

ANEXO N



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL TRABAJO DE GRADO

Quien suscribe, Wilfredo Vargas, portador de la cédula de identidad N° 5.090.455 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por (la) ciudadana Bárbara Acosta portadora de la cédula de identidad N° 28.211.058, titulado **PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE LA NÓMINA PARA EL PAGO OPORTUNO AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA EMPRESA KAIROS PC AR IMPORT C.A** presentado como requisito parcial para optar al título de Contaduría pública, 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 Diez días del mes de Octubre del año dos mil Veintidós

Wilfredo Vargas
5.090.455

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA


TRABAJO DE GRADO

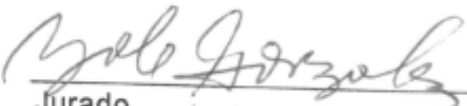
El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE LA NÓMINA PARA EL PAGO OPORTUNO AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA EMPRESA KAIROS PC AR IMPORT C.A. Realizado por el (la) Br.Barbara Acosta C.I. N° 28.211.058 cursante de la carrera Contaduría Publica hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: *1900*

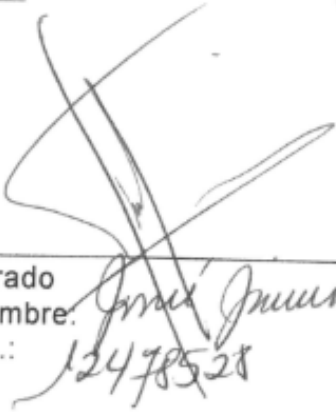
APROBADO *X*

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: *Lilithrelo Vargas*
C.I.: *5.050.455*


Jurado
Nombre: *Yoke Gonzalez*
C.I.: *487954*


Jurado
Nombre: *Amel Jimenez*
C.I.: *12478528*

a: 10 / 10 / 2022





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE
LA NÓMINA PARA EL PAGO OPORTUNO
AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA
EMPRESA KAIROS PC IMPORT AR C.A.**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE
LA NÓMINA PARA EL PAGO OPORTUNO
AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA EMPRESA
KAIROS PC IMPORT AR C.A.**

Autor: Bárbara Acosta

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

**PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE
LA NÓMINA PARA EL PAGO OPORTUNO
AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA EMPRESA KAIROS PC AR IMPORT C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al título
De Licenciado en Contaduría Pública.

Autor: Bárbara Acosta

Tutor: Lcdo. Wilfredo Vargas

San Diego, Agosto 2022.

ANEXO E



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por la ciudadana Bárbara M. Acosta , titular de la cédula de identidad N°28.211.058, para optar al grado académico de LICENCIADA EN CONTADURIA PUBLICA, cuyo título es PLAN DE ACCION HACIA EL CALCULO DE LA NOMINA PARA EL PAGO OPORTUNO AL PERSONAL COMISIONISTA EN LA EMPRESA KAIROS PC IMPORT AR C.A, adscrito a la línea de investigación: tributación y gestión financiera , y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los doce días del mes de mayo del año dos mil veintidós

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wilfredo Vargas'.

Wilfredo Vargas
C.I: 5.090.455

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios todo poderoso por su infinita bondad, comprensión y sabiduría, pilar fundamental para el desarrollo como futura "Licenciada en Contaduría Pública"

A mi alma máter la Universidad José Antonio Páez por brindarnos las herramientas para desarrollar nuestro potencial académico.

También quiero agradecer al personal de la Empresa " Kairos PC Import AR, C.A " por prestarme su colaboración y toda la información posible. Siempre con la mejor disposición para poder llevar a cabo este Trabajo de Grado.

Por último agradezco a mi tutor, la Licdo. Wilfredo Vargas por haberme brindado su tiempo para asesorarme en el desarrollo del trabajo.

DEDICATORIA

A Dios y a sus angeles primeramente por estar conmigo en todo momento, porque a pensar de todos los obstáculos presentados en esta larga trayectoria estuvieron junto a mí dándome fuerzas, inteligencia y sabiduría, agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mi Tío Diego, mi ángel el que cuando daba clases en la Ujap de chiquita me llevaba y decías que allí tenía que estudiar y mira las vueltas que da la vida tío si termine estudiando donde tu dabas clases, sé que desde el cielo estas orgulloso de mi y de lo que he logrado quisiera que estuvieses aquí, si las circunstancias de la vida hubiesen sido diferentes sé que estarías acompañándome, por eso te dedico mi trabajo de grado.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada dia creer y confiar en mí y en mis expectativas, gracias a mi Madre por siempre estar acompañándome, guiándome, aconsejándome, motivándome en cada momento de mi carrera dándome palabras de aliento y ánimo para no rendirme durante este proceso. Gracias a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida y por cada una de sus palabras que me han guiado durante mis años de vida.

A mi hermana mi chiquita, mí Consentida la luz de mis ojos, la razón por la cual aunque no te lo digas me motivas día a día salir adelante a cumplir mis metas y demostrarte que todo en la vida se puede lograr aunque no sea fácil pero con esfuerzo, sacrificio y perseverancia todo se logra.

Gracias Dios por la vida de mi familia, también porque cada dia bendices mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar del lado de las personas que sé que más me aman gracias Dios por permitirme tener una familia tan bonita en mi vida, gracias a mi familia por permitirme conocer de Dios y de su Amor infinito y misericordioso Papa', Mama', Hermana este logro es también de ustedes.

A Wilfredo Vargas mil gracias por su apoyo y comprensión en todo momento. Excelente tutor y ser humano.

A mis compañeras de clase y amigas: Dajuleed, Natalia, María Celeste, María Gabriela, Oriana y Daniela por la gran ayuda, comprensión, paciencia y amistad todo este tiempo. Con ustedes esta etapa universitaria fue mucho más hermosa, mil gracias por escucharme, aconsejarme y motivarme a seguir adelante.

Mil gracias a todos ustedes por siempre estar para mí y ayudarme a vencer cada obstáculo.

Bárbara Acosta

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y FIGURAS	IV
LISTA DE GRÁFICOS	V
LISTA DE TABLAS	VI
RESUMEN INFORMATIVO	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO	
I PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.2 formulación del problema	5
1.2 objetivo de la investigación	
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación	5
1.4 Alcance y Limitaciones	6
II MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases Teóricas	8
2.3 Bases Legales	16
2.4 Definición de Términos	17
III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Tipo y nivel de Investigación	20

	3.2 Población y muestra.	21
	3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	21
IV	3.4 Cronograma de actividades	23
	RESULTADOS	25
	4.1 Análisis de los resultados	25
	4.1.1 Fase I	25
	4.1.2 Fase II	27
V	4.1.3 Fase III	36
	PROPUESTA	38
	5.1 Presentación de la propuesta.	38
	5.2 Beneficios de la propuesta.	38
	5.3 Objetivos de la propuesta	39
	5.3.1. Objetivo general	39
	5.3.2. Objetivos específicos	39
	5.4 Desarrollo de la propuesta	39
	5.4.1 Fase I	39
	5.4.2 Fase II	41
	5.4.3 Fase III	41
	5.5 Factibilidad de la propuesta	48
	5.5.1 Factibilidad técnica	48
	5.5.1 Factibilidad operativa	48
	5.5.1 Factibilidad económica	48
	CONCLUSIONES	49
	RECOMENDACIONES	50
	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	53

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

Cuadro		pp.
1	Cuadro técnico metodológico	19
2	Instrumento aplicado con las respuestas obtenidas de la mayoría reflejadas en él	26
3	Definición porcentual de la comisión según origen del cliente	40
4	Codificación del agente de ventas por comisión en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.	40
5	Matriz de otorgamiento de comisión de ventas en el valor absoluto en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.	41
6	Tabulador de comisiones	42
7	Plan de acción hacia el cálculo de la nómina	45
8	Formato de ventas diarias	47
9	Nomina basada en las comisiones	47

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

Gráfico		pp.
1	Manejo del tabulador de comisiones por venta	29
2	Asignación de porcentaje comisión por monto de venta.....	30
3	Desarrollo de políticas de venta	31
4	Codificación por agente de venta	32
5	Manejo eficiente de los ingresos por venta.....	33
6.	Aplicación de metodología de comisiones.....	34
7	Uso de matriz para el cálculo de comisiones con ventas cobradas	35
8	Implementación de plan de acción para facilitar el cálculo de la nómina.....	36

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO

Tabla		pp.
1	Tabla de Confiabilidad KR 20.....	22
2	Manejo de tabulador de comisiones por venta	29
3	Asignación de porcentaje de comisión por monto de venta	30
4	Desarrollo de políticas de venta	31
5	Codificación por agente de ventas.....	32
6	Manejo eficiente de los ingresos por ventas	33
7	Aplicación de metodología comisionista.....	34
8	Uso de matriz para el cálculo de comisiones con ventas cobradas	34
9	Implementación de plan de acción para facilitar el cálculo de las comisiones.....	35



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA**

**PLAN DE ACCIÓN HACIA EL CÁLCULO DE LA NÓMINA
PARA EL PAGO OPORTUNO AL PERSONAL COMISIONISTA
EN LA EMPRESA KAIROS PC AR IMPORT C.A.**

Autor:

Bárbara Acosta

Tutor:

Wilfredo Vargas

Fecha Agosto 2022

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado establece como objetivo general diseñar un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos PC Import AR, C.A., de manera que se puedan generar acciones que faciliten el cálculo asertivo de las comisiones sin retraso en su pago, evitando omisiones. Este estudio ha sido enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, sustentada en una investigación documental-descriptiva. La población y muestra ha sido definida en función de la fuerza de ventas, la administradora y la gerencia que conforma la empresa. Las técnicas e instrumentos de recolección a utilizarse fueron la encuesta tipo cuestionario y revisión documental. Para ello, se definen tres fases metodológicas, las cuales dieron cumplimiento a los objetivos específicos delineados. Los resultados de esta aplicación, arrojaron la presente propuesta, el cual es un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A. la aplicación de un plan de acción, derivado de la determinación de códigos de vendedor, matrices de comisiones relativas y absolutas, así como de formularios para cálculo de la nómina basado en las ventas realmente concretadas con las comisiones pertinentes, pues permite concluir que sí se lograron los objetivos desarrollados en este proceso investigativo.

Palabras clave: cálculo de nómina, fuerza de ventas, comisiones, plan de acción.

Línea de investigación: tributación y gestión financiera

INTRODUCCIÓN

En el proceso normal de operaciones de cualquier entidad generadora de empleo, implica el reconocimiento de la labor del empleado, no obstante, no necesariamente debe tener asignado un sueldo como tal, sino también puede bien beneficiarse de comisiones que se deriven de la venta de los bienes y/o servicios que genere la organización a la que pertenece.

En este sentido, se le denomina personal comisionista aquél que percibe como pago de su labor, un porcentaje definido por la gerencia con el propósito de reconocer la gestión realizada para la colocación del bien/servicio. Para ello, define un tabulador base que sea altamente atractivo y competitivo que estimule a genera mayor volumen de ventas efectivas.

No obstante, la definición en cuanto a los porcentajes de la comisión queda totalmente a criterio de la Gerencia, dado que, en función del volumen de ventas, pues obviamente tiene un impacto en el costo del producto y que por no encarecerlo para mantenerse en el mercado y que su ganancia de la misma sea estable hacia lo positivo, pues vulnera el tabulador por lo que desarrolla retrasos en los cálculos de los pagos al personal comisionista, situación que afecta la gestión llevada a cabo por la persona encargada de tales cálculos.

Esta situación la está presentando en la actualidad la empresa tecnológica Kairos PC AR Import, C.A., dedicada a la compra y venta de productos tecnológicos en el campo de la informática y gamer, así como de servicios a reparaciones de equipos computacionales.

Es por ello, que el presente trabajo de grado busca el diseño de un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos PC Import AR, C.A Este anteproyecto se estructura en cinco capítulos, con los siguientes contenidos:

Capítulo I: Se refiere al desarrollo del problema y su formulación, así como el planteamiento de los objetivos a lograr y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Indica el marco teórico referencial y antecedentes que sustentan dicho trabajo de investigación.

Capítulo III: Contiene el marco metodológico: tipos de investigación, tamaño de la población y muestra y técnicas de recolección de información.

Capítulo IV: Asimismo, se incluye el análisis de los resultados de la investigación.

Capítulo V: Se refiere a la propuesta, presentación de la propuesta, beneficios de la propuesta, objetivos de la propuesta, factibilidad de la propuesta, desarrollo de la propuesta y las diferentes fases de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad mundial, la revolución tecnológica hace que las organizaciones ideen estrategias para cubrir demandas de necesidades en cualquier contexto, desarrollando potencialmente a las personas para que, de acuerdo a sus procesos operativos y productivos, fomenten ventas de los bienes y servicios que generan. Obviamente, ello implica el uso de talento humano capacitado y que de sus resultados sean debidamente compensados por la organización a la que pertenecen,

En este contexto, nace la gestión de nómina, la cual implica el cálculo de las prestaciones derivadas de la gestión de ventas y que generalmente implica comisiones por colocar los productos y servicios en forma expedita y asertiva, atendiendo las necesidades ciertas de los clientes.

En lo que respecta al mercado venezolano, éste se ha visto envuelto en una transformación política, económica y social en los últimos años, donde la existencia de las pequeñas y medianas empresas ha mermado sus operaciones, por lo que han surgido emprendimientos que cubren en tiempo real y expedita algunas necesidades de las personas, apoyadas en la revolución tecnológica y de redes sociales que implica el uso más asertivo de personas que fomenten las ventas a costa de conexiones en líneas.

En este sentido, este tipo de personal representa la fuerza de ventas de la organización, quien se encarga de concretar acertadamente la venta de los productos y servicios que ofrecen las instituciones, para de este modo percibir pagos o compensaciones por sus actuaciones.

La nómina dentro de una empresa indistintamente de su tamaño es de suma importancia porque a través de ella se logra el cumplimiento de varios elementos como son: 1-el reconocimiento económico al trabajador por su servicio prestado; 2- el impacto del coste de la plantilla laboral en la empresa para la determinación del costo de venta de sus productos o del servicio que genera; y 3- el cumplimiento de leyes en el uso de la mano de obra directa o indirecta.

Generalmente, la tendencia actual en cuanto a las compensaciones salariales a la fuerza de ventas, viene dada por pagos de comisiones, de acuerdo a tabuladores diseñados bajo normativas internas de las organizaciones. Estos tabuladores muestran los niveles máximos y mínimos a los cuales se somete la actuación del vendedor en su desempeño por colocar los bienes y servicios que produzca y/u opere la empresa. Para ello, la institución requiere contar con personal administrativo que ejecute el proceso de cálculo de nómina acorde a dicho tabulador.

Contrario a esta realidad, actualmente la empresa Kairos PC Import AR, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, creada como un emprendimiento de una joven pareja proactiva y emprendedora, dedicada a la compra venta de equipos de computación, utiliza al recurso humano como comisionista, lo cual involucra manejo de información variable en el proceso de cálculo de la nómina, haciendo que su registro contable sea complejo, ameritando mayor tiempo de dedicación en el responsable de la gestión de nómina. Es por ello, que se propone diseñar un plan de acción para el cálculo de la nómina en la empresa Kairos Pc AR Import C.A, que facilite el pago oportuno al personal comisionista.

Su personal de ventas también preparado profesionalmente en el campo de la telemática y ventas tipo retail, se encarga de colocar los productos que ofrece de acuerdo a los nichos de mercados en que se encuentra enmarcada la empresa Kairos Pc AR Import C.A. Obviamente, su gestión implica percepciones dinerarias, especialmente las denominadas comisiones.

Sin embargo, para el proceso administrativo-contable en la generación del pago final de las comisiones referidas, pues éstas suelen generar retrasos por la ruptura existente en cuanto a la definición de cuál porcentaje de comisión le corresponde al vendedor según la venta concretada.

Esto obliga a la Administradora financiera a generar cálculos incorrectos, desencadenando reprocesos que traen como consecuencia: el atraso en el pago de la nómina, errores en la contabilización de la misma como por ejemplo: mal cálculo del monto a pagar, cancelación de salario sin soporte, errores al calcular las deducciones y beneficios de ley, entre otras que puedan presentarse al momento de ejecutar la nómina y cuyas quejas constantes por parte de la fuerza de ventas, demuestran su inconformidad hacia este problema.

Dicha empresa, motivada por conseguir la solución de este problema, se muestra interesada en la búsqueda de recursos que le permitan mantener el control en el proceso de nómina, para poder así corregir las debilidades que se puedan presentar en el manejo de la misma. Es significativo acotar que un plan de acción para el cálculo de la nómina, permitirá a la

institución sincerar el criterio que posee respecto a las asignaciones de las comisiones y por ende, favorecerá la gestión de cálculo de la misma, haciendo que los pagos sean los que ciertamente se corresponden, sin omisiones ni errores.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo se puede recopilar la información variable en el proceso del cálculo de la nómina que propicie oportunamente su pago semanal en la empresa Kairos PC Import AR, C.A?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A.

1.2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual en la recolección de información para el cálculo de la nómina del personal comisionista de la empresa Kairos PC Import AR, C.A.

Definir los datos necesarios en el cálculo de la nómina del personal comisionista tomando en cuenta el criterio gerencial de la empresa Kairos Pc AR Import C.A.

Diseñar un plan de acción hacia el cálculo de la nómina, para el pago oportuno al personal comisionista de la empresa Kairos Pc AR Import C.A.

1.3. Justificación

En la actualidad, el desarrollo del país depende en buena medida de la capacidad para continuar siendo competitiva ante los retos que enfrentan día a día las empresas o instituciones, para lo que se requiere que las mismas adopten nuevas herramientas, como lo es un recurso humano altamente capacitado en materia de procesos.

Las razones que justifican la presente investigación, vienen dadas por la imperiosa necesidad de mejorar el ciclo de nómina del personal comisionista de la empresa Kairos PC

Import AR., C.A., teniendo en consideración que, por ser una empresa emprendedora con menos de dos años en el mercado, no tiene ciertamente definida la tabulación de las comisiones y por ende suele existir incongruencia en las asignaciones semanales, al momento de realizar el cálculo de la nómina de la fuerza de ventas.

Realmente es necesario el mejoramiento continuo de este arduo proceso, donde una de las partes más afectadas son los vendedores, de allí nace la finalidad a esta investigación, la evaluación de todas aquellas debilidades que ocasionan atraso en el proceso de nómina, haciéndose indispensable la implementación de mecanismos que garanticen el mejoramiento continuo que conduce a este ciclo de compensación para el trabajador de la tienda.

En este sentido, surge la necesidad primaria de diseñar un plan de acción que oriente a la gerencia a definir por períodos más largos las asignaciones de comisiones a la fuerza de ventas, basados en el rediseño de algunos procedimientos administrativos que permitan agilizar el proceso de nómina del personal, así como también adecuar a los vendedores a que sus necesidades serán debidamente atendidas cuando ejecuten los procesos de ventas acordes a los objetivos de la organización y a la satisfacción plena de las necesidades propias de los clientes.

1.4. Alcance y limitaciones

El alcance de esta investigación se centra en la opinión del personal de la fuerza de ventas, la gerencia y la administradora financiera de la empresa Kairos PC Import AR, C.A., ubicada en la Avenida Bolívar de la Ciudad de Valencia, con el propósito de obtener la información necesaria que facilite el diseño de un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A..

Las limitaciones vendrán dadas en función del personal disponible para la aplicación de los instrumentos de recolección de data, ya que, en algunos momentos, la fuerza de ventas no está disponible en forma presencial en la institución objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Se han realizado muchas investigaciones relacionadas a diseños de planes de acción, enfocados en generar procedimientos basados en actividades que faciliten los procesos administrativos, operativos y contables de una organización indistintamente su tamaño. En este sentido, se consultaron trabajos anteriores que guardan relación con la presente investigación, y se han considerado en este estudio fundamentalmente por los aportes que proveen en función a los objetivos de este proyecto. En este sentido, se trata de relacionar la presente investigación dentro de un ámbito donde cobre sentido, es por ello que, de acuerdo a lo señalado por Sabino (2000), es necesario “incorporar los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que sean útiles”. (p.66).

Primeramente, se tiene como antecedente el trabajo realizado por Aguilar (2020), denominado “Propuesta Metodológica en el Proceso de Captura de la Nómina Empresa Bananera Santa Rita S.P.R.De R.L”, donde el investigador concluye que por medio de nómina, tiene como una de las principales ventajas para la empresa, es que realiza los cálculos correspondientes, y por supuesto sabe las actividades y el monto a pagar de cada empleado.

La relación de este estudio con el que se realiza descansa en la similitud que existe en ambas organizaciones de optimizar el proceso de cálculo de nómina, a los fines de compensar al trabajador lo más correcto que pueda hacerse, sin retrasos ni tampoco en diferencias a favor o en contra de sus percepciones esperadas.

Otro estudio consultado, es el realizado por Naranjo (2019), titulado “Propuesta de mejoramiento en los procesos de Administración de personal y pago de nómina en EPS Famisanar”. El investigador concluye en su trabajo que la realización del levantamiento de procesos ayuda a tener claro los pasos a seguir o subprocesos a llevar a cabo..., permite tener una visión clara y objetiva de los puntos a atacar y poder idear y diseñar mejoras en temas de rendimiento, eficiencia y control, muy importantes para una compañía.

Su vinculación con la investigación que se realiza descansa en la necesidad común que se tiene en adecuar procesos correlacionados en tiempo real, para con ello validar información

confiable y que oportunamente se ejecuten sin retrasos que afecten el resultado final, que, para este caso, es la compensación dineraria al empleado por sus servicios laborales.

De la misma manera, se tiene como antecedente el trabajo elaborado por Reyes, 2017 denominada “Estrategias de Remuneración Total Implementadas por las Empresas Venezolanas Laboralmente Competitivas del Área Metropolitana Caracas.”, en donde concluye en que sí se han visto afectadas las empresas laboralmente competitivas del área metropolitana de Caracas ante la presente coyuntura económica que se vive en Venezuela

El aporte de esta investigación al trabajo que se realiza se encuentra fundamentado en el hecho de que ciertamente es importante mantener incentivado al personal indistintamente si es fijo o a destajo (comisionista), y que su labor dentro de la organización se encuentra intrínsecamente relacionada a su remuneración o compensación dineraria.

Finalmente, se tiene como antecedente el trabajo realizado por Ruge y Bustos García (2016) titulado “Sistema de Asignación de Turnos y Cálculo de Nómina para los empleados de una empresa prestadora de servicios temporales”, donde llegan a la conclusión que la puesta en práctica de esta propuesta ofrecerá a la organización una ventaja competitiva relevante que le permitirá desarrollar la compensación expedita al personal, en virtud de que se controlará en tiempo real las incidencias que afecten normalmente el cálculo de la nómina, sean de carácter fijo o variable.

En ese sentido, la relación que presenta con esta investigación se centra en la posibilidad que tiene la empresa objeto de estudio, considerar los diferentes atributos que inciden en la asignación de las comisiones al personal, para con ello ponderar acertadamente la compensación, tras hacer el cálculo de la nómina con información en tiempo real.

2.2 Bases Teóricas

Actualmente, la sociedad ha experimentado grandes cambios y de constante renovación, ello derivado de la multiplicidad creativa del uso del talento humano combinado a las tecnologías, ya casi cibernético, donde esta evolución afecta a los sistemas empresariales tradicionales, convirtiéndose no solo en una variable de éxito, sino también de supervivencia, en virtud de que el recurso humano es de extrema importancia para colocar los bienes y servicios.

De esta forma se ha pasado de una visión tradicional que consideraba a los trabajadores “coste”, a otra más actual que considera a los trabajadores como una de las inversiones más importantes que la empresa puede realizar. De ahí que sean comunes las expresiones como capital humano, o capital intelectual para referirse al colectivo general de una empresa como la capacidad intelectual intangible de la organización (Vertice, 2008).

Derivados de estos grandes cambios, sociales, económicos, tecnológicos, las organizaciones se enfrentan en captar capital humano altamente competitivo específicamente en lo que comúnmente se le denomina “fuerza de ventas”, capaz de contar con fortalezas y competencias enmarcadas en atraer clientes potenciales, con la posibilidad de fidelizarlo por un largo periodo.

Como consecuencia de todo ello, el empleado deseado por una empresa para que conforme la fuerza de ventas, deberá estar comprometido con su organización y comportarse de acuerdo a los valores de la misma, apoyando con su trabajo diario la consecución de los resultados del negocio.

Ciertamente, siendo una relación por llamarla simbiótica, el empleado pedirá algo a cambio de su colaboración en la organización y ese algo tendrá elementos como: trabajar en un entorno estimulante, el apoyo a su desarrollo profesional, o las recompensas adecuadas por sus contribuciones a los objetivos de la empresa. La función remunerativa, en la administración de las relaciones del personal, reviste una importancia tan crítica que, algunos de los teóricos de las Relaciones Industriales, la ubican como factor o variable focal de sus modelos (Urquijo y Bonilla 2008 p.13).

Nómina

Definida como una lista de todos los empleados y obreros en la que se muestran los detalles más impuestos referentes a su salario, especialmente a su salario bruto, deducciones o descuentos y salario neto. (Anthony R., 1992, pp.85). Además, también se consideran un registro que muestra el salario devengado a cada uno de los obreros o empleados, durante cierto período, así como las diversas deducciones por retenciones de contratación laboral y que en algunos casos, la nómina también muestra la especialización de cada obrero o empleado y la cantidad existente dentro de la empresa.

En este mismo orden de ideas, para Redondo (1992, pp.432) la nómina es una relación de pago de obreros y empleados correspondientes a un período determinado, el cual puede ser semanal, quincenal o mensual, dependiendo de las costumbres y leyes vigentes en el país.

En conclusión, la nómina es el conjunto de asignaciones y deducciones realizada a cada uno de los trabajadores de una empresa, sobre la base de principios establecidos, tanto administrativos, legales como contractuales. En conclusión, la nómina es un documento contable y de control que muestra el pago neto de un trabajador de una empresa, junto con las asignaciones y deducciones correspondientes en un período determinado.

Procesos de Nómina.

Los procesos de nómina, de acuerdo con Catacora (1997, p.287), son todas aquellas etapas en las cuales se divide las operaciones relacionadas con el personal de una empresa u organización, las cuales incluyen: reclutamiento y selección, ingreso de personal, entrenamiento y desarrollo, control de asistencias y horas trabajadas, beneficios por vacaciones y otras prestaciones, cumplimiento de obligaciones gubernamentales, planes de pensión y jubilaciones, préstamos al personal, entre otros.

Asimismo, para realizar las diferentes funciones correspondientes al ciclo de nómina se puede contar con los siguientes sistemas, entre otros:

- De nómina: Este sistema es utilizado para realizar los cálculos necesarios de asignaciones y deducciones para cada empleado u obrero, al cual se le efectúan pagos.
- De beneficios contractuales: Sirve para calcular los beneficios que deben ser pagados a los empleados u obreros por efecto de contrato o de la ley laboral, entre estos beneficios encontramos a las vacaciones, prestaciones sociales, bonificaciones, entre otros.
- De préstamos a empleados: Sirve para controlar la cantidad de préstamos y anticipos entregados a los empleados.
- Fuente de información sobre nómina: Tiene como objetivo suministrar toda la información requerida por la gerencia y administración, en cuanto a: estadísticas del personal por departamento, rotación de personal, promedios de sueldos, de préstamos, utilidades, entre otros.

Es de hacer notar que una nómina representa una lista de trabajadores con las remuneraciones devengadas por ellos para un periodo determinado, así como las deducciones que

normalmente se le hacen para obtener por diferencia la remuneración neta a pagar para cada uno de ellos. (pp. 223). Por lo tanto; es necesario que se lleve un control sobre todo lo concerniente al proceso de nómina, que involucra el cálculo de las remuneraciones devengadas por los trabajadores menos las deducciones para obtener el neto a pagar para cada trabajador en un tiempo determinado.

Obviamente, también forma parte del proceso de nómina, el registro oportuno de dichos cálculos, para así poder realizar el pago concerniente a cada trabajador; pero antes de elaborar una nómina, es necesario conocer los elementos que la componen, los cuales son: devengado, deducciones y neto a pagar. Es preciso aclarar que no importa la actividad a que se dedique la empresa, siempre van a contener los elementos de devengado, deducciones y neto a pagar.

Cualquiera de estos elementos que integran la nómina deben mantener un equilibrio entre su capital humano y capital financiero, por lo tanto, ese factor humano debe ser controlado y separado de las otras áreas, es decir, debe existir un proceso llamado nómina. El proceso de nómina para que sea completo debe contener los siguientes sistemas. Según Catacora, F. (1996):

Sistema de nómina: utilizado para hacer los cálculos necesarios de asignación y deducción para cada empleado, al cual se le realizan los pagos.

Sistemas de préstamos a empleados: para controlar los préstamos y anticipos entregados a los empleados.

Sistema de información sobre nómina: tendrá como objeto facilitar toda la información requerida por la gerencia, tales como del personal por departamento, rotación del personal, promedios de sueldos, entre otros. (pp. 28). Todo ello permitirá alcanzar los objetivos propuestos que serían: realizar el pago oportuno, controlar los costos incurridos en la elaboración del producto y controlar el gasto de nómina de los empleados.

Remuneración de vendedores: La remuneración dentro de una economía es la retribución que obtiene una persona por las actividades que realiza dentro de una organización, en estas actividades se pueden usar talentos, habilidades propias, estas pueden ser físicas o mentales, pero dichas actividades generan un retorno por parte del empleador o administrador de la organización, el cual se denomina Remuneración o Salario.

La remuneración es el precio pagado por la realización de un trabajo y este puede variar dependiendo del lugar, la región, el país, la ocupación, entre otros. La remuneración del vendedor constituye uno de los temas más difíciles de manejar en la empresa y es un factor motivante muy

fuerte en el área de ventas ya que cuando se piensa que la remuneración es injusta se torna grave para el entorno laboral.

El vendedor que está insatisfecho buscará nuevas alternativas en otras empresas, pero llevará consigo este tipo de insatisfacción. El vendedor que se siente remunerado como cualquier otro realizará así mismo su trabajo ventas bajas o equilibradas, no hará el mayor esfuerzo por conseguir una meta más alta. Por el contrario, el vendedor que se encuentre satisfecho en su remuneración estará más motivado a cumplir la cuota de ventas si están estipuladas de la manera adecuada.

Proceso Administrativo.

Según Hampton (1991, p.22). “la perspectiva tradicional de la administración ve en ella un conjunto común de procesos que, cuando se efectúan debidamente, favorecen la eficacia y eficiencia organizacional “. Es decir, se interpreta el proceso administrativo como la constitución de fases o funciones de la administración y que intrínsecamente se desarrollan como por ejemplo, cálculo de nómina.

Se destaca que el proceso administrativo involucra cuatro funciones específicas, a saber:

- **Planificación:** se trata de un proceso continuo para establecer planes -estrategias, metas, programas y políticas- a corto y largo plazo para lograr los objetivos de la organización y establecer los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Así mismo los planes son la guía de la organización para obtener y comprometer los recursos requeridos para llevar a cabo los objetivos, los miembros de la organización trabajarán en forma congruente con los objetivos y procedimientos elegidos, y efectuar controles y mediciones a los objetivos de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se hagan las medidas correctivas.
- **Organización:** De acuerdo a Thierauf (1991) “organizar significa desarrollar una estructura lógica para efectuar cambios”. (pp.21), lo que consiste en establecer una estructura organizacional una vez que los planes son ejecutados se debe relacionar al personal, funciones y tecnología con los objetivos preestablecidos.
- **Dirección:** Es el proceso por el cual se dirige, motiva y estimula al personal de una empresa con respecto a una tarea o actividad para que actúe de acuerdo con los planes preestablecidos.

- Control: Según Stoner y Wankel (1998), es imposible imaginar una organización o empresa totalmente desprovista de control. El control según Koontz (1998, p.654) “es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos”. En conclusión, es el proceso mediante el cual se supervisa y se compara los resultados obtenidos contra los esperados y en el cual se asegura que la acción dirigida se esté ejecutando apegada a los planes previos.

Control Administrativo.

Para Mockler (1990, pp.213), el control administrativo es: ...“un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para comparar los resultados reales con las normas previamente preestablecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa”.

Por otra parte, en el control administrativo deben considerarse cuatro pasos básicos a saber:

- 1- Establecimiento de normas y métodos para medir el rendimiento de una situación actual con respecto a las metas y objetivos establecidos en la planificación.
- 2- Medición constante y repetitiva según la frecuencia del tipo de actividad que se mida, de los resultados, del desempeño y todos los procesos de control.
- 3- Correlación de resultados y parámetros, es decir, si el desempeño concuerda con el estándar establecido por lo que los administradores supondrán que todo está bajo control y no tendrán que intervenir. Stoner y Otros (1996)
- 4- Aplicación de medidas correctivas, las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para la normalización de los procesos, operaciones entre otros sea alcanzada. La toma de medidas correctivas busca lograr la coherencia entre lo realizado y lo que se pretendía realizar. Chiavenato (2001, p.624)

La sustentación teórica arriba descrita implica en el trabajo que se investiga, la adecuación de un buen plan de acción que favorezca llevar a cabo un buen control administrativo en todo lo que involucre a los procesos administrativos relacionados a cálculo de nómina –personal comisionista- y la gerencia misma de la organización, en aras de alinear adecuadamente los pagos

a las gestiones que cierta y asertivamente ejecute el personal sujeto de estudio, para con ello otorgar las ponderaciones de comisiones acordes a su actuación laboral.

Por otra parte, Brito (1996, p.811) expone que el proceso de elaboración de la nómina de pagos debe efectuarse cada vez que se inicia un período de pago, los cuales están claramente definidos por la Ley Orgánica de Trabajo (L.O.T) Al mismo tiempo, continúa el autor, el diseño del formato en el cual se elabora la nómina varía de acuerdo con la magnitud y características de la empresa, si es realizada manual o automatizada.

En consecuencia, prosigue el autor, el formato puede estar conformado por la identificación de cada trabajador (Nombre y cédula), días a pagar, remuneración, ya sea fija o variable; deducciones legales y administrativas, saldo de préstamos realizados a los empleados y el neto a pagar.

Plan de acción

De acuerdo a Melinkoff,(1990), “Los planes de acción son documentos debidamente estructurados, donde se busca materializar los objetivos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”. (p.49). En este sentido, en el estudio que se desarrolla se considera de suma importancia al plan de acción en virtud de que representa el mecanismo que reflejará el proceso de cálculo de nómina, de acuerdo a los lineamientos válidos administrativos-contables con el claro propósito de coordinar las actividades y recursos vitales para la gestión que en ella se ejecutan.

Se acota que los planes definen las tareas en un espacio entre tiempo y responsabilidad, para con ello lograr la consecución de los objetivos definidos por la empresa objeto de estudio, por lo que supone la presentación de su estructura en formato personalizado, es decir, dependiente de los objetivos y los recursos, cada administrador presenta su plan de acción adecuado a sus necesidades y metas.

Enseguida se describe la conformación y parametrización de un plan de acción:

- Presentación ejecutiva del plan: es el resumen ejecutivo dirigido al tomador de decisiones, dotándole de una herramienta de gestión y medición de resultados.
- Definición de objetivos del plan: los objetivos del plan, buscan ubicar la ejecución y el seguimiento de la planificación en torno a las actividades del plan de acción.

- Definición de líneas principales de acción: define cuál o qué campo se verán influenciados con la ejecución del plan. Cada definición de estas líneas es muy diferente para cada negocio o institución porque el mismo se orienta a las áreas de influencia específica en el entorno de la empresa. En este caso que se aborda, el proceso de gestión de nómina para su cálculo en sí.
- Establecimiento de dependencias jerárquicas y responsabilidades generales: es indispensable que el plan de acción, contemple en líneas muy específicas cuales son las dependencias o niveles jerárquicos involucrados en el cumplimiento de dicho plan, lo cual permitirá la delimitación de responsabilidades y por ende, a la contribución en la consecución de las metas propuestas.
- Cronograma de Actividades: un buen cronograma detallando las actividades, para con ello mostrar muestre las principales tareas y sus asignaciones, así como su tiempo de cumplimiento.
- Responsabilidades y apoyos: se establecen claramente los recursos que servirán de apoyo al cumplimiento y la manera como esos recursos se materializarán. Los recursos pueden ser materiales, económicos, humanos y legales, entre otros.
- Supervisiones: el seguimiento es perfectamente la acción a ejecutar una vez se logre la definición del plan, por lo que debe asignarse supervisores que validen lo planificado sin retrasos ni omisiones.

Esto es trascendentalmente importante en la ejecución de un proyecto, en virtud de que orienta al tomador de decisiones o a los principales protagonistas comprometidos con la planificación estratégica para tomar decisiones oportunas que ubiquen el plan o reacomoden posiciones cuando todavía es oportuno sin sacrificar objetivos de gran alcance y recursos que lesiones la capacidad económica de la empresa o institución

Componentes del plan:

- Debilidad o necesidad: se debe expresar claramente en qué consiste el plan, tiene un punto focal de atención por debilidad o ausencia como tal.
- Objetivo: representa el estado del sistema que se pretende alcanzar (o que se alcanzaría) al superar las debilidades actuales. Se recomienda redactar un objetivo por cada debilidad/necesidad.
- Acciones: Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la situación actual y la deseada. Se recomienda que su descripción no se escriba con verbos en infinitivo, para evitar que se confundan con el objetivo y precisar su cantidad.

- **Indicadores:** Son muestras observables de que se avanza hacia el objetivo deseado, o que demuestran que el objetivo se ha alcanzado. Para cada indicador se debe especificar la fecha y el responsable, y la cantidad y calidades de lo que se va a alcanzar. Al verificar el cumplimiento del plan de mejoramiento, el punto de referencia principal serán los indicadores. La fuente puede ser un documento, un archivo electrónico, una lista, un cuestionario aplicado, una entrevista a un grupo de personas.

En algunas ocasiones el indicador se referirá a un porcentaje de mejoramiento respecto de una medición anterior, y cuando así suceda, el dato de la medición anterior ha de estar claro. Así mismo, recomiendan utilizar una matriz horizontal donde sea posible observar la relación directa entre cada uno de los componentes. El objetivo por alcanzar puede plantearse para el componente.

En resumen general, al compilar estas teorías y concatenarlas entre sí, se puede suponer que las mismas brindan orientaciones claras al desarrollo del presente trabajo investigativo, en virtud de que muestran los ítems válidos a considerar para mejorar la gestión de nómina en la empresa objeto de estudio, dado que permiten en forma continuada, el desarrollo del plan de acción previa a la revisión del ser actual en la empresa y poder llevarlo al deber ser, como tal, facilitando de esta manera el procesamiento en los cálculos de la nómina sin retrasos ni omisiones, ni mucho menos generando pagos de más al personal considerado como comisionista en la referida empresa.

2.3 Bases Legales

De acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año (1999), expresa en Artículo 3: “El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona... el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.”

De igual manera, en el Artículo 87, la carta magna manifiesta que; “Toda persona tiene derecho al trabajo y al deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva...”.

Así mismo, expresa en el Artículo 91, que “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia, las necesidades básicas...”

En Venezuela, la carta magna expresa claramente que toda persona tiene derecho al trabajo, por tanto, se honra el precepto que se manifiesta en los referidos artículos, en virtud de que la empresa objeto de estudio genera empleo, además de que le garantiza un nivel salarial suficiente para vivir con dignidad.

En tal sentido, una de las medidas que genera el Estado Venezolano es la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) en el año (2012), en su artículo 114, enfatiza que las comisiones forman parte del salario, situación que ciertamente se da en la empresa Kairos.

2.4 Definición de términos básicos

Control: es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

Desempeño Laboral: Comportamiento exhibido por el empleado en el trabajo, medido en función del tiempo, costo y beneficio. Cumplimiento de tareas laborales demanda de la eficacia y eficiencia del empleado.

Eficiencia: es un principio administrativo, que constituye el fundamento indispensable con que todo individuo debe ingresar a la organización para desarrollar sus funciones de competencia.

Estructura Organizacional: puede definirse como el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo, en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

Formalización: se llama formalización a las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización. Mientras más recurrente y rutinario es un procedimiento, más formalizado puede encontrarse.

Negocio: consiste en una actividad, sistema, método o forma de obtener dinero, a cambio de ofrecer alguna forma de beneficio a otras personas.

Objetivo Administrativo: Es la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación de un gerente.

Organizaciones: son un sistema abierto ya que deben tratar con su entorno exterior, cuando las organizaciones deben tratar con su entorno exterior, se dividen en departamentos.

Planeación: consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

Planes: son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos.

Procedimiento: plan de trabajo preciso detallado y minucioso, previamente elaborado y verificado en la práctica, experimentalmente.

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO
Tabla de Operacionalización de Variables

Objetivo de la Investigación	Proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A..				
Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores / Criterios	Instrumento	Ítems
Situación actual	Recolección de información	Cálculo de nomina	Responsabilidad determinación cálculo nómina	Lista de cotejo	1
		Existencia de formato	Recolección de data		2
		Procesamiento	Cálculo Comisiones		3
		Asignación de comisiones	Políticas establecidas		4
		Diferencia	Asignación porcentual		5-6
		Definición de datos necesarios	Cálculo de la nómina		Manejo de tabulador
Asignación comisión	Monto de venta				2
Políticas de venta	Cálculo asertivo de comisiones				3
Codificación de agente de venta	Identificación de comisión				4
Sincercación de comisiones	Control de ingresos por venta				5
Metodología	Incentivo en ventas				6-7-8

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo con la perspectiva de Duarte y Parra (2014), el marco metodológico , comprende el conjunto de procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento , el cual implica una serie de pasos , que siguen con la finalidad de resolver o dar respuesta al fenómeno de investigación ; al respecto , la metodología articula el método en forma sistemática , con la realidad estudiada , apoyando en diversas técnicas , que deben de ser congruentes con el tipo de estudio , para generar el conocimiento ; es decir que esta parte de la investigación , refleja el cómo se realizara el proceso para la obtención de los resultados , con respecto al tema de estudio.

3.1 Tipo y nivel de investigación

En concordancia con los objetivos propuestos el presente trabajo se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, porque se realiza una propuesta como alternativa fundamental de solución a los problemas que se presentan en la empresa que se estudia. Dicha finalidad es la de proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno el personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A...

En atención a ello la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003) señala que el Proyecto Factible “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”. (p. 16).

El presente estudio toma características de investigación de campo por cuanto la información requerida fue obtenida por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales permitieron tomar la información primaria directamente de la realidad donde se presenta, es decir a través de las informaciones derivadas de las opiniones emitidas por el personal de ventas de la empresa caso de estudio Kairos PC Import AR, C.A.

Al respecto, la investigación de campo es definida por el Manual de Trabajos de Grados de Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003:14)

como “el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes... Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios...”.

En el marco del estudio y de acuerdo con los objetivos planteados, se utilizó el diseño no experimental según Hernández, Fernández y Baptista, (1998). “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador. Es un enfoque retrospectivo (p.199)”. En el estudio no se hizo ningún tipo de manipulación de las variables, las mismas se comportaron naturalmente.

De igual modo, según el nivel de conocimiento, es una investigación descriptiva tomando como referencia a Hernández et.al. “La investigación descriptiva comprende el registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento y que suele implicar algún tipo de comparación o contraste, o intentar descubrir relaciones causales presentes entre variables no manipuladas pero reales” (p.60). En este estudio se registró, analizó e interpretó así como se evidenció la realidad actual en el procesamiento de la información necesaria para proceder al cálculo de la nómina perteneciente al personal comisionista.

3.2 Población y muestra

En primera instancia se determina la población, según Hernández y Otros (1998:272) “se refiere al conjunto de personas, instituciones o cosas, para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan”. En este sentido, la población a estudiar estuvo conformada por los 08 representantes de ventas que pertenecen a la tienda física de la empresa Kairos PC Import AR, C.A.; en relación a la muestra, la misma estuvo conformada por la población total.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

A través de la comunicación directa con la gerencia de la empresa objeto de estudio, se podrá obtener información relativa al criterio que se maneja en base a las asignaciones de comisiones de acuerdo a la venta por tipo de producto, dado que en función de ello establecen el monto de la comisión a asignar al vendedor, situación que ralentiza el proceso en la recolección de la data para el cálculo semanal de la nómina.

Los resultados que se obtuvieron a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, permitió el diseño del plan de acción contentivo de las actividades necesarias a ejecutar para así mejorar la gestión en el cálculo de la nómina del personal comisionista, y por ende, hacer el pago oportuno a dicho personal.

Según Colmenares (2014), el coeficiente de Kuder-Richardson: “Sirve para pruebas con respuestas dicotómicas y estima la confiabilidad de una medición de un instrumento, previamente determinado y validado”. (p.1). Para calcular la confiabilidad por el método KR20, se procede mediante la expresión matemática siguiente:

$$r_{ii} = \frac{n}{n-1} * \frac{Vt - \sum pq}{Vt}$$

Dónde:

K= Número de ítems del instrumento.

p= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

Vt= Varianza total del instrumento

Tabla 1: Tabla de Confiabilidad KR 20

Escala	Categorías
0.70 a 1,00	Muy fuerte
0.50 a 0.69	Sustancial
0.30 a 0.49	Moderada
0.10 a 0.29	Baja
0.01 a 0.09	Despreciable

Autor: Colmenares (2014)

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados.

Luego de haber realizado la encuesta en la empresa Kairos Pc AR Import C.A , se realizó el análisis de las respuestas obtenida de esta y de su influencia, al evaluar el criterio de cada empleado referente a la situación actual del proceso del cálculo de la nómina , se logró conocer las debilidades que presenta el cálculo de la nómina y asimismo presentar los cambios que se deben presentar para una mejora optima del mismo , todas estas conclusiones se lograron gracias a varias fases efectuadas.

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual

Para el desarrollo de este objetivo o fase, se aplicó la técnica de la observación directa, donde Sabino (2000) la define como "...el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar...".(p.147). Esta técnica permitió evaluar y conocer la realidad de una situación determinada, lo cual proporcionó a la investigadora la definición de los datos más importantes que guarden relación con el tema de investigación.

En este sentido, se consideraron los aspectos de responsabilidad sobre la determinación del cálculo de la nómina, que incluye la forma de recolectar los datos, el procesamiento propiamente, la asignación de comisiones de acuerdo a políticas preestablecidas, diferencia en lo establecido versus la variación semanal en la asignación porcentual de las comisiones y la asignación en montos específicos por tipo de venta.

Para la aplicación de la observación fue necesaria la utilización de instrumentos que permitieron asentar las evidencias de los hechos observados. De allí, pues, que fue importante tomar notas, llevar un registro de los datos debidamente seleccionados y relacionados con el problema en estudio, porque no todos los indicadores que aparecieron en el campo del observador fueron relevantes.

En este caso en particular, se utilizó la hoja de observación, la cual consistió en un formato diseñado con actividades descritas tomando en cuenta los aspectos arriba indicados y el

momento de su aplicación fue por un periodo determinado de cuatro semanas consecutivas a los fines de ver la tendencia de varianza en la asignación de comisiones. De este modo, Sánchez y Guarisma (1977) definen la hoja de observación como un “...conjunto de preguntas o proposiciones sobre la existencia o ausencia de determinadas características en un objeto o proceso” (p.115). (Ver anexo A).

Observación Directa

Período de Aplicación:

Lunes 18 de Julio al viernes 12 de agosto de 2022

Ítem	Actividad	S	AV	N
1	Se define claramente la responsabilidad sobre la determinación del cálculo de la nómina	X		
2	Existe formato de recolección de data para el cálculo de la nómina	X		
3	Se aplica procesamiento de cálculo de comisiones		X	
4	La asignación de comisiones se aplica de acuerdo a políticas propiamente establecidas			X
5	Hay diferencia en lo establecido en la política de comisiones versus la variación semanal en la asignación porcentual para cada agente de venta.	X		
6	Se utiliza asignación en montos específicos por tipo de venta en lugar de porcentajes.		X	

Leyenda: S= Siempre AV= Algunas veces N= Nunca

Autor: Acosta (2022)

Análisis:

Se evidencia en los resultados obtenidos a través de la observación aplicada, que de forma permanente existe la responsabilidad en la determinación del cálculo de la nómina, la cual es llevada por la Administradora Financiera, y que siempre utiliza un formato diseñado por la empresa para recolectar la data necesaria para dicho cálculo.

No obstante, algunas veces no suele aplicarse procesamiento propio en el cálculo de las comisiones, dado que no se aplican las políticas preestablecidas en la empresa, a pesar de que ciertamente existen. Ello origina diferencia en los resultados de las comisiones porque al no tomarse en cuenta tales políticas, las variaciones en las mismas son bastante diferentes y por

tanto, la actuación de la gerencia incide al final en una asignación de montos específicos para cada agente de venta, desconsiderándose entonces el porcentaje que realmente debiera aplicarse.

4.1.2 Fase II: Definición de datos mínimos en el cálculo de la nómina del personal comisionista.

En esta segunda fase de la investigación metodológica, se pretende la definición de los datos mínimos necesarios en el cálculo de la nómina del personal comisionista, tomando en cuenta el criterio gerencial de la empresa Kairos Pc AR Import C.A., fue importante el uso la encuesta como técnica de recolección de datos, en virtud de que permitió obtener información propia del criterio directa en la asignación porcentual de comisiones, para con ello compensar favorablemente la gestión del agente de venta en su labor diaria.

En este sentido, de acuerdo a lo expresado por Sabino (2000), la encuesta “trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. (p.147).

La investigadora optó por esta técnica, porque considera que le facilitó la obtención de la información de forma directa sobre los aspectos más relevantes relacionados con la gestión en el cálculo y procesamiento como tal de las comisiones del personal de ventas, a los fines de lograr la definición de los criterios claves para una mejora en el cálculo de la referida nómina.

En base a lo anterior, se tomó en cuenta el cuestionario como el instrumento importante en una investigación de campo, porque a través de él se elaboran preguntas relacionadas con el tema a investigarse, para de esa manera obtener información confiable y precisa de las personas involucradas con la situación a estudiarse. En este sentido, Hernández ob.cit., sostienen que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (p.276).

De allí, pues, que fue aplicado un cuestionario con 8 preguntas de tipo dicotómicas y fue redactado de forma clara, sencilla y bastante entendible al personal objeto de esta fase, para con ello lograr la obtención de información que refleje su opinión con relación a lo planteado. Se

diseñó a fin de aportar a la muestra un instrumento claro, comprensible, cómodo, con relación lógica, sin inducir respuestas y utilizando un lenguaje adaptado a las características del respondiente. Por tanto, los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, fueron tratados y resumidos a través de la estadística descriptiva, considerando su frecuencia absoluta y relativa. De acuerdo a Hernández y Otros (1998) “el análisis de los datos a través de la estadística descriptiva permite descubrir los datos que han sido o serán recolectados en la investigación”.(p240). Para el la ordenación de las respuestas, fue necesario el desarrollo de una matriz, donde se adjudicó un campo por ítem de pregunta, y fue definido de acuerdo a cada alternativa de respuesta, una columna donde es representando el valor absoluto y relativo de las mismas. Luego, se procedió a realizar el análisis cuantitativo para la determinación del porcentaje de los sujetos ubicados en cada una de las escalas según la puntuación obtenida y fueron reflejadas en tablas dentro de cada gráfico circular, con el propósito principal de obtener criterios base para desarrollar el cálculo de la nómina al personal comisionista.

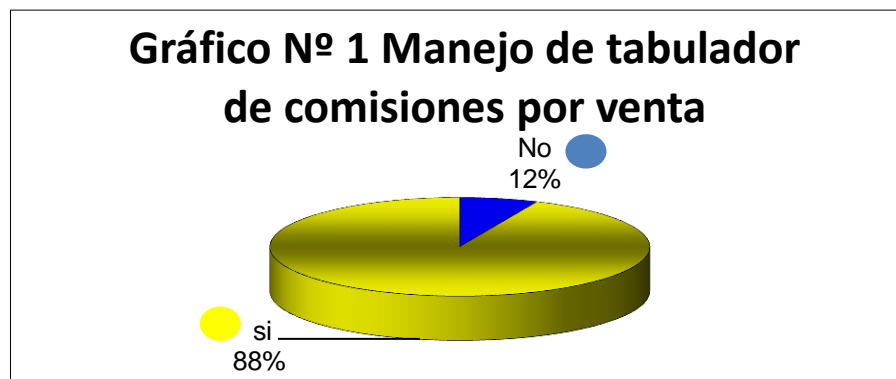
Ítem 1:

¿Opina usted que es importante manejar un tabulador que estipule las comisiones de venta?

Tabla N° 2: Manejo de tabulador de comisiones por venta

Alternativa	N° Encuestados	Porcentaje (%)
No	1	12%
Si	7	88%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis: En esta pregunta, el ochenta y ocho (88%) por ciento de los encuestados opina que es importante que la empresa maneje un tabulador para la asignación de comisiones de acuerdo al tipo de venta. El doce por ciento (12%) restante opina que no. Esto permite inferir que se precisa una guía que muestre al personal en términos económicos, como se valoriza su gestión en la empresa, para con ello lograr una mejor adaptación y desempeño como agente de venta.

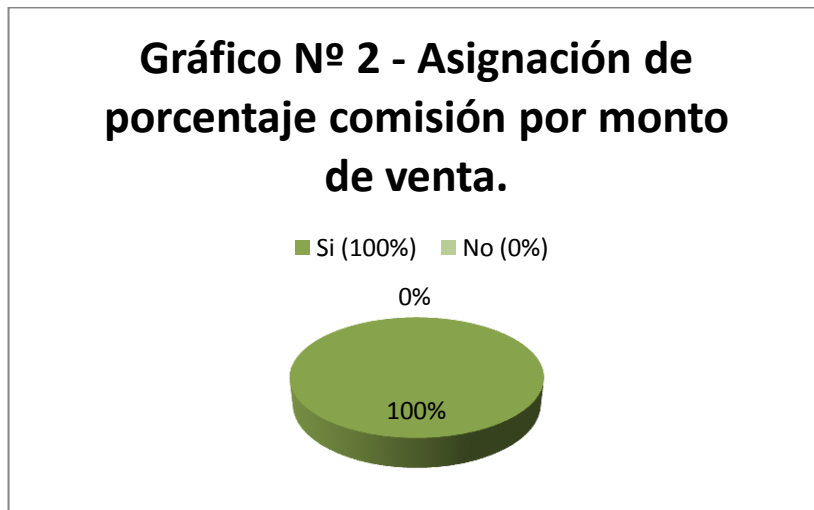
Ítem 2:

¿Considera importante asignar un porcentaje de comisión de acuerdo al monto de la venta?

Tabla N° 3 – Asignación de porcentaje comisión por monto de venta.

Alternativa	N° encuestados	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

Podemos observar en el gráfico n°2 que el cien por ciento de los empleados (100%) considera importante asignar un porcentaje de la comisión en base al monto de la venta. Este resultado permite inferir que el personal comisionista opta por definir una plantilla tipo tabulador

que les facilite controlar sus comisiones y que a través de ella se realice el cálculo y respectivo pago si retraso alguno.

Ítem 3:

¿Cree usted que al desarrollar políticas de venta, favorecería el cálculo asertivo de las comisiones por venta?

Tabla N° 4 – Desarrollo de políticas de venta.

Alternativa	Numero de encuestados	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

Podemos observar en el gráfico n°3 que el cien por ciento de los empleados (100%) cree que al desarrollar políticas de venta claras, el proceso de cálculo de comisiones a la fuerza de venta, será más sencillo, transparente para su pronta ejecución en el pago.

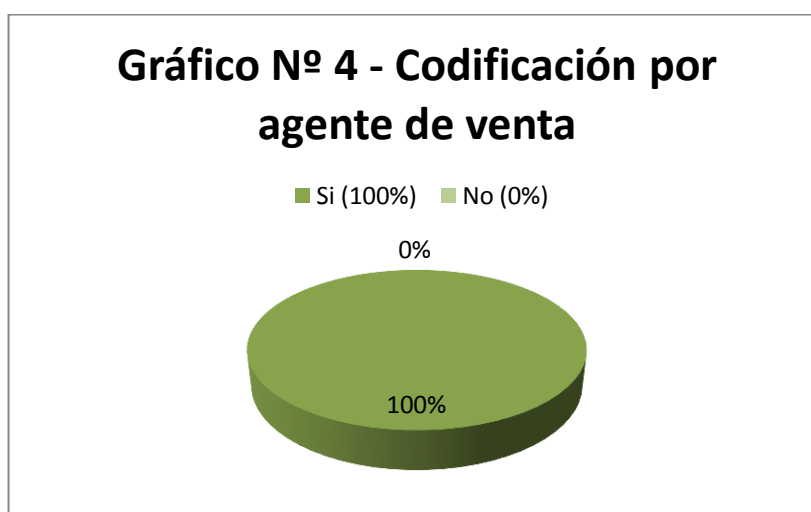
Ítem 4:

¿Opina usted que al crear codificación por agente de venta, se logrará la identificación precisa de la comisión porcentual respectiva a la venta lograda?

Tabla N° 5 – Codificación por agente de venta.

Alternativa	Numero de encuestados	porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

Se aprecia en el gráfico n°4 que el cien por ciento de los empleados (100%) cree que al codificar cada agente de venta, se logrará la identificación precisa de su comisión por venta.

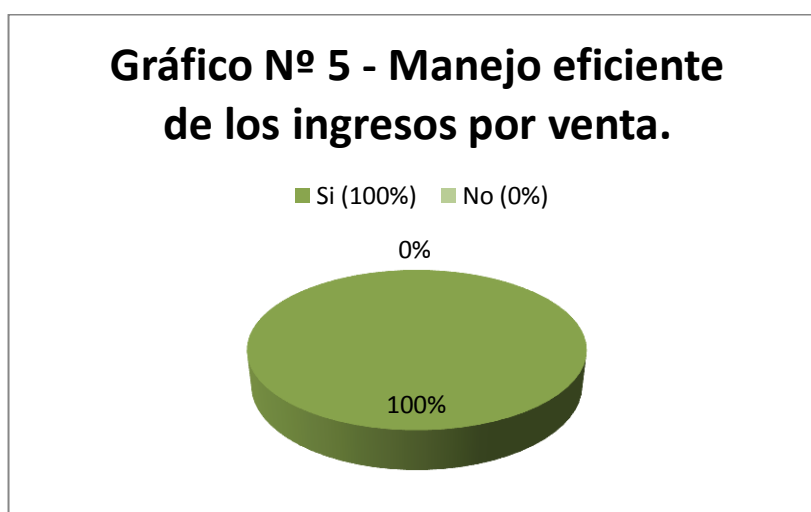
Ítem 5:

¿Considera usted que la empresa manejará eficientemente control de los ingresos por venta, con la determinación sincerada de las comisiones?

Tabla N° 6 – Manejo eficiente de los ingresos por venta.

Alternativa	Numero de encuestados	Frecuencia relativa
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

En este ítem, el cien por ciento de los empleados (100%) considera que la empresa al sincerar las comisiones, manejará eficientemente control de los ingresos por venta.

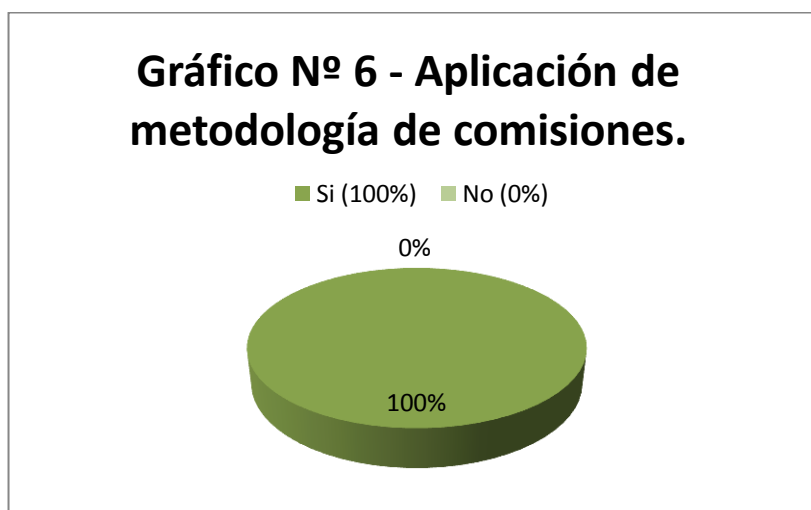
Ítem 6:

¿Al aplicarse una metodología de comisiones, permitirá incentivar las ventas y por ende, la empresa obtendrá mejores beneficios redundando en una buena estabilidad financiera?

Tabla N° 7 – Aplicación de metodología de comisiones.

Alternativa	Numero de encuestados	porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

En este ítem, el cien por ciento de los empleados (100%) respondió que la empresa obtendrá mejores beneficios redundando en una buena estabilidad financiera, si aplica una metodología de comisiones.

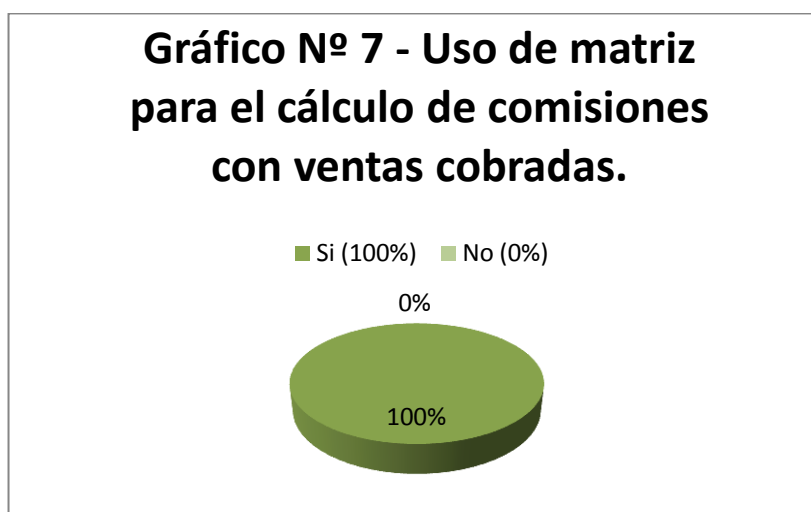
Ítem 7:

¿Usted considera que con una matriz definida de comisiones por venta, permitirá a la empresa el cálculo de las mismas en base a ventas ciertamente cobradas?.

Tabla N° 8 – Uso de matriz para el cálculo de comisiones con ventas cobradas.

Alternativa	Numero de encuestados	porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

En este ítem, el cien por ciento de los empleados (100%) la empresa logrará la determinación de las comisiones por venta, en base a ventas ciertamente cobradas.

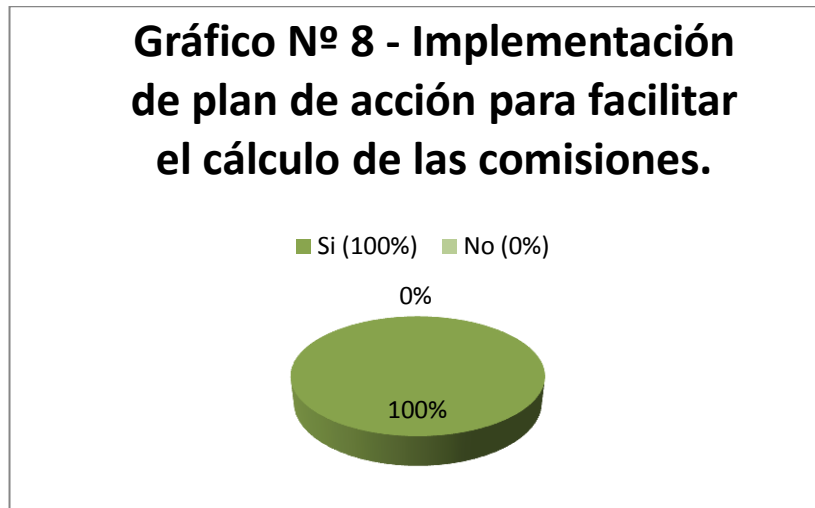
Ítem 8:

¿Opina usted que la empresa al implementar un plan de acción que facilite el cálculo de las comisiones para la fuerza de venta, minimizará el retrabajo administrativo-contable, generando el pago oportuno de las mismas?.

Tabla N° 9 – Implementación de plan de acción para facilitar el cálculo de las comisiones.

Alternativa	Numero de encuestados	porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Autor: Fuerza de venta (2022)



Autor: Acosta (2022)

Análisis

En este ítem, el cien por ciento de los empleados (100%) opina que la empresa minimizará el trabajo administrativo-contable, al implementar un plan de acción que facilite el cálculo de las comisiones para la fuerza de venta, y por ende, generará el pago oportuno de las mismas.

4.1.3 Fase III: Diseñar un plan de acción para el cálculo de la nómina, para el pago oportuno al personal comisionista de la empresa Kairos PC AR Import C.A.

En esta tercera fase, se consideran los resultados derivados de las fases I y II, a los fines de considerar los aspectos necesarios para llevarlos al deber ser, y así sincerar las formalidades en el cálculo de la nómina del personal comisionista, ya que las debilidades observadas evidencian que se deja a criterio gerencial sin seguir pautas razonables que muestren al personal fuerza de

venta considerado como comisionista, una veracidad de los montos a percibir, impidiéndoles a planificarse efectivamente en situación económica, precisamente por la incertidumbre de cuánto le asignaría la empresa por equis venta.

En tal sentido este plan pretende accionar procedimientos que favorezcan efectivamente un tabulador de comisiones basado en una política de venta más saludable para la organización y por ende al trabajador, así como también, diseñar una matriz práctica que muestre una metodología sencilla para la recolección de la información clara y precisa para el cálculo de las comisiones.

En el capítulo V de este trabajo investigativo, se realiza el desarrollo de la propuesta que se plantea a la empresa Kairos PC AR Import, C.A.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

La empresa Kairos PC AR Import C.A. Es una organización emprendedora y que se apoya en la gestión de una fuerza de ventas capacitada, por lo que la reconoce como personal comisionista, en virtud de que reciben pago de comisiones por la colocación de los productos que esta entidad ofrece a los clientes vinculados al ramo de la tecnología, específicamente a lo referente al tema de hardware. No obstante, los altibajos frecuentes en los precios de los productos, pues recae directamente en el beneficio para este personal, porque reciben honorarios a base de comisiones de venta.

En este sentido, la empresa ha estado discerniendo sobre cuales pudieran ser los beneficios más rentables tanto para ella como para su fuerza de ventas. En atención a ello, la investigadora se formuló la siguiente pregunta: ¿cómo se puede recopilar la información variable en el proceso del cálculo de la nómina que propicie oportunamente su pago semanal en la empresa Kairos PC Import AR, C.A?. para lo cual fue necesario aplicar técnicas e instrumentos de recolección de datos que demostraran tal necesidad.

Los resultados de esta aplicación, arrojaron la presente propuesta, el cual es un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A.. En el mismo se considera cada criterio evaluado, en aras de mejorar la remuneración equitativa en cuanto a comisiones de venta se refiere, respetando así el ingreso real por la venta a la entidad objeto de estudio.

5.2. Beneficios de la propuesta

Esta propuesta generará beneficios económicos, administrativos y contables para la empresa Kairos PC Import AR, C.A., dado que:

- Se determinarán políticas de ventas transparentes.

- Se creará tabulador de comisiones, para lo cual le permitirá a cada agente de venta, identificar ciertamente el beneficio a percibir por cada venta concretada.
- Se generará un mejor manejo de los ingresos por venta, dado que le permitirá a la empresa identificar su utilidad neta por cada producto.
- Se mantendrá una metodología estable porque la recopilación de la información se realizará de forma más expedita, clara y sencilla, haciendo que el cálculo sea más eficiente y asertivo.

5.3. Objetivos de la propuesta.

5.3.1. Objetivo general.

Proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc AR Import C.A.

5.3.2. Objetivos específicos.

Establecer código de la fuerza de venta, de acuerdo al origen del cliente.

Definir monto de venta con mayor impacto que permita el establecimiento de comisión absoluta.

Diseñar un tabulador de comisiones, tomando en cuenta monto por venta.

Elaborar las políticas de ventas idóneas para la buena práctica en el cálculo de las comisiones.

Presentar el plan de acción, de acuerdo a la matriz para el cálculo de las comisiones.

5.4. Desarrollo de la propuesta.

El desarrollo de la propuesta parte de la necesidad que tiene la empresa para aplicar procedimiento estándar en el cálculo de las comisiones a su personal de ventas. En este sentido, la misma fue desarrollada en fases, tomando en cuenta cada objetivo específico diseñado.

5.4.1 Fase I: Establecer código de la fuerza de venta, de acuerdo al origen del cliente.

En esta primera fase, se toma en cuenta el origen del cliente para así lograr la asignación de la comisión porcentual a cada agente de venta, quien de esta manera sabrá con certeza cuánto le corresponde en término de valor absoluto percibir por comisión de dicha venta. Esto se representa de la siguiente manera, se considera el origen del cliente como el lugar de donde contacta el cliente a la empresa, los cuales son: mercado libre, Instagram, Facebook, referidos por clientes anteriores, WhatsApp, directo del agente de ventas. Esta representación se propone en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: Definición porcentual de la comisión según origen del cliente

Origen del cliente	Porcentaje de comisión
Mercado Libre	0.75%
Instagram	1%
Facebook	1%
Referidos por clientes anteriores	2%
WhatsApp	2,5%
Directo del agente de ventas	5%

Autor: Acosta, Bárbara (2022)

La codificación del agente de ventas, se realiza tomando en cuenta sus iniciales de nombre y apellido, más el porcentaje de acuerdo al cuadro N° 1.

Cuadro N° 4: Codificación del agente de ventas por comisión

Agente de Ventas	Codificación
AR	AR075 / AR001 / AR002 / AR025 / AR005
SH	SC075 / SC001 / SC002 / SC025 / SC005
ES	ES075 / ES001 / ES002 / ES025 / ES005
KS	KS075 / KS001 / KS002 / KS025 / KS005
GG	GG075 / GG001 / GG002 / GG025 / GG005
ER	ER075 / ER001 / ER002 / ER025 / ER005
YB	YB075 / YB001 / YB002 / YB025 / YB005
JV	JV075 / JV001 / JV002 / JV025 / JV005

Autor: Acosta (2022)

5.4.2 Fase II: Definir monto de venta con mayor impacto que permita el establecimiento de comisión absoluta.

Otro impacto significativo en la asignación de la comisión de ventas, es ciertamente el valor propio de la venta final, indistintamente el origen del cliente, dado que suelen existir casos en donde por ser tal alta la venta, pues la empresa se inquieta por la incidencia del volumen de venta, porque al ocurrir este tipo de transacción, se otorgan descuento al cliente. Obviamente, para no desfavorecer al agente de ventas, de forma absoluta la empresa asigna la comisión, más esto queda a total criterio de la gerencia como tal.

Es por ello, que para darle más transparencia a esta decisión y que de forma sencilla el vendedor logre identificar su comisión, pues se establece una matriz donde se muestra la comisión absoluta, basado el otorgamiento de descuento por volumen de la venta en términos dinerarios. Esto se aprecia en el siguiente cuadro, donde se considera: porcentaje de descuento al cliente, monto de la venta, valor absoluto como comisión:

Cuadro N° 5: Matriz de otorgamiento de comisión de venta en valor absoluto

Monto de la venta (Bs.)	% descuento por volumen de venta	Valor absoluto comisión de venta
10.000,00-7000	7%	60,00
4.000,00-6999,00	5%	42,00
1.000-3.999,00	3%	27,00

Autor: Acosta (2022)

5.4.3 Fase III: Diseñar un tabulador de comisiones, tomando en cuenta monto por venta.

En esta tercera fase, se elabora el tabulador de las comisiones tomando en cuenta el monto por venta, de acuerdo a las fases I y II, conjugándolas para con ello asistir al agente de ventas en su planificación de ingresos, además que le insta a mejorar su gestión de ventas, lo cual redundará en un crecimiento significativo en sus ingresos por percibir.

Este tabulador implica lo siguiente: código del agente de venta, monto de la venta, valor relativo y absoluto en comisión de venta:

Cuadro N° 6: Tabulador de comisiones de ventas

Código del agente de ventas	Monto de la venta	Valor relativo	Valor Absoluto
AR / SH / ES / KS / GG / ER / YB / JV	10.000,00-7000		60,00
AR / SH / ES / KS / GG / ER / YB / JV	4.000,00-6999,00		42,00
AR / SH / ES / KS / GG / ER / YB / JV	1.000-3.999,00		27,00
AR075 / SC075 / ES075 / KS075 / GG075 / YB075 / ER075 - JV075		0.75%	
AR001 / SC001 / ES001 / KS001 / GG001 / YB001 / ER001 - JV001		1%	
AR002 / SC002 / ES002 / KS002 / GG002 / YB002 / ER002 - JV002		2%	
AR025 / SC025 / ES025 / KS025 / GG025 / YB025 / ER025 - JV025		2,5%	
AR005 / SC005 / ES005 / KS005 / GG005 / YB005 / ER005 - JV005		5%	

Autor: Acosta (2022)

5.4.4 Fase IV: Elaborar las políticas de ventas idóneas para la buena práctica en el cálculo de las comisiones.

En esta cuarta fase de la propuesta, se sugieren políticas de ventas que propicien el cálculo asertivo de las comisiones de venta para la fuerza de ventas de la empresa. Esto considera las siguientes premisas:

- Uso de las redes sociales propias de la organización.
- Concreción de ventas en la tienda física.
- Definición total de la venta al consumidor final.
- Otorgamiento de descuento de acuerdo al volumen de la venta en tiempo real.
- Certificación del origen del cliente por tercero (sea propiamente del agente de ventas).

En base a estas premisas, se sugieren las siguientes **políticas de ventas**:

- 1- Todo agente de ventas debe hacer uso de las redes sociales de la empresa, como medio exclusivo para gestionar y concretar venta de los productos que comercializa la empresa Kairos PC AR Import, C.A.
- 2- La venta debe finiquitarse en las instalaciones de la empresa.
- 3- En el sitio de la venta, se debe informar tanto al cliente como a la administración, el total de la venta, para con ello asignar el código del agente de acuerdo al tipo de gestión que realiza, en virtud del otorgamiento o no de descuento.
- 4- Para todas las ventas, cuyo origen difiera de las redes sociales de la empresa y referido por clientes anteriores, debe ser certificado por el agente de venta, para lo cual hará demostración de la conexión con el cliente.
- 5- Una vez se concrete la venta, incluyendo el cobro pertinente, se debe dejar asentado en la nota de venta que queda para uso de la empresa, el código del agente de acuerdo al tabulador de comisiones.

5.4.5. Fase V: Presentar el plan de acción, de acuerdo a la matriz para el cálculo de las comisiones.

De acuerdo a Melinkoff, R. (1990), “Los planes de acción son documentos debidamente estructurados, donde se busca materializar los objetivos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”. Basados en este autor, la investigadora presenta el plan de acción, tomando como base la matriz para el cálculo de las comisiones, es decir, lo desarrollado en las fases anteriores, plasmarlas en un cuadro, que evidencie las acciones a seguir, considerando los recursos humanos, técnicos y operativos, así como el tiempo que se debe aplicar el plan, los involucrados directa e indirectamente para que cada actividad sea ejecutada sin retraso alguno, y muchos menos que impida el cálculo asertivo de las comisiones para cada agente de venta en el tiempo que las mismas deben ser erogadas por la empresa.

Cuadro N° 7: Plan de Acción hacia el Cálculo de la Nómina para el Pago Oportuno al Personal Comisionista en la Empresa Kairos Pc AR Import C.A

Componente: Cálculo de la nómina para el oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos PC AR Import C.A.						
Objetivo: Compensar adecuadamente a la fuerza de ventas, con las comisiones ciertamente ganadas en su gestión de venta.						
Debilidad	Acciones		Indicador	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividad	Tarea				
Desconocimiento de la comisión	Identificar el origen del cliente	Revisar medio de contacto utilizado por el agente de venta	Contacto directo con el cliente en la tienda	Nota de venta	Inmediata	Agente de Venta / Gerente de Tienda
Monto total de la venta	Identificar valor de comisión a asignar (RELATIVA – ABSOLUTA)	Llevar control de ingreso de la venta	Nota de venta	Confirmación con la gerencia	Inmediata	Agente de Venta / Administradora
Determinación del origen del cliente fuera de redes sociales	Revisar actividad en las redes sociales	Hacer Schedule de contacto agente-cliente	Nota de venta	Cliente en tienda	Inmediata	Gerente de tienda

Autor: Acosta (2022)

Cuadro N 7: (CONTINUACIÓN...)

Componente: Cálculo de la nómina para el oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos PC AR Import C.A.						
Objetivo: Compensar adecuadamente a la fuerza de ventas, con las comisiones ciertamente ganadas en su gestión de venta.						
Debilidad	Acciones		Indicador	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividad	Tarea				
Levantamiento de data para determinación de las comisiones ganadas por venta	Uso de formato de ventas diarias (cuadro N° 6)	Rellenar formato	Totalización de ventas diarias	Administradora	Inmediata	Administradora / Gerente de Tienda
Definición de las comisiones ganadas	Desarrollo de la nómina basada en las comisiones (Cuadro N° 7)	Registrar las ventas / comisiones / agente de venta	Uso de tabulador de comisiones	Administradora	Inmediata	Administradora / Gerente de Tienda

Autor: Acosta (2022)

Cuadro N° 8: Formato de ventas diarias



FECHA	FACTURA DE VENTA Nº	CLIENTE	ORIGEN DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE VENTA	TOTAL DE LA VENTA	MÉTODO DE PAGO	AGENTE DE VENTA	CODIGO VENDEDOR	PORCENTAJE DE LA COMISIÓN	DESCUENTO VENTA	VALOR ABSOLUTO DE LA COMISIÓN	OBSERVACIONES
01/08/2022	F-2526	XXXXXXX	FACEBOOK	XXXXXX	450,00	EFFECTIVO	AR	AR001	1,0%	NO	4,50	Confirmado por la gerencia
01/08/2022	F-2527	XXXXXXX	WHATSAPP	XXXXXX	850,00	BANESCO	SC	SC025	2,5%	NO	21,25	Confirmado por la gerencia
01/08/2022	F-2528	XXXXXXX	ENTE DE VEN	XXXXXX	1.250,00	BANESCO	ER	ER005	5,0%	NO	62,50	Confirmado por la gerencia
01/08/2022	F-2529	XXXXXXX	INSTAGRAM	XXXXXX	6.500,00	BANESCO	KS			SI	45,50	Confirmado por la gerencia

Autor: Kairos PC AR Import C.A

Cuadro N° 9: Nómina basada en las comisiones

KAIROS PC		Semana:	31	Periodo:	Del 01 al 06 de Agosto del 2022																																				
NÓMINA SEMANAL																																									
Fecha de pago: 05.08.22																																									
TRABAJADOR	CEDULA	SUELDO MENSUAL	ASIGNACIÓN DIARIA	ASIGNACIONES					TOTAL ASIGNACIONES	DEDUCCIONES				TOTAL DIVENDGADO	OBSERVACIONES																										
				DÍAS TRABAJADOS	DESCANSO	Comis.	PRESTAMO	ADELANTO		DÍAS NO LABORADOS	ADELANTOS	DEDUCC. POR PRESTAMO	TOTAL DEDUCCIONES																												
AR		400,00	14,29	71,43	28,57	4,50			104,50				-	104,50	F-2526																										
SC		400,00	14,29	71,43	28,57	21,25			121,25				-	121,25	F-2527																										
ER		400,00	14,29	71,43	28,57	62,50			162,50				-	162,50	F-2528																										
KS		400,00				45,50			45,50				-	45,50	F-2529																										
									-				-	0,00																											
									-				-	0,00																											
Total General de Nómina		Totales...			214,29	85,71	133,75	0,00	0,00	433,75	0,00	0,00	0,00	0,00	433,75																										
Elaborada por														Revisada por														Autorizada por													

Autor : Kairos PC AR Import C.A

5.5 Factibilidad de la propuesta

La factibilidad de la propuesta viene dada por la necesidad de hacer inversión tanto de recursos humanos, como económicos, y técnicos. Enseguida se presenta la factibilidad de la propuesta.

5.5.1 Factibilidad Técnica

La empresa Kairos PC Import AR, C.A. cuenta con equipos computacionales aptos para procesar y ejecutar el plan propuesto, por lo que técnicamente es factible que el mismo se implemente..

5.5.2 Factibilidad Operativa

Con la adecuación del tabulador de comisiones determinado, y la asignación de códigos de la fuerza de venta, operativamente esta propuesta es factible, en virtud de que cuenta con el personal calificado para ejecutarla sin retraso alguno.

5.5.3 Factibilidad Económica

Económicamente esta propuesta es factible porque la empresa puede aplicarla, dado que no habrá necesidad extraordinaria de erogación dineraria, en virtud de que los costos forman parte de su quehacer operativo diario.

CONCLUSIONES

El haber elaborado el presente trabajo investigativo, se supone el logro de los objetivos trazados en cuanto a la propuesta de un Plan Acción Hacia El Cálculo De La Nómina Para El Pago Oportuno Al Personal Comisionista En La Empresa Kairos Pc AR Import C.A., por lo que se evidenció como un proyecto factible.

Fue apreciada una realidad que se observó y que la misma demostraba debilidad en el cálculo de las comisiones a pagar a cada agente de ventas, dado a la inexistencia propiamente de una guía que facilitara el proceso de recolección de datos para el cálculo oportuno y asertivo de las mismas, sin que se viera afectado en la compensación cada agente de ventas.

Lo anterior fue confirmado tras un proceso de observación realizado por un periodo de cuatro semanas continuas, donde hubo retrasos y desconocimiento de las comisiones a pagar, porque no había claridad en cuanto a la comisión cierta en reconocerle al personal de ventas, por lo que quedaba netamente a criterio y juicio de la gerencia.

Asimismo, se concluye que la falta de políticas de ventas que generaran una línea de seguimiento y control para determinar qué porcentaje de comisión se le asignaría al agente de ventas, pues, generaba cierto descontrol tanto para la empresa porque retrasaba el proceso de cálculo y pago de las mismas, como también para el agente de ventas por no tener o contar con información precisa de su devengado previamente al pago, ya que quedaba a total discreción de la gerencia la asignación de la comisión, ya sea porcentual o absoluta.

Como respuesta a lo anterior, la aplicación de un plan de acción, derivado de la determinación de códigos de vendedor, matrices de comisiones relativas y absolutas, así como de formularios para cálculo de la nómina basado en las ventas realmente concretadas con las comisiones pertinentes, pues permite concluir que sí se lograron los objetivos desarrollos en este proceso investigativo.

RECOMENDACIONES

La ausencia de patrones o guías que faciliten la asignación de comisiones a la fuerza de ventas, genera mucha incertidumbre al final del pago de la nómina, por lo que la misma se retrasaba. En respuesta a ello, se hizo la recomendación a la empresa objeto de estudio a los fines de que mejore su proceso de pago, así como también la gestión de ventas se sienta motivada a seguir aumentando.

En este sentido, se recomienda que indistintamente el tipo de organización, la misma debe contar con unas políticas de ventas y que a su vez sean flexibles, tanto para bien de ella como para el de la fuerza de ventas. Al haber rotación de personal de ventas, es preciso que se le informe claramente como es la temática de la gestión de ventas en la empresa, para así asegurar que la concreción de la venta, cobro, asignación de comisión sea la correcta.

Se recomienda fomentar talleres de servicio al cliente pre y post venta, para con ello hacer cierre de venta con la oportunidad de que el cliente regrese y se genere fidelidad.

Finalmente, se recomienda poner en práctica lo aquí propuesto en todas sus fases, para así asegurar un mejor accionar de todo el equipo que conforma a la empresa Kairos PC AR Import, C.A.

REFERENCIAS

- Aguilar M., J. D. (2020), Propuesta Metodológica en el Proceso de Captura de la Nómina Empresa Bananera Santa Rita S.P.R.De R.L... Trabajo de grado no publicado, Instituto Tecnológico Superior de La Región Sierra. México.
- Catacora C. Fernando (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas Venezuela: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México. McGraw-Hill 9". Edición
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Naranjo, S. (2019) Propuesta de Mejoramiento en los Procesos de Administración de Personal y Pago de Nómina en Eps Famisanar. Trabajo especial de grado no publicado. Politécnico Gran Colombiano. Colombia.
- Melinkoff, Ramón V. (1996). La estructura de la organización: Los Organigramas. Venezuela. Editorial Panapo.
- Ruge y Bustos (2016). Sistema de Asignación de Turnos y Cálculo de Nómina para los empleados de una empresa prestadora de servicios temporales Trabajo especial de grado no publicado. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Venezuela Editorial Panapo. Stoner, J., y otros (1996). Administración. México: Prentice Hall.
- Tajha R. y Anahil J. (2017). Estrategias de Remuneración Total Implementadas por las Empresas Venezolanas Laboralmente Competitivas del Área Metropolitana Caracas. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. 3ra edición. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Urquijo, J.L.& Bonilla, J. (2010). Teoría de las Relaciones Industriales. Caracas, Publicaciones UCAB.

Vertice, R. (2008). El modelo de competitividad sistémica de los agros negocios en la cadena global de valor. México, IOSD y CECID

Zorrilla, S. y Torres, M. (2001). Guía para elaborar la tesis. 2da edición McGraw-Hill Interamericana de México, SA de CV México, D.F.

Electrónicas

PwC. Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers). Disponible en <https://www.pwc.com/ve/es/servicios/outsourcing/procesos-de-nomina.html>

Startup Guide IONOS Disponible <https://www.jonos.es/startupguide/gestion/gestion-de-nominas>



ANEXO A

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Autor (es): Acosta, Bárbara Correo electrónico: barbaraacosta400@gmail.com Carrera: Contaduría Pública		
Título de Anteproyecto: Plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno el personal comisionista en la empresa KairosPC Import AR, C.A.		
Línea de Investigación: tributación y gestión financiera		
Formulación del Problema: ¿Cómo se puede recopilar la información variable en el proceso del cálculo de la nómina que propicie oportunamente su pago semanal en la empresa Kairos PC Import AR, C.A. ?		
Objetivo General: Proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A		
Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">- Diagnosticar la situación actual en la recolección de información para el cálculo de la nómina del personal comisionista de la empresa Kairos PC Import AR, C.A.- Definir los datos mínimos necesarios en el cálculo de la nómina del personal comisionista tomando en cuenta el criterio gerencial de la empresa Kairos Pc Import AR C.A.- Diseñar un plan de acción para el cálculo de la nómina, para el pago oportuno al personal comisionista de la empresa Kairos Pc Import AR C.A.		
Teorías centrales de la investigación: Control, planes, nómina.		
Tipo de investigación / Técnicas e instrumentos para la recolección de la información: Poryecto factible. Observación directa, lista de cot3ejo; encuesta, cuestionario.		
Enumere las asignaturas del Pensum que intervienen en la realización de la investigación: 1- Contabilidad 3 / 2- Sistemas y procedimientos		
Tutor Académico Propuesto Nombre: <i>Wilfredo Vergara</i> Firma:		
APROBADO: <input checked="" type="checkbox"/> NO APROBADO: <input type="checkbox"/>		
Dirección de Escuela Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____ APROBADO: <input type="checkbox"/> NO APROBADO: <input type="checkbox"/>		
Coordinación de Trabajo de Grado Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____ APROBADO: <input type="checkbox"/> NO APROBADO: <input type="checkbox"/>		




RESUMEN DEL ANTEPROYECTO

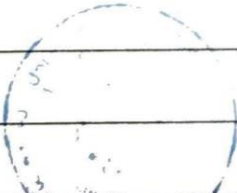
SEMESTRE REGULAR 9

SEMESTRE EXTRAORDINARIO

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

DATOS PERSONALES	
Autor(es)	
Nombre: Bárbara Acosta C.I.: 28.211.058 TLF: 0414-143-3382	
DATOS ACADÉMICOS	
Carrera: Contaduría Pública	
Título del trabajo plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.,	
Planteamiento del Problema La nómina dentro de una empresa indistintamente de su tamaño es de suma importancia porque a través de ella se logra el cumplimiento de varios elementos como son: 1-el reconocimiento económico al trabajador por su servicio prestado; 2- el impacto del coste de la plantilla laboral en la empresa para la determinación del costo de venta de sus producto o de los servicio que genera; y 3- el cumplimiento de leyes en el uso de la mano de obra directa o indirecta. En este sentido, la empresa Kairos Pc Import AR C.A., dedicada a la compra venta de equipos de computación, utiliza al recurso humano como comisionista, lo cual involucra manejo de información variable en el proceso de cálculo de la nómina, haciendo que su registro contable sea complejo, ya que la rotación de personal es alta y aparte de ello amerita mayor tiempo de dedicación en el responsable de la gestión de nómina. Es por ello, que se propone diseñar un plan de acción para el cálculo de la nómina hacia el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.,	
Lugar donde se desarrollara el proyecto Kairos Pc Import AR C.A	
Tiempo de desarrollo 120 días	
Tutor Académico Propuesto: Wilfredo Vargas	
APROBADO por Dirección de Escuela 	NO APROBADO por Dirección de Escuela



Apellidos y Nombre: Acosta Bárbara Correo electrónico: Barbaraacosta400@gmail.com	
Carrera: Contaduría Pública	
Título de Anteproyecto: plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.,	
Línea de Investigación Tributación /gestión financiera	
Formulación del Problema ¿Cómo se puede recopilar la información variable en el proceso del cálculo de la nómina que propicie oportunamente su pago semanal en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.?	
Objetivo General: Proponer un plan de acción hacia el cálculo de la nómina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.	
Objetivos Específicos: -Diagnosticar la situación actual en la recolección de información para el cálculo de la nómina del personal comisionista de la empresa Kairos Pc Import AR C.A. -Definir los datos necesarios en el cálculo de la nómina del personal comisionista tomando en cuenta el criterio gerencial de la empresa Kairos Pc Import AR C.A. -Diseñar un plan de acción hacia el calculo de nomina para el pago oportuno al personal comisionista en la empresa Kairos Pc Import AR C.A.	
Materias o áreas del conocimiento del Pensum que intervienen en la realización del proyecto (Enumérelas) 1)Contabilidad 3 2) Sistemas y Procedimientos	
Tutor Académico propuesto Nombre: Wilfredo Vargas Teléfono: 04128842366 Correo electrónico:alfredoale2001@gmail.com Firma: <i>Lcda. Leida Pérez Díaz</i>	
Coordinación de Pasantía y Trabajo de Grado	Dirección de Escuela Contaduría Pública
Nombre: _____	Nombre: <i>[Firma]</i>
Firma 	Firma <i>[Firma]</i>