias administrativas que se proponen facilitar la proyección de la empresa DUKAT CA en cuantos a las ventas y los ingresos que percibe, debido a que el manejo de la información en forma organizada facilitará la toma de decisiones en cuanto a nuevos productos y estrategias de comercialización para aumentar las ventas y determinar la situación de la empresa y su posición en el mercado en el cual ofrece lo que produce.

En el aspecto económico, la empresa tendrá clara la panorámica de su situación financiera, el análisis y proyección de sus ventas e ingresos, lo que proporcionara información para presentar sus avances, el impacto de las acciones que aplica para promocionar sus productos y evaluar cómo es su desempeño en el mercado del calzado femenino.

Factibilidad de la Propuesta

Sobre la factibilidad, explica Carvajal (2007:2), que “Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas”. Este aspecto en una propuesta permite a quien la plantea determinar que se requiere y con que cuenta para su diseño y futura aplicación. Se abordaron los aspectos de carácter operativo, tecnológico y económico.

Factibilidad Operativa

La definición de Factibilidad Operativa, Blanco (2007:27), explica que “Se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad (Procesos), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto y la infraestructura requerida”. En el cuadro 16 se muestra los requerimientos para el desarrollo de la propuesta.

Cuadro 15. Recursos humanos e infraestructura

| Aspecto | Descripción | Cantidad |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Recursos humanos | Personal del área administrativa | 4 |
| | Personal del área de ventas | 3 |
| | Facilitadores | 2 |
| | Investigadoras | 2 |
| | Tutor | 1 |
| Infraestructura | Salón de la empresa DUKAT CA | 1 |
| | Oficinas del área administrativa | 2 |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

Factibilidad Tecnológica

Se refiere a los requerimientos en cuanto a equipos y servicios requeridos que tienen su apoyo en los avances tecnológicos que permitan facilitar el desarrollo de las actividades que se presenta en la propuesta. Sirven para dinamizar los procesos y estar actualizados en cuanto a cómo presentar y compartir la información.

Cuadro 16. Equipos y requerimientos tecnológicos

| Aspecto | Descripción | Cantidad |
|------------------|--------------------------|-----------------|
| Equipos | Computadoras | 2 |
| | Proyectores | 1 |
| | Apuntadores laser | 2 |
| | Fotocopiadora | 1 |
| | Impresora multifuncional | 1 |
| Servicios | Conexión a Internet | 1 |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

Factibilidad Económica:

Sobre este tipo de factibilidad, Blanco (2007:29), “Refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos deben considerarse para establecer el costo del tiempo, de la realización y de adquisición de nuevos recursos”. Los costos de diseño de la propuesta serán asumidos por las investigadoras, en cuanto a los que se generaran por su aplicación deben ser atendidos por la empresa DUKAT CA.

Cuadro 17. Estimación de costos

| Aspecto | Descripción | Cantidad | Costo por unidad(Bs.S) | Costo total(Bs.S) |
|-------------------|--------------------|-----------------|-------------------------------|--------------------------|
| Materiales | Lápices | 1 caja | 12 | 60.000 |
| | Carpetas | 8 | 10.000 | 80.000 |
| | Resma papel bond | 1(resma) | 70.000 | 70.000 |
| Servicios | Facilitadores | 2 | 180.000 | 360.000 |
| Total | | | | 570.000 |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

5.4 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta que se plantea se sustenta en cuatro (4) estrategias administrativas funcionales, deben estar en un contexto que se desprende de un ambiente de control que debería responder a dos aspectos claves: Según Moammer y Terreros (2013:23),”Estos dos aspectos son información y comunicación además de supervisión y monitoreo”.

Información y Comunicación

Debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la empresa, de arriba hacia abajo y a la inversa. Para el fluir de esta comunicación debe existir un sistema de información gerencial que permita el manejo de información fidedigna. Es importante, destacar que dichos sistemas no sólo manejan datos internos, sino también información sobre acontecimientos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. En el área administrativa este sistema de información debe mantener y manejar la información financiera de la empresa con la finalidad de tener clara la rentabilidad del negocio y cómo se comporta el volumen de las ventas y los ingresos que se percibe.

Supervisión y Monitoreo

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para verificar que las políticas de la empresa están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo; si los cambios del medio generan la necesidad de revisar los procedimientos que se aplican por obsoletos o inadecuados; y si es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección se presentan fallas en cómo se lleva el control interno, en este caso el control de ingresos por ventas.

Estrategia 1: Elaborar políticas de la empresa DUKAT CA, que sirvan de guías en el desarrollo del control de ingresos por ventas

Las políticas constituyen orientaciones o directrices que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la estructura organizacional. Por tal motivo la empresa DUKAT CA, debe plantear sus políticas en cuanto al control de los ingresos por ventas, con la finalidad de establecer estrategias administrativas que faciliten su cumplimiento y las responsabilidades del área de administración.

a. Políticas: Establecen las líneas de acción que seguirán en la empresa para alcanzar los objetivos del control de ingresos por ventas:

1. Mantener un ambiente de control interno en cuanto a los ingresos por ventas mediante el reforzamiento y consolidación de los valores institucionales, la supervisión y seguimiento y programas de entrenamiento del personal.
2. Garantizar el desarrollo de los procedimientos relacionados al control de ingresos por ventas en el marco del ambiente de control interno.
3. Manejar información financiera en forma sistemática y actualizada mediante el uso de un Sistema de información computarizado que debe ser ajustado según los avances tecnológicos.
4. Ofrecer formación al personal de la empresa que labora en el área administrativa y ventas sobre el control interno, el control de los ingresos por ventas, las técnicas de registro y control de los ingresos y como desarrollar el proceso de supervisión y seguimiento.

Estrategia 2. Elaborar el procedimiento para el registro del ingreso por ventas.

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios. Este control, explica Posso y Barrios (2014:27), “son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección”. Los controles

administrativos u operativos se refieren a operaciones que pueden tener una repercusión en el área financiera-contable. Debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Elementos del control administrativo interno

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

En este caso el control de los ingresos por ventas que se propone para la empresa DUKAT CA, debe comprender procedimientos y métodos con el fin de lograr políticas adecuadas para la empresa en cuanto al manejo de la información financiera. Para un adecuado control en el área de ventas se debe utilizar los siguientes documentos esenciales:

a. Documentos que se deben manejar en el control de ingresos por ventas

Facturas

Nota de pedido

Recibo de ingreso de caja

Ordenes de despacho

b. Objetivos de control interno de ingresos por ventas

Los objetivos principales para un control exitoso son:

- Velar por el cumplimiento de las políticas.
- Salvaguardar todos los recursos monetarios que ingresan a la empresa.
- Certificar que las políticas sean conocidas por el personal.
- Comprobar que los recursos de la compañía sean utilizados eficientemente.
- Crear una cultura de control

c. Procedimiento para el control de ingresos por ventas

- a. **Proceso de Ventas.** Corresponde a la primera etapa del ciclo de venta, en la cual el cliente selecciona el producto y decide la compra, orientado por un vendedor.
- b. **Recepción de la Orden de Compra o el pedido:** Esta consiste en la operación que se realiza en la zona de Ventas de la empresa por parte del cliente mediante un(a) vendedor, el cual es la detal o por unidad(zapatos), se busca el producto para ser probado por el consumidor
- c. **Registro de datos:** Posteriormente se verifican y registran los datos como: Nombre del cliente, domicilio, cédula, descripción y cantidad de los productos solicitados, valores unitarios y totales.
- d. **Pago del producto:** Se realiza el proceso de pago
- e. **Facturación:** Se emite la factura y la Nota de Pedido, una copia es enviada al almacén, otra para el área de administración y la otra para la caja de la zona de ventas como recibo de ingreso a caja. Esto se hace en forma automatizada por la caja registradora, en forma alternativa pueden elaborarse las facturas manuales.
- f. **Despacho de los productos:** Se generan uno o más despachos basados en la orden de despacho emitida en forma automatizada en forma física.
- g. **Relación de ventas e ingresos:** Al cerrar la jornada laboral, se debe en la zona ventas, la persona encargada de caja, realizar la relación de ventas e ingresos y

presenta el balance del día a la administración, al igual el área de almacén ante el área de administración.

- h. **Envío de la información por el Sistema de Información Computarizado (SIC) y entrega en físico de los soportes: Facturas y notas de despacho.**
- i. **Comparación de la información en el área de Administración:** En el área de administración, se compara la información recibida de la zona de ventas y del almacén. Esta información recibida mediante el SIC, facilita contar con la información financiera en forma oportuna y actualizada.
- j. **Unidad de contabilidad:** Se registra en el computador, en un archivo en formato Excel, se registra el ingreso y se incorpora a la relación de ventas e ingresos por mes que se lleva en contabilidad, el cual es un libro contable mensual.
- k. **Organización de las copias de factura y notas de despacho por mes:** Se organizan los soportes por mes en una carpeta identificada, y en el SIC, se guardan la relación de esta por números y en carpetas digitales por mes.
- l. **Elaboración de informe mensual sobre ingresos por ventas:** Se deben elaborar informes mensuales del comportamiento de las ventas y el volumen de ingresos.
- m. **Presentación y proyección de los resultados mensuales en cuanto a ingresos por ventas mediante técnicas de mejora continua y estadísticas:** Mediante el uso de técnicas de mejora continua como Diagramas de Pareto e Ishikawa analizar y proyectar los resultados a través de gráficos estadísticos como diagrama de barras y por sectores.
- n. **Socialización de la información por el SIC:** Los informes, análisis y proyecciones de los resultados por ventas y el control de ingresos por ventas, se deben enviar mediante el SIC a la gerencia, zona de ventas y almacén para manejar la información financiera necesaria para la toma de decisiones.

d. Personal involucrado en el procedimiento.

- a. Vendedor(a):

- b. Cajera
- c. Operado de almacén
- d. Analista de administración
- e. Analista de Contabilidad
- f. Jefe del área de Administración
- g. Gerente

e. Diagrama del procedimiento para el control de ingresos por ventas



Figura 1. Diagrama de bloque del procedimiento de ingresos por ventas
Fuente: López y Rodríguez (2019)

f. **Estructura propuesta para la presentación del manual de procedimientos**

Los manuales de procedimientos contienen las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes cargos de las empresas, describiendo sus funciones rutinarias de trabajo para ayudar a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando duplicidad de funciones y que se lleven a cabo tareas innecesarias dentro de los procesos, facilitan la labor en la evaluación del control interno y su vigilancia, ya que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades y procesos.

En esta sección, se presenta la estructura que se sugiere para la elaboración del manual de procedimiento del control de ingresos por ventas en la empresa DUKAT CA, utilizando la información suministrada en la estrategia 3: **Delimitación del procedimiento a seguir para el control de ingresos por ventas y estructura del manual respectivo**. Se propone que el manual de procedimiento contenga:

- a. **Introducción del manual:** Presentación y justificación del manual.
- b. **Objetivos del manual:** Se presentarán los objetivos del manual tanto general como específicos.
- c. **Descripción del procedimiento:** Se describe el procedimiento en cuanto a :
 - Fases
 - Actividades
 - Documentos que se generan
 - Responsables
 - Funciones de los responsables
- d. **Diagrama de bloque:** Se representa gráficamente el procedimiento

Estrategia 3: Implementar un Sistema de Información Computarizado (SIC) para el área de ventas que integre el uso de formatos, informes y herramientas de mejora continua: Diagrama de Pareto e Ishikawa.

Los sistemas de información tienen como propósito perfeccionar las actividades llevadas a cabo en una organización, y así alcanzar ventajas competitivas. Siguiendo esta línea, y de acuerdo a su función Fernández y Torrealba (2013:4), “distinguen tres tipos de sistemas de información según sus funciones y ventajas”. Se manejan: Sistemas Transaccionales, Sistemas de Apoyo a la Toma de Decisiones y Sistemas Estratégicos”. En el caso de la empresa DUKAT CA, se propone un sistema de información computarizados de apoyo a la toma de decisiones. Estos autores especifican en qué consisten cada uno:

1. Sistemas Transaccionales, a través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización. Con frecuencia son el primer tipo de sistemas de información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización.

2. Sistemas de Apoyo de las Decisiones, este tipo de sistemas suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información. La información que generan sirve de apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración en el proceso de toma de decisiones.

3. Sistemas Estratégicos, su función primordial no es apoyar la automatización de procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones. Suelen desarrollarse dentro de la organización, por lo tanto no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado.

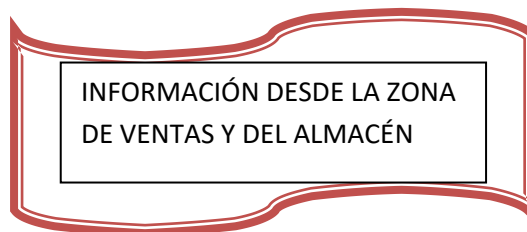
Componentes del SIC

Los componentes del sistema pueden desglosarse en siete elementos:

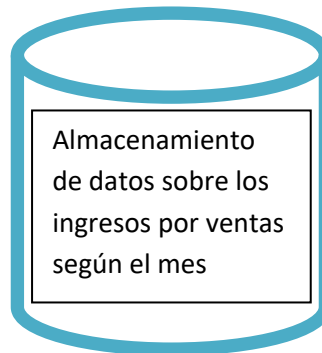
- Personal (gerente, personal de la zona de ventas, del almacén y del área de administración).
- Los datos (bases de datos y conocimientos)
- Los procedimientos que se aplican (acciones delimitadas por tareas, especificadas por medio de programas, páginas web, formularios, manuales).
- Equipos (Hardware)
- Software (Programas)
- Redes (medios de comunicación y redes)
- Usuarios: Gerente, personal de la zona de ventas, del almacén y del área de administración.

Funcionamiento del SIC

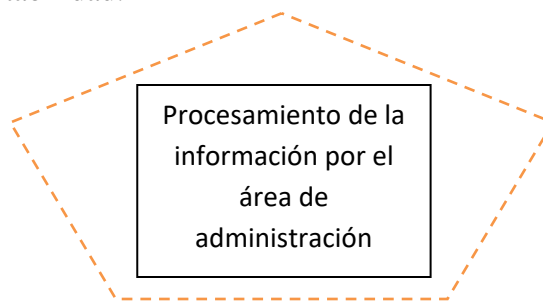
1.-**Entrada de Información**, es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Aquí se cargan los datos relacionados a las ventas, los ingresos por ventas, desde la zona de ventas y desde el almacén.



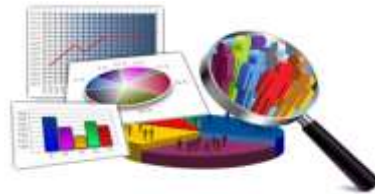
2. **Almacenamiento de información**, es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene un sistema de información, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos elaboradas en forma manual o computarizada. Cada usuario de la zona de ventas (Cajera) y desde el almacén (operario), organiza su informe mediante un archivo en el programa Excel y en los formatos propuestos y los envía al cierre del día al área de administración.



3. **Procesamiento de Información**, es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones. Los datos enviados desde la zona de ventas y el almacén son comparados por el área de administración, se registran en el libro contable mensual por la unidad de contabilidad.



4. **Salida de Información**, es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, cintas magnéticas, la voz, los graficadores entre otros. La información saldrá en forma de informes, gráficos y presentaciones.



Esta estrategia a su vez estará integrada por tres sub-estrategias

3.1. Creación de Formatos físicos y digitales para el registro y control de los ingresos por ventas

Se sugiere el uso de formatos en físico y digital para el registro de los ingresos por ventas, se presenta el modelo que se sugiere:

Cuadro 18. Formato de registro de ingresos para la zona de ventas

| Empresa DUKAT CA | | Fecha: | | N° de control: | |
|------------------|----------|-------------------|--------------|--------------------|----------|
| N° de referencia | Producto | Precio por unidad | Precio total | Tipo de pedido | |
| | | | | Deta/ unidad (par) | Al mayor |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

Especificaciones para el llenado del formato:

Fecha: El día de registro.

N° de control: Número del formato o planilla.

N° de referencia: Número de registro en el almacén del modelo de calzado.

Producto: Modelo de producto.

Precio por unidad: Costo de cada par de zapatos según modelos.

Precio total: El costo total si es el producto es por unidad (Par) o al mayor.

Tipo de pedido: Seleccionar y marcar con una X si es por unidad (par) o al mayor.

Cuadro 19. Formato de registro de ingresos para el almacén

| Empresa DUKAT CA | | Fecha: | | N° de control: | |
|------------------|---------------------|----------|---------------------------|----------------------|----------|
| N° de referencia | Producto despachado | Cantidad | Precio total del producto | Tipo de pedido | |
| | | | | Detal / unidad (par) | Al mayor |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

Especificaciones para el llenado del formato:

Fecha: El día de registro.

N° de control: Número del formato o planilla.

N° de referencia: Número de registro en el almacén del modelo de calzado.

Producto despachado: Modelo de producto.

Cantidad: Cuántos pares por venta se despacharon.

Precio total: El costo total si es el producto es por unidad (Par) o al mayor.

Tipo de pedido: Seleccionar y marcar con una X si es por unidad (par) o al mayor.

3.2. Generación de informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas

Se propone la realización de informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas por parte del área de administración, se sugiere el uso del siguiente formato.

Cuadro 20. Formato para presentar informes mensuales sobre los ingresos por ventas

| N° de informe | Informes mensual sobre los ingresos por ventas | |
|----------------------|---|----------------------------|
| MES | Modelos vendidos | INGRESOS MONETARIOS |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Total | | |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

Especificaciones para el llenado del formato

N° de informe: El número que le corresponde según el mes.

Mes: Mes del año en el que se elabora el informe.

Modelos vendidos: Modelos de calzados que se han vendido más.

Ingresos monetarios: Ingresos percibidos por ventas.

Total: Monto total de los ingresos percibidos en el mes.

Cuadro 21. Formato para presentar informes anuales sobre los ingresos por ventas

| N° de informe | | Informes anual sobre los ingresos por ventas | |
|----------------------|--------------|---|--------------------------------|
| N° | MES | Modelos vendidos | INGRESOS MONETARIOS |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| | Total | | |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

3.3. Presentación de diagramas de Pareto y Diagrama de Ishikawa mensuales y análisis sobre los ingresos por ventas

Mediante el uso de herramientas de mejora continua y estadísticas se realizarán presentaciones mensuales para presentar los resultados, análisis y proyección relacionados a los volúmenes de las ventas, los ingresos registrados por mes, lo que

facilitará la toma de decisiones y plantear estrategias. Se recomienda el uso del diagrama de Pareto y el Diagrama de Ishikawa

b. Diagrama de Pareto

Con la información recopilada sobre cómo se lleva el control de los ingresos por ventas se realizarán diagrama de Pareto para jerarquizar las causas que pudieran generar problemas en el desarrollo de este proceso. Esto, con la finalidad de identificar cuáles son las fallas con mayor importancia, saber a cuáles se les debe prestar mayor atención

c. Diagrama de Ishikawa

Se elaborarán diagramas de Ishikawa que ayudarán a graficar las causas de posibles problemas que se presentarán en el ciclo de las ventas y el registro de los ingresos. Mediante esta figura se pueden visualizar de una manera muy rápida y clara, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema. Se presentan las debilidades organizadas en función de las categorías o aspectos con los cuales están relacionadas y partir de allí a proyectar alternativas de mejora.

Estrategia 4. Elaborar y ejecutar programas de capacitación dirigido al personal, cuanto al registro y manejo en el control de los ingresos

El programa de capacitación debe partir de un diagnóstico al personal del área de administración y quien trabaja en la facturación de las ventas, con la finalidad de brindarles formación sobre temas prioritarios. En este caso, se delimitaron las necesidades mediante el diagnóstico realizado a través de la aplicación de un cuestionario al personal del área de ventas, en el cual surgió el requerimiento de formación. A partir de allí, se elaboró la planificación del programa que se propone para la capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas.

Cuadro 22. Programa de Capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas

| PROGRAMA | | | | |
|---|-------------------|---|--|--|
| Objetivo General: Desarrollar acciones dirigidas a la formación del personal del área administración y ventas en relación al control de los ingresos por ventas, supervisión y sistema de información. | | | | |
| Actividad N° 2 | | N° de horas: 8 | Lugar: Salón de la empresa | |
| Objetivos específicos | Estrategia | Contenido | Actividades | Participantes |
| Facilitar información a los participantes sobre el control interno y el control de los ingresos por ventas | Taller | -Control interno ✓ Concepto ✓ Procedimientos ✓ Componentes ✓ Principios -Control de ingresos por ventas ✓ Concepto ✓ Objetivos ✓ Documentos ✓ Sistema de control de ventas ✓ Evaluación | -Presentación y bienvenida -Expectativas -Realización de presentación sobre el tema -Discusión de material documental -Desarrollo de ejercicios con casos de la empresa -Evaluación de las actividades realizadas | -Personal del área de administración -Cajera -Vendedoras(es) -Gerente |
| Brindar información sobre la supervisión y el monitoreo de las actividades | Taller | Supervisión y monitoreo ✓ Definición ✓ Tipos ✓ Mecanismos de supervisión ✓ Funciones de la supervisión ✓ Ejemplos | -Inicio -Disertación del facilitador sobre el tema -Discusión socializada -Preguntas y respuestas -Desarrollo de ejercicios con casos de la empresa -Plenaria -Conclusiones | -Personal del área de administración -Cajera -Vendedoras(es) -Gerente |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

Continuación Cuadro 22. Programa de Capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas

| PROGRAMA | | | | |
|---|---------------|--|--|---|
| Objetivo General: Desarrollar acciones dirigidas a la formación del personal del área administración y ventas en relación al control de los ingresos por ventas, supervisión y sistema de información. | | | | |
| Objetivos específicos | Estrategia | Contenido | Actividades | Participantes |
| Actividad N° 3 N° de horas: 8 Lugar: Salón de la empresa | | | | |
| Presentar lo que es un Sistema de Información y el uso de las TIC en el proceso de control de ingresos por ventas | Charla | Sistemas de Información(SI) ✓ Concepto ✓ Tipos ✓ Utilidad | -Exposición de facilitador de preguntas y respuestas -Conclusiones -Cierre | Personal del área de administración -Cajera -Vendedoras(es) -Gerente |
| | | TIC ✓ Concepto ✓ Usos ✓ Ventajas ✓ Video | -Presentación sobre el tema -Discusión -Plenaria -Conclusiones -Cierre | |

Fuente: López y Rodríguez (2019)

CONCLUSIONES

El diagnóstico obtenido indica que el proceso de control de ingreso por ventas en el empresa DUKAT C.A presenta debilidades en cuanto a su estructuración debido a que no existen políticas que guíen dicho control, ni un plan de trabajo definido, sobre la metodología que se aplica se evidencia que carecen de estrategias administrativas para lograr los objetivos en este aspecto, sin definir el procedimiento a seguir además de requerir técnicas de registro, control y formatos para tal fin. Asimismo, se observó que sobre los ingresos por concepto de ventas se requiere un control interno administrativo y manejar información financiera necesaria para la toma de decisiones.

Al realizar las técnicas para el registro y control de los ingresos por ventas a ser aplicados a la empresa DUKAT C.A para atender las necesidades detectadas en el diagnóstico se estableció que estas debería focalizarse en el planteamiento de políticas organizacionales sobre control de los ingresos por ventas, definición de procedimientos y elaboración de manuales de procedimientos, la creación de formatos físicos y digitales, establecimiento de sistema de información computarizado(SIC) para el área de ventas, la elaboración de informes mensuales y anuales sobre los ingresos por ventas, la capacitación del personal en cuanto al control de los ingresos por ventas y la presentación de diagramas de Pareto y diagrama de Ishikawa mensuales y análisis sobre los ingresos por ventas.

En cuanto al diseño de las estrategias administrativas para el registro y control de los ingresos por venta de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo se propuso la aplicación de cuatros estrategias claves y funcionales para abordar la situación que se presentaba con el control de los ingresos por ventas. Las mismas quedaron establecidas como elaborar políticas de la empresa que sirvan de guías en el desarrollo del control de ingresos por ventas, elaborar procedimientos para

el registro del ingreso por ventas, implementar un Sistema de Información Computarizado (SIC) para el área de ventas que integre el uso de formatos, informes y herramientas de mejora continua: Diagrama de Pareto e Ishikawa. Elaborar y ejecutar programas de capacitación dirigido al personal, cuanto al registro y manejo en el control de los ingresos.

RECOMENDACIONES

- Establecer un proceso de evaluación continua y en forma integral del proceso de control de ingresos por ventas para tomar medidas que permitan corregir las posibles desviaciones que puedan presentarse, el mal manejo de la información financiera y evitar los fraudes.
- Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa que resulta del proceso de ingreso por ventas mediante la supervisión y seguimiento de los pasos establecidos en el procedimiento delimitado para la ejecución del mismo.
- Mantener un proceso de mejoramiento continuo en cuanto a la actualización de los conocimientos del personal que dirige el control de ingresos por ventas además de la incorporación de innovaciones tecnológicas que dinamicen el mismo.

REFERENCIAS

- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 4ta edición. Caracas: Episteme.
- Arias, Fidias (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta edición. Caracas: Episteme.
- Balestrini, Miriam (1998). **¿Cómo elaborar un proyecto de investigación?** Caracas: Servicio editorial Venezuela.
- Barrios Mauricio y Posso Johana (2014). **Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera**. Trabajo de grado. Universidad de Cartagena. Colombia
- Betancourt, Erika (2006). **Evaluación del control interno de los ingresos implementado en el departamento de finanzas de International School of Monagas**. [Documento en línea]. Consultado el 19 de abril 2019, de http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1726/2/TESIS-658.151_B592b_01.pdf
- Blanco, Adolfo (2007). Factibilidad económica. [Documento en línea]. Consultado el 14 de septiembre de 2019., de [postgrados/gestion/revistas/revista.../teg_jeans_delgado_2dan .pdf](http://postgrados/gestion/revistas/revista.../teg_jeans_delgado_2dan.pdf)
- Brito, José. (1998). **Contabilidad Básica e intermedia**. (4ªed.). Caracas: Centro de Contadores.
- Cabañas, Yenevier Montilla, Eugenia Quintana, Misleidi. (2015). **Estrategias para adecuar los mecanismos de control interno que permita el fortalecimiento del sistema de los inventarios en la empresa Bronce Valencia, CA**". [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3554/12464.pdf?sequence=4>.
- Carvajal, L. Los recursos en la investigación científica. [Documento en línea]. Consultado el 14 de septiembre 2019, de: <https://www.lizardo-carvajal.com/los-recursos-en-la-investigacion-cientifica-y-sus-clases/.2017>.

Casal, Rosa. (2006). **El marco teórico**. [Documento en línea]. Consultado el 22 de abril 2019, de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/21.pdf>.

Castillo, Raymar. (2015). **Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy. Año 2014**. [Documento en línea]. Consultado el 24 de abril 2019, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1901/rcastillo.pdf?sequence>

Dicuru, Vanessa Linares, Helimer Villegas, Zuhey. (2015). **Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Natural Flor, CA2015**. [Documento en línea]. Consultado el 24 de abril 2019, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1>

Dubs, R. (2004). **Estrategia metodológica para el proyecto factible**. [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de: revistas.upel.edu.ve/index.php/entretemas/article/view/103.

Encinas, Alberto. (2009). Técnicas de recolección y análisis de datos. 9ana edic. Buenos Aires McGraw Hill
Fernández, A y Torrealba, J. (2013). **Tipos de Sistemas de Información**. [Documento en línea]. Consultado el 12 de febrero de 2016, de www.ucla.edu.ve/dac/departamemtos//Unidad%20II%20Tem.

Kendall Julie.y Kendall Kenneth. (2005). **Análisis y diseño de sistemas**. [Documento en línea]. Consultado el 14 de septiembre de 2019., de [eva.sepyc.gob.mx:8383/greenstone3/sites/localsite/collect/ciencia1/.../33040058.pdf]

Mendoza, Carlos. (2010). **Contabilidad Gerencial I**. [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de: <https://es.calameo.com/read/002031058c3f5e975cc17>.

Nieves, Felipe. (2006). **La estrategia en la administración**. [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de <https://www.gestiopolis.com/la-estrategia-en-la-administracion/>

- Pilaloa Luz y Orrala Betsy. (2016). **Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI SA.** [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19502/1/CONTROL%20.pdf>
- Porter, Michael. (2010) **¿Qué es estrategia?** [Documento en línea]. <http://www.emprendedor.com/portal/content/view/328/26/>
- Ramírez, Tulio. (2007) **¿Cómo hacer un proyecto de investigación?** Caracas: Panapo.
- Rojas, B. (2010). **Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis.** (2da edic) Caracas: FEDEUPEL.
- Selltiz, Carlos. (2009). Metodología de la investigación. 8ava edic. Madrid: RIALP.
- UPEL (2010). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** (4ta edic). Caracas: FEDEUPEL.
- Villalba, Juan (2010). **Etapas del proceso administrativo.** [Documento en línea]. Consultado el 23 de abril 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos12/proce/proce.shtml>.

ANEXOS

[ANEXO A]. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Cuadro N°1. Operacionalización de la variable

| Objetivo específico | Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Instrumento |
|---|---|---|---------------------------------|--|---------------------------|--------------|
| Diagnosticar la situación del proceso de control de ingreso por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, Estado Carabobo. | Proceso de control de ingreso por ventas | Comprende la estructura, las políticas, el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos de la empresa dirigidos a asegurar la maximización de los ingresos. | Estructuración | -Definición del proceso de control -Políticas -Plan de trabajo | 1 2 3 | Cuestionario |
| | | | Metodología | -Métodos -Estrategias administrativas -Procedimientos -Técnicas -Documentos para el registro y control | 4 5 6 7 8 | |
| | | | Ingresos por concepto de ventas | -Control interno -Control de ingresos por ventas -Adhesión lo establecido por la gerencia -Maximización de los ingresos -Obtención de información financiera | 9 10 11 12 13 | |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

[ANEXO B]. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

Título de la Investigación

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE LOS INGRESOS POR VENTA DE LA EMPRESA DUKAT C.A UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO

Objetivo del Instrumento

Recabar información sobre la situación del proceso de control de ingresos por ventas de la empresa DUKAT C.A ubicada en San Diego, estado Carabobo.

Instrucciones

1. Lee detenidamente cada una de las preguntas.
2. Responda de manera objetiva cada pregunta
3. Marca con una X la respuesta que considere
4. En caso de dudas consulte con quien aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración

HOJA DE RESPUESTAS

| Ítems | PREGUNTAS | SI | NO |
|-------|--|----|----|
| 1 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA tiene definido su proceso de control de ingresos por ventas? | | |
| 2 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA posee políticas para el control, de ingresos por venta? | | |
| 3 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA elabora un plan de trabajo para el control de ingresos por ventas? | | |
| 4 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA posee métodos definidos para el control de ingresos por ventas? | | |
| 5 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA aplica estrategias administrativas para el control de ingresos por ventas | | |
| 6 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA sigue procedimientos para el control de ingresos por ventas | | |
| 7 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA maneja técnicas para el control de ingresos por ventas | | |
| 8 | ¿Considera usted que la empresa DUKAT CA posee documentos para el registro y control de ingresos por ventas | | |
| 9 | ¿Considera usted que se desarrolla un proceso de control interno en la empresa DUKAT CA? | | |
| 10 | ¿Considera usted que se desarrolla un proceso de control de ingresos por ventas en la empresa DUKAT CA? | | |
| 11 | ¿Considera usted que se desarrolla un proceso de control de ingresos por ventas que sigue lo establecido por la gerencia en la empresa DUKAT CA? | | |
| 12 | ¿Considera usted que el proceso de control interno permite la maximización de los ingresos en la empresa DUKAT CA? | | |
| 13 | ¿Considera usted que el proceso de control de ingresos por ventas que se desarrolla permite obtener información financiera de la empresa DUKAT CA? | | |

Fuente: López y Rodríguez (2019).

[ANEXO C]. DIAGRAMA DE PARETO (ejemplo)

Ingresos por Ventas en el Período Marzo-Julio 2019

| No. | Datos | Frecuencias | % Relativo | % Acumulado |
|-----|-------|-------------|------------------|----------------|
| 1 | MARZO | 20.000.000 | 14,29% | 14,29% |
| 2 | ABRIL | 24.000.000 | 17,14% | 31,43% |
| 3 | MAYO | 29.000.000 | 20,71% | 52,14% |
| 4 | JUNIO | 33.000.900 | 23,57% | 75,71% |
| 5 | JULIO | 34.000.000 | 24,29% | 100,00% |
| | | d= | 140000900 | 100,00% |

Fuente: Empresa DUKAT CA

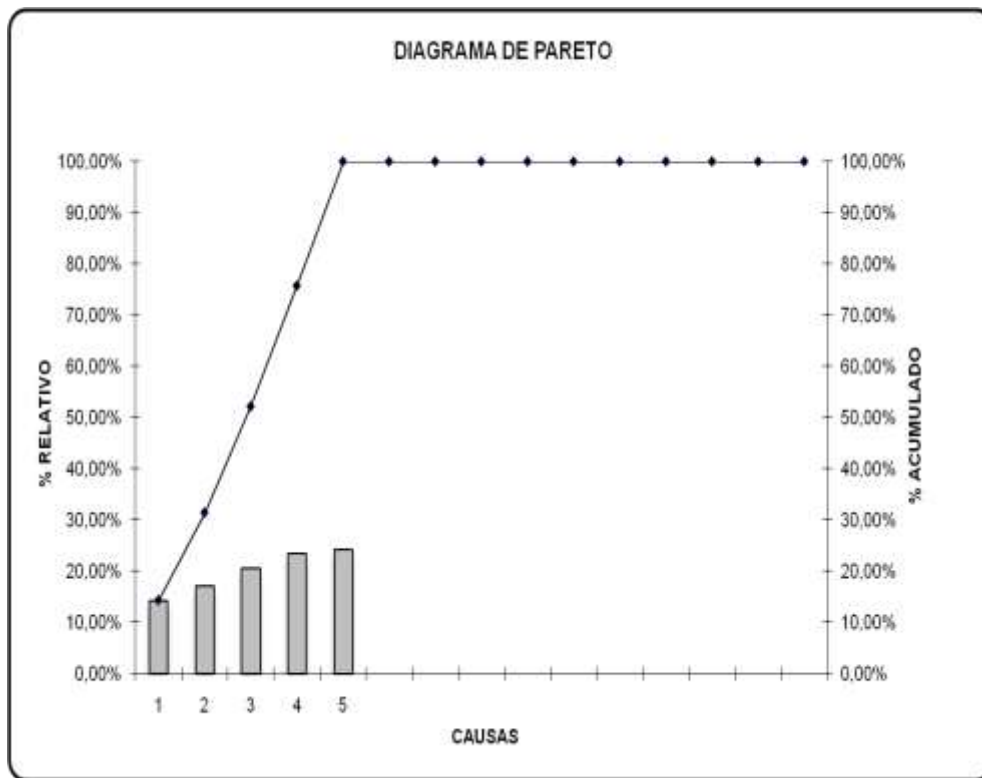


Gráfico 14. Diagrama de Pareto

Fuente: Empresa DUKAT CA

[ANEXO D]. DIAGRAMA DE ISHIKAWA (Ejemplo)

Categorías y Causas

| Categoría | Casusas |
|---------------------------------|--|
| Manejo de la información | -No se maneja la información financiera necesaria -Sin formatos para el registro y control para algunas fases del proceso |
| Control interno | - Se requiere mejora el proceso control interno -Se requiere mejorar el proceso control de ingresos por ventas |
| Medio organizacional | -No posee políticas para el control de ingresos por ventas -No se elabora un plan de trabajo |
| Métodos | -No se aplica un proceso de control de ingresos -No sigue un procedimiento para el control de ingresos -No maneja técnicas para el control de ingresos |
| Equipos | - Des-actualización tecnológica -Necesidad de software para registro de datos |
| Personal | -Requieren formación sobre control interno y técnicas -Desconocimiento de técnicas de registro y control de ingresos |

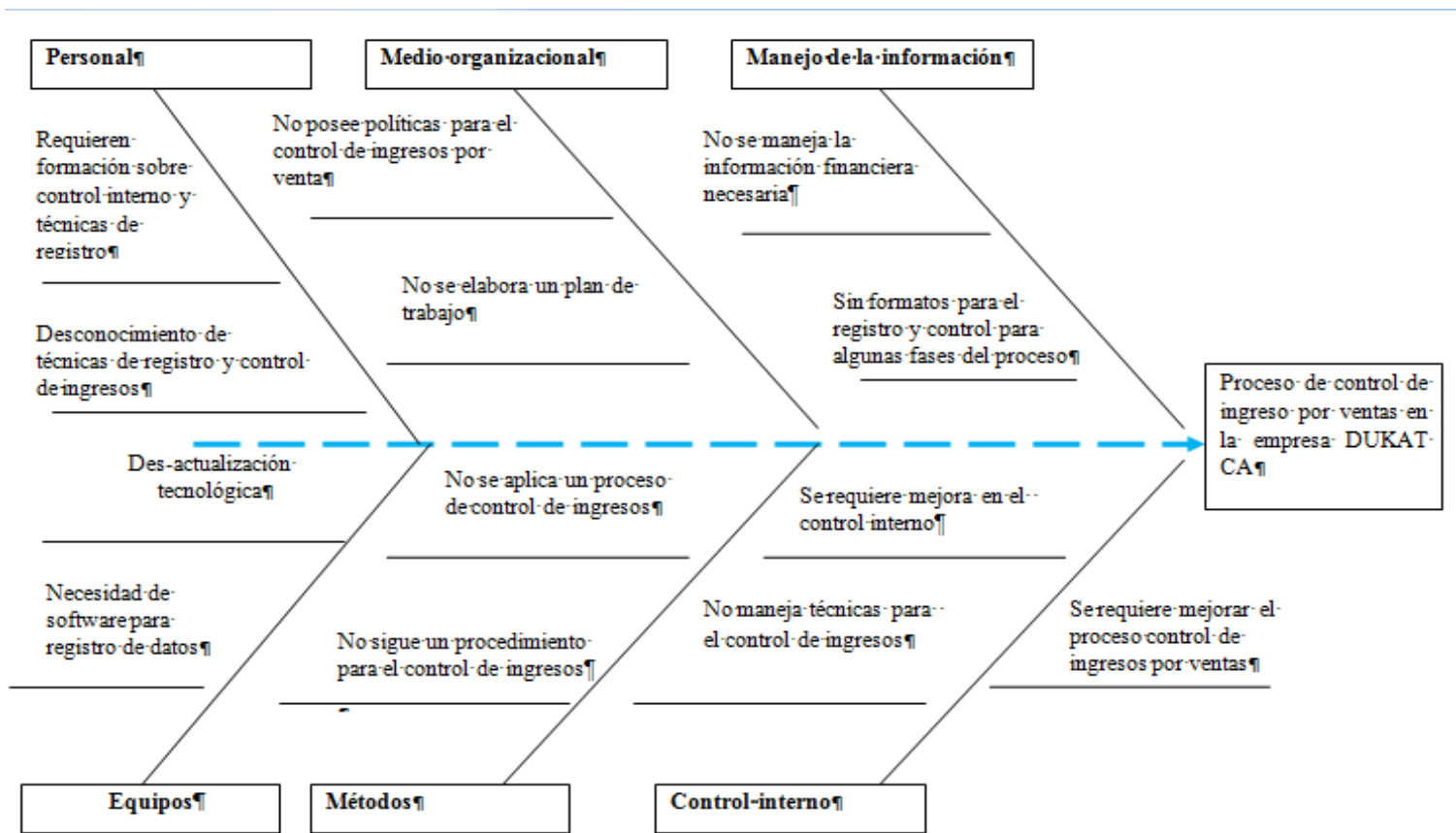


Figura 1. Diagrama de Ishikawa