FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN PRODUTEX SAC – CHICLAYO 2017.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor (es):

Delgado Berrios Leyliz Roxana

Asesor:

Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

Línea de investigacion:

Auditoria

Pimentel- Perú

2019

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN PRODUTEX SAC – CHICLAYO 2017.

Autor
Delgado Berrios Leyliz Roxana

RESUMEN

Debido a que nos encontramos con esta realidad nosotros los profesionales contables estamos aptos para proponer un sistema de control interno para colocarnos entre la tecnología y la competitividad hemos sido movidos a utilizar estrategias de control interno para estas empresas y es que como profesionales de contabilidad se debe tener conocimientos de estos nuevos conceptos que van de la mano con la tecnología y la información que se maneja. Las tecnologías de información están cambiando la forma de cómo se organiza y trabaja el contador siendo más fácil recaudar, ordenar analizar y reestructurar la información de la empresa PRODUTEX SAC empresa que solo apuntaba sus ingresos y egresos en cuadernos no se sabía de sus clientes deudores, acreedores ni proveedores, no se sabe cuál de los socios está al frente de la empresa, y la infraestructura de la empresa no está al 100% enfocado a la venta de combustible

Como sabemos, la Contabilidad es un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye la información financiera. El sistema informativo contable actual descansa en los ordenadores como pieza fundamental del mismo.

Es por ello la importancia de evaluar el impacto que ha generado las tecnologías de información en la provincia de Chiclayo y así poder brindar un nuevo perfil del profesional contable capaz de asumir los retos del cambio tecnológico.

Palabras Claves: sistema, control interno, ventas, procesos de ventas, control de ventas

ABSTRACT

At the beginning of the 21st century, new concepts have joined in the business world, such as globalization, competitiveness, quality, productivity, plantation strategic, free trade. Likewise the incorporation of Technologies of information to give the support bases for these new concepts.

It is for it that The professionals of the accounting must have knowledge of these new concepts and of the technologies of the information that are used. The technologies of information are changing the form of how one organizes and works the book-keeper.

Since we know, the Accounting is an information system, since it captures, processes, stores and distributes the financial information. The informative system current bookkeeper rests in the computers as fundamental piece of the same one.

There is for it the importance of evaluating the impact that has generated the technologies of information in Chiclayo's province and to be able like that to offer a new profile of the countable professional capable of assuming the challenges of the technological change.

Key Words: System, internal control, Sales, Control of sales

ÌNDICE

	Pág.
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I: INTRODUCCION	8
1.1 Realidad Problemática	8
1.2. Formulación del Problema	19
1.3 Objeto de Estudio y Campo de Acción	19
1.4 Delimitación de la Investigación	19
1.5 Justificación	19
1.6 Limitaciones de la Investigación	19
1.7 Objetivos	19
CAPITULO II: MATERIAL Y METODOS	21
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2. Estado del Arte	26
2.3. Desarrollo de la temática teórico científica	27
2.4. Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÌTULO III: MARCO METODOLÓGICO	49
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	49
3.2. Población y muestra	49
3.3. Hipótesis	49
3.4. Variables – Operacionalización	49
3.5. Métodos y técnicas de Investigación.	50
3.6. Descripción de los Instrumentos utilizados	51
3.7. Análisis estadísticos e interpretación de Datos	51
CAPÌTULO V ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN DE LOS RESULTADOS	52
5.1. Resultados en tablas y gráficos.	52
5.2. Discusión de resultados	69
CAPÌTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6.1. Conclusiones	71
6.2. Recomendaciones	72
BIBLIOGRAFÌA	73
ANEXOS.	75

CAPITULO I: INTRODUCCION

Toda empresa comercial se basa en la compra y venta de bienes y/o servicios; y es en esta transacción a la que se le debe dar mucha importancia pues de ello depende que la empresa tenga con seguridad cuales son los ingresos obtenidos por la misma al final del ciclo comercial.

Es por ello que la empresa AERO GAS DEL NORTE SAC. A raíz de observar que a pesar que sus ventas son significativamente altas estas no generan ingresos esperados.

Dada esta situación el departamento de contabilidad se ve obligado a optar por dar con las razones que están llevando a la empresa AERO GAS DEL NORTE SAC. A no generar ingresos reales producto de las ventas.

Los Grifos como AERO GAS DEL NORTE SAC no tienen un control de las ventas reales hechas por sus griferos, y por ende un estricto control en el stock de la gasolina confiada. La propuesta de un sistema de control en las ventas, permitirá a la empresa tener más ingresos y el control de inventario de gasolina.

1.1.1. Nivel Internacional.

En Colombia según Rodríguez H. (2014) la búsqueda de instrumentos que ayuden a identificar, administrar y mitigar los riesgos de las organizaciones en un contexto económico variado, ha ocasionado que la actividad del control interno sea un elemento importante en la actualidad para la administración de negocios de las compañías y los entes reguladores, que han recurrido tanto a modelos de referencia nacional como internacional para referir esta labor. No obstante, la ausencia

de una homogeneidad en el concepto y estructura del control interno que cada uno de estos modelos planteados, ha dificultado su implementación y adaptación a las diferentes empresas en sus respectivas etapas de desarrollo, pues se enfrentan a una gran disyuntiva a la hora de afrontar las situaciones de riesgo que se les presenta, al no existir un único paradigma que oriente adecuadamente el proceso a seguir ante esta problemática.

Así la evaluación de los sistemas de control interno de las entidades públicas y privadas, es un elemento indispensable para la labor del Revisor Fiscal, pero dentro de la legislación colombiana no existe una norma que establezca estándares de control unificados que sirvan como referente para el desarrollo de esta tarea en diferentes sectores de la economía. Esto es un obstáculo no sólo para la realización de la Revisoría Fiscal, sino también para la administración de las empresas, que requieren utilizar el control interno como una herramienta que maximice su gestión.

A pesar de que se han tratado de emplear algunos estándares de control, estos han sido implementados en algunos sectores de la economía de manera diferenciada, como es el caso del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual solo se aplica para las entidades del Estado. Igualmente, el sector financiero, por ejemplo, aunque no ha formalizado un estándar desarrollando sus componentes como tal, ha puesto a operar un modelo diseñado por la Superintendencia Financiera de Colombia que establece ciertos criterios y estrategias de control interno, que competen solamente a las instituciones financieras del país.

No obstante, al analizar el control interno en las empresas y entidades del sector privado, se encuentra que dentro de éste sector no existen ningún estándar unificado que pueda ser aplicado por el Revisor Fiscal, lo que implica que su trabajo debe adaptarse a las reglas que cada una de las empresas

aplican al respecto, sin que tenga la posibilidad de participar en el diseño e implementación de estos sistema.

Ante la ausencia de una definición clara de un sistema que pueda ser ejecutado por entidades públicas y privadas, para el ejercicio del control interno a nivel nacional, se requiere hacer un llamado a la comunidad académica para que realice una reflexión en torno a esta problemática, pues esto ha impedido la implementación de una estructura de control interno que corresponda a parámetros unificados, bajo los que puedan ser evaluados empresas de diversas magnitudes y objetos sociales.

Si bien es cierto que el sector público logra avanzar hacia este objetivo de estandarización del control interno, al ejecutar un solo modelo, la autonomía que tienen otras entidades para emplear cualquier paradigma de control, impide a los administradores contar con unos parámetros para desempeñar efectivamente su función, así como también a los Revisores Fiscales quienes deben encargarse del seguimiento y evaluación de los procesos empresariales.

Por lo expuesto anteriormente, se debe iniciar un proceso de creación y definición de un sistema que opere en el país, a partir de buscar canales de comunicación entre el sector público y privado, para viabilizar la existencia de un solo modelo, pero también atribuyendo un papel de acompañamiento a la academia dentro de este proceso, quien debe aportar investigaciones frente al tema que apunten al diseño de un solo sistema de control interno que se pueda adaptar a las diferentes tipologías de empresas existentes en nuestro país. La construcción de este mecanismo aplicable a todos los sectores de la economía, debe establecer un único concepto de control interno para las administraciones y gerentes de empresas, de tal manera que se facilite la comprensión y definición de los riesgos que deben asumir en su diario funcionamiento, clarificando igualmente el

procedimiento a seguir para afrontarlos, en busca de garantizar el logro de sus objetivos institucionales.

Este instrumento de control homogéneo también permitirá mejorar la labor de los entes reguladores, quienes al implementar un mismo proceso de interpretación de la información sectorial, podrán legislar de una forma más eficiente y efectiva con relación a esta temática. Asimismo el revisor fiscal al prestar sus servicios basándose en un modelo de control definido, podrá desempeñar mejor su trabajo respaldando oportuna, eficaz y óptimamente las administraciones.

En Venezuela, El Gobierno Bolivariano de Venezuela (2014) Según el

"informe de gestión anual 2014 nos dice que PDVSA asiste a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades, en cuanto a vigilar la calidad y suficiencia del sistema de control interno de los negocios nacionales e internacionales de la Corporación. El Comité cumple su función básica a través del conocimiento, evaluación y seguimiento de la información sobre los resultados de las auditorías internas y externas, en relación con la calidad y adecuación de la información financiera corporativa.

Para poder cumplir apropiadamente con las responsabilidades asignadas por la Junta Directiva de PDVSA, el Comité de Auditoría tiene la autoridad para ordenar la investigación de cualquier materia relacionada con su ámbito de competencia. El Comité de Auditoría podrá usar los servicios de la Dirección de Auditoría Interna Corporativa, de los auditores externos, de consultores independientes o de otros recursos internos o externos para adelantar los estudios y las investigaciones requeridas.

Los miembros del Comité de Auditoría y su secretario son designados por la Junta Directiva de PDVSA. La Presidencia

del Comité es ejercida por el Presidente de PDVSA el cual es responsable por la dirección, orientación y jerarquización de los asuntos que trata el Comité. El Director de Auditoría Fiscal y el Comisario Principal de PDVSA son invitados permanentes a las reuniones del Comité.

Actividades y responsabilidades:

- Vigilar la calidad y suficiencia del sistema de control interno en los negocios nacionales e internacionales de PDVSA.

- Recomendar a la Junta Directiva los cursos de acción sobre las áreas de mayor atención en la materia de competencia del Comité de Auditoría.

- Aprobar políticas y normas de auditoría interna en la Corporación.

- Asegurar en la empresa la preservación de la independencia y objetividad de la función de Auditoría Interna Corporativa.
- Revisar con el Auditor Externo Principal su opinión sobre los estados financieros de la empresa, sobre la calidad del sistema de control interno, las áreas de mayor riesgo y la integridad de los informes financieros y de gestión.

1.1.2. Nivel Nacional:

El objetivo de este artículo reside en efectuar un análisis operativo del sistema de control interno para la gestión del área de ventas. Se exponen los fundamentos de cada control posibilitando su comprensión y relevancia por parte de los directivos.

El departamento de ventas detenta las funciones dirigidas al diseño de la estrategia comercial, participa junto con la

gerencia en el diseño de la política de precios, asimismo debe contemplar el aspecto de control de gestión operativa y contable. Agenda

El objetivo de este artículo reside en efectuar un análisis operativo del sistema de control interno para la gestión del área de ventas. Se exponen los fundamentos de cada control posibilitando su comprensión y relevancia por parte de los directivos

Finalmente, la irrupción de la informática en el proceso contable exige que se implementen nuevos controles sobre el proceso exclusivamente informático y sobre el tratamiento del asiento.

El objeto del presente estudio fue hacer un diagnóstico del ambiente de control interno que posee la empresa comercializadora de artículos de belleza en la Zona Norte (Piura y Tumbes) para plantear una propuesta de un sistema de control interno administrativo y contable con el propósito de darle mayor eficiencia a la gestión de la empresa.

El tipo de investigación fue descriptivo y su diseño no-experimental. Las unidades de observación fueron las filiales que conforman las zonas comerciales de Piura y Tumbes. La población en estudio estuvo conformada por las 15 filiales existentes.

La muestra se obtuvo utilizando el muestreo no probabilística, y la fórmula de las proporciones para obtener un tamaño maestral de 7 filiales.

La recolección de datos se hizo a través del análisis documental y trabajo de campo (Observación del ambiente de control interno de filiales).

Después de aplicado el cuestionario de control interno y observado las áreas críticas de la empresa en el ámbito de las Gerencias Zonales de Tumbes y Piura, se concluyó:

a) La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones en las gerencias zonales.

b) Las gerencias zonales actualmente desarrollan demasiadas funciones y atribuciones que las hace que concentren una serie de cargos.

c) La falta de normas y procedimientos hace que no se apliquen procedimientos adecuados para evaluar una nueva ebelista o evaluar un nuevo crédito.

d) No existen mecanismos de control o un sistema de control que permita vigilar el correcto accionar de los encargados de las ventas al crédito.

e) No hay supervisor regional de créditos y cobranzas, razón por la cual las cobranzas se hacen en forma desordenada y sin vigilancia, siendo importante su presencia para dar solución a los diferentes problemas que se presentan.

f) La ausencia de documentos de gestión en las gerencias regionales y zonales ha conllevado a un deficiente sistema de control interno que ha ocasionado que la asignación y control de los recursos humanos, materiales y financieros no sean los más adecuados y acordes con las necesidades de la empresa.

Por lo cual recomendamos la aplicación de un sistema de control interno para las ventas al crédito y sus respectivas cobranzas.

1.1.3. Local

En la Empresa PRODUTEX SAC, no existe un sistema de controlen las ventas para el adecuadocontrol de la misma, ya

que hasta ahora el control de ventas se hace con documentación con llenados manual.

Cabe indicar también que la empresa no cuenta con un área de recursos humanos, por lo tanto no hay un control de personal competente en la empresa.

En la actualidad tampoco cuenta con una buena gestión que permita tener un buen clima organizacional con su personal y clientes.

La Empresa PRODUTEX SAC., no cuenta con un sistema de control interno y no tiene adecuado control ni para sus ventas y tampoco para su stock de mercadería, al no contar con el sistema tiene una mala organización.

Cabe indicar que la gestión de la empresa es muy mala financieramente y tiene un mal prestigio en el mancado financiero, proveedores y clientes.

1.2 Formulación del problema.

Por lo tanto nuestro problema queda formulado de la siguiente manera: ¿De qué manera la propuesta de un sistema de control interno permitirá mejorar las ventas en la Empresa PRODUTEX SAC en la ciudad de Chiclayo?

1.3 Justificación:

Este trabajo se justifica porque a través de una propuesta de un sistema de control interno podemos alcanzar las ventas reales de la Empresa PRODUTEX SAC

Así mismo es importante el presente trabajo de investigación porque con el sistema de control de ventas propuesto se pretende reducir los problemas generados por hacer un mal manejo de las ventas al contado y créditos, puesto que estos ocasionan gastos.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Proponer un sistema de Control Interno para mejorar las ventas en la empresa PRODUTEX SAC.

Objetivo Específico

Diagnosticar si se está efectuando un adecuado control de las ventas en la empresa PRODUTEX SAC.

Analizar bajo qué condiciones se efectúa el control de las ventas de la empresa PRODUTEX SAC

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

TORRES F. (2015) Tesis para optar el grado de especialista en contaduría denominada “Diseño del Sistema de Contabilidad de costos por órdenes específicas de la Empresa COP. ART. C.A”. Universidad Centroccidental
“Lisandro Alvarado” Barquisimeto Venezuela, en la cual llegó a las siguientes conclusiones:

El proceso productivo se ejecuta con herramientas y equipos obsoletos, no contando con una disposición adecuada del mismo, que permita visualizar claramente el inicio y el final de cada etapa, la combinación de estas situaciones, limita en gran medida el rendimiento de la producción.

La empresa no cuenta con una capacidad instalada que le permita atender adecuadamente la demanda de los bienes que esta elabora, ya que de acuerdo a información aportada por la administración, muchas oportunidades se reciben de tres a cuatro pedidos diarios de los cuales, generalmente se rechazan dos, por no tener la capacidad para procesarlos.

No existe un sistema de control de los elementos del costo, a decir: Materiales directa, mano de obra directa y costos generales de fabricación, que le permita a la empresa distribuir y asignar dichos costos, a las órdenes de trabajo que esta ejecuta.

La empresa carece de un sistema formal de acumulación de costos que le permita a esta, contar oportunamente con la información necesaria para el proceso de toma de decisiones gerenciales.

Carencia de manuales de normas y procedimientos administrativos y operacionales, que sirvan de guía para el adecuado manejo de los recursos de la empresa de la empresa, así como para orientar el logro de eficiencia y eficacia del proceso productivo.

Existen costos que afectan tanto al área administrativa como productiva que no son adecuadamente distribuidos tal es el caso de:
Gastos de vigilancia,
Electricidad, entre otros.

No existe un sistema administrativo y contable integrado, que sirva tanto a los propósitos de presentación de informes financieros a usuarios externos, como a la generación de la información necesaria, para uso interno de la empresa en el proceso de toma de decisiones gerenciales.

LUNA, P. (2016); Tesis para optar el grado de licenciado en contaduría y auditoria denominada “Diseño un correcto manejo del inventario de combustible en una gasolinera y los controles internos

que deben de existir en base a una auditoria operacional", Universidad Francisco Marroquin – facultad de ciencias económicas – escuela de contaduría pública y auditoria. Guatemala, quien llegó a las siguientes conclusiones:

En la actualidad y cada vez con más auge se está haciendo uso de la auditoria operacional, la cual tiene como única finalidad la eficiencia de las entidades en las diferentes operaciones que realizan, no importando si el contador público en independiente o no.

La auditoría operacional busca constantes oportunidades para aumentar la eficiencia en los controles y realización de las operaciones, por esa razón son cada vez más la variedad de empresas que utilizan este servicio

Muchas veces el desconocimiento de los gerentes en relación a lo que es una auditoria operacional o el pensar que la actividad que realizan no es lo suficientemente significante, es lo que limita la utilización de este tipo de servicios

Se demostró en esta tesis que una estación de servicio y específicamente en el control de manejo de inventarios, es apta para este tipo de auditorías.

La elaboración de esta tesis, es basada en experiencias ya que no existe una biografía que nos lleve de la mano en este tipo de negocios por esta razón a través de este trabajo se desea proporcionar una guía práctica y sencilla.

ACOSTA, H, FIESTAS, M. y Otros, (2016). Tesis para optar el grado de Contador
Público denominada "Propuesta de un sistema de control interno para una empresa comercializadora de productos de belleza en la zona norte tumbes" en la cual llegó a las siguientes conclusiones:

La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones en las herencias zonales.

Las gerencias zonales actualmente desarrollan demasiadas funciones y atribuciones que las hace que concentren una serie de cargos.
La falta de normas y procedimientos hace que no se apliquen procedimientos adecuados para evaluar una nueva ebelista o evaluar un nuevo crédito.

No existen mecanismos de control o un sistema de control que permita vigilar el correcto accionar de los encargados de las ventas al crédito.

No hay supervisor regional de créditos y cobranzas, razón por la cual las cobranzas se hacen en forma desordenada y sin vigilancia, siendo importante su presencia para dar solución a los diferentes problemas que se presentan.

La ausencia de documentos de gestión en las gerencias regionales y zonales ha conllevado a un deficiente sistema de control interno que ha ocasionado que la asignación y control de los recursos humanos, materiales y financieros no sean los más adecuados y acordes con las necesidades de la empresa

2.2. Bases Teóricas – Científicas:

Sistema De Control

Un sistema dinámico puede definirse conceptualmente como un ente que recibe unas acciones externas o variables de entrada, y cuya respuesta a estas acciones externas son las denominadas variables de salida.

Las acciones externas al sistema se dividen en dos grupos, variables de control, que se pueden manipular, y perturbaciones sobre las que no es posible ningún tipo de control.

Dentro de los sistemas se encuentra el concepto de sistema de control. Un sistema de control es un tipo de sistema que se caracteriza por la presencia de una serie de elementos que permiten influir en el funcionamiento del sistema. La finalidad de un sistema de control es conseguir, mediante la manipulación de las variables de control, un dominio sobre las variables de salida, de modo que estas alcancen unos valores prefijados (consigna).

Un sistema de control ideal debe ser capaz de conseguir su objetivo cumpliendo los siguientes requisitos:

- Garantizar la estabilidad y, particularmente, ser robusto frente a perturbaciones y errores en los modelos.
- Ser tan eficiente como sea posible, según un criterio preestablecido.

Normalmente este criterio consiste en que la acción de control sobre las variables de entrada sea realizable, evitando comportamientos bruscos e irreales.

- Ser fácilmente implementarla y cómodo de operar en tiempo real con ayuda de un ordenador.

Los elementos básicos que forman parte de un sistema de control y permiten su manipulación son los siguientes:

- Sensores. Permiten conocer los valores de las variables medidas del sistema. Controlador. Utilizando los valores determinados por los sensores y la consigna impuesta, calcula la acción que debe aplicarse para modificar las variables de control en base a cierta estrategia.

- Actuador. Es el mecanismo que ejecuta la acción calculada por el controlador y que modifica las variables de control.

Control Interno

Desde algún tiempo el control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización en el control interno como herramienta de la gestión ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administrativos profesionales, los especialistas en información y comunicación.

El control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables.

El control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objeto de:

- Proteger sus activos
- Asegurar la validez de la información
- Promover la eficiencia en las operaciones, y
- Estimular y asegurar, el cumplimiento de las políticas y direcciones emanadas de la dirección

Los controles en el control interno, pueden ser caracterizados como: contables y administrativos.

Objetivos del control interno contable

Las tansacciones son el componente basico de la sociedad empresarial y por tanto el objetivo primero del control interno, cuyas fases son:

- Autorizacion
- Ejecucion
- Anotacion y
- Contabilizacion
- Las fases del estudio y evaluacion del sistema de control interno

- La revision preliminar
- La realizacion de pruebas de cumplimiento

El grado de fiabilidad de un sistema de control interno, se puede manejar por:

Cuestionarios:

Un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formase una idea orientativa del trabajo de auditoria.

Debe realizarse por aéreas y las empresas auditorias, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes.

Diagramas:

Las representaciones graficas nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en si, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema.

Sistema de control interno:

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Elementos Básicos Del Sistema De Control Interno

Los elementos más importantes de un sistema de control interno pueden enunciarse de la siguiente manera:

Definición de objetivos.- Los objetivos, para hacer posible la continuidad de la entidad, deben reunir unas determinadas características o rasgos:

A) Realismo: tomando en cuenta los medios del sistema.
B) Delimitación: Expresando con claridad y definiendo con exactitud las metas perseguidas.
C) Aceptación: Las personas que llevaran a cabo el control, deben asumir con responsabilidad.
D) Factibilidad: Que pueden llevarse a cabo.
E) Adaptabilidad: Susceptibles de modificarse si así lo exigen las circunstancias.

Control De Ventas

Acompaña el volumen diario, semanal, mensual y anula de las ventas de la empresa por cliente, vendedor, región, producto o servicio, con el fin de señalar fallas o distorsiones en relación con las previsiones.

Pueden mencionarse como principales controles de ventas:

- Por volumen total de las mismas ventas.
- Por tipos de artículos vendidos.
- Por volumen de ventas estacionales.
- Por el precio de artículos vendidos.
- Por clientes.
- Por territorios.
- Por vendedores.
- Por utilidades producidas.
- Por costos de los diversos tipos de ventas.

Ventas.

La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

Por ello, es imprescindible que todas las personas que están involucradas en actividades de mercadotecnia y en especial, de venta, conozcan la respuesta a una pregunta básica pero fundamental:

- La American Marketing Asociation, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)"

- El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define a la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador

- Allan L. Reid, autor del libro "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios

- Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas.

- Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores señalan además, que es "en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio)

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio y diseño de Investigación

Es una investigación de tipo descriptiva por que se describió la realidad y las condiciones en las cuales vienen desarrollando sus actividades dentro de la empresa PRODUTEX SAC.

Es propositiva por qué se va proponer un Sistema de Control que permita llevar un mejor control y registro de las ventas de la empresa PRODUTEX SAC.

Diseño de contrastación de hipótesis:

Para la contrastación de la hipótesis consideramos que sigue un diseño de tipo no experimental debido a que no se manipularán las variables en estudio.

Se va a recolectar los datos a través de las técnicas adecuadas tales como las entrevistas, observación de las ventas en la misma empresa y de análisis para luego procesar la información y llegar a conclusiones que permitirán aceptar o rechazar la hipótesis.

3.2. Población y muestra:

Población

La población estará conformada por el Administrador y 5 trabajadores que laboran actualmente en la empresa PRODUTEX SAC.

Muestra

Por ser la muestra poco significativa se tomará la totalidad de la población

3.3. Hipótesis

La propuesta de un Sistema de control interno permitirá mejorar de manera significativa en control y registro de las ventas en la Empresa PRODUTEX SAC

3.4. Variables - Operacionalización

Variable Independiente

Sistema de control interno de ventas

Variable Dependiente

Control de ventas

Operatividad de las Variables

Tipo	Variable	Indicador	Técnicas	Instrumentos
Independiente	Sistema de control interno de ventas	Almacenamiento Adquisiciones ventas	Entrevista Observación Análisis Documental	Cuestionarios Guía de entrevistas Ficha documental
Dependiente	Control de ventas para una buena toma de decisión	stock Facturación Conto metro Control		

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Métodos

Métodos que utilizaremos:

Descriptivo

Este método implica la descripción e interpretación describir de situaciones y eventos de datos para dar una idea clara de cómo se encuentra la Institución en el área de ventas y compras.

Propositivo

Este método implica una propuesta de un Sistema de control en las ventas para lograr percibir el valor real de las ventas de la Empresa PRODUTEX SAC

3.4.1. **Técnicas**

Entrevista

La entrevista es una conversación dirigida que nos permite recopilar información importante con un propósito específico.

Esta entrevista en nuestro trabajo de investigación será formulada tanto al personal administrativo como a los trabajadores griferos de la empresa.

Observación

La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Se empleará la observación a nuestro criterio y buscaremos, encontrar las estrategias y métodos en las cuales la empresa pueda tener una mejor gestión.

Análisis Documental

El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Se procederá a la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema como revistas, tesis y otros documentos vinculados a la investigación.

3.4.2. **Instrumentos:**

Guía de entrevistas

Es un instrumento que viene en consecuencia de la entrevista en la cual se detalla las interrogantes que se e harán a determinadas personas.

Ficha documental

Se planificará a través de la ficha documental los instrumentos utilizados para realizar el respectivo análisis documental.

3.4.- Plan de análisis estadístico de datos.

La prueba estadística es la adecuada para obtener nuestros datos donde se hará el uso de la estadística descriptiva para analizar y representar los datos adecuados a nuestra investigación. Mediante un plan de análisis estadístico se podrá procesar los datos extraídos de los instrumentos empleados con un programa fácil y entendible en la cual con el Microsoft Excel se podrá procesar datos ordenados como: gráficos y cuadros estadísticos para poder ser interpretados además es de mucha facilidad y utilización.

PROPUESTA

Después de haber realizado la investigación y aplicado los instrumentos, procedemos a presentar la propuesta de un sistema de control interno computarizado, el mismo que va permitir llevar un mejor control y manejo de las operaciones de la empresa AERO GAS DEL NORTE SAC, y el cual presentamos a continuación:

El Software de Gestión para Estaciones de Servicio es básicamente dos sistemas en uno, ya que permite llevar un detalle de la venta de combustibles, lubricantes, accesorios para automotores, lavadero de autos, etc. y por otro lado la venta del shop (quiosco, cafetería, etc.).

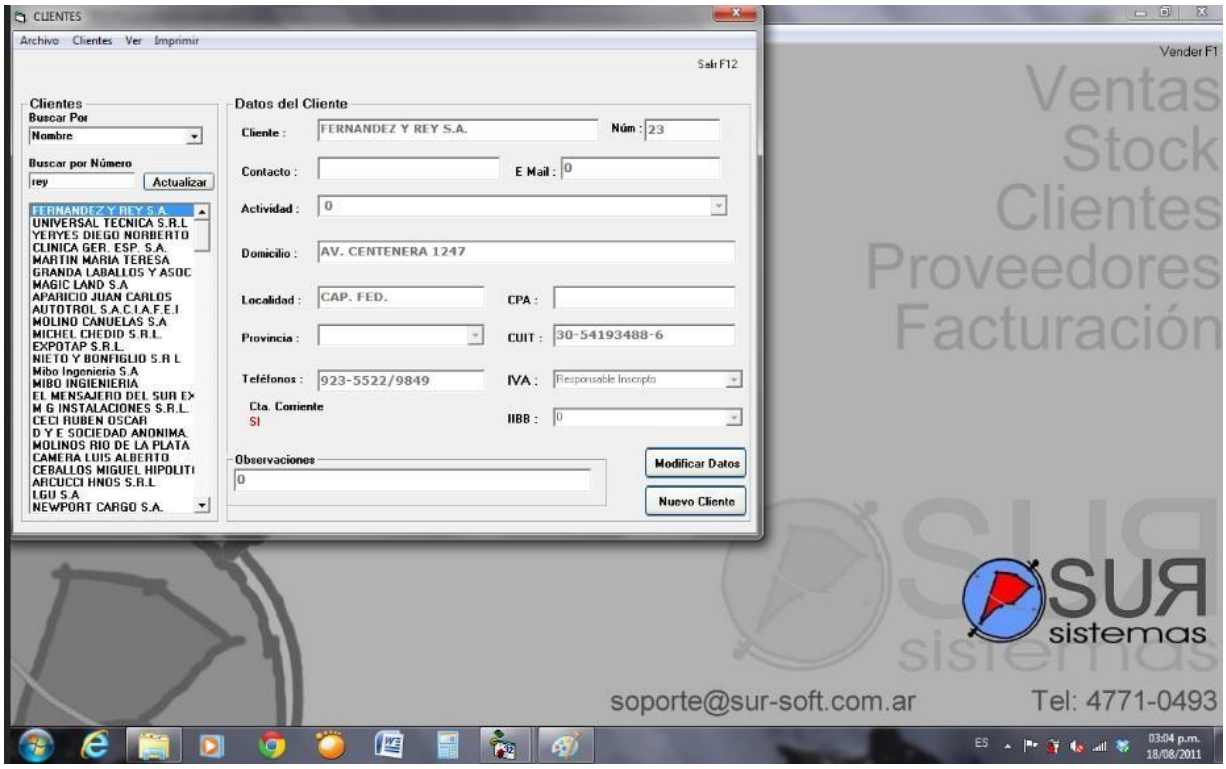
El presente software de estaciones de servicio presenta informes de cada sector por separado o unificados según la necesidad.

Controla el desempeño de cada cajero con su correspondiente cierre de caja. Dispone el ingreso de cupones de tarjeta de crédito o débito rápido mientras continúa la facturación, agilizando el proceso de venta y evitando molestos retrasos en la caja. Así mismo los informes y vistas pueden exportarse a Excel.

Módulo Clientes:

No solo lleva un registro detallado de cada uno, sino que también permite habilitar la posibilidad de venta en cuenta corriente, de ésta manera el sistema se configura automáticamente para venta en cuenta corriente con el tipo de factura predeterminada de cada cliente. Posee un potente motor de búsqueda donde se puede ubicar rápidamente un cliente por cualquier parámetro (nombre, apellido, tel., mail, contacto N° cliente, etc.)

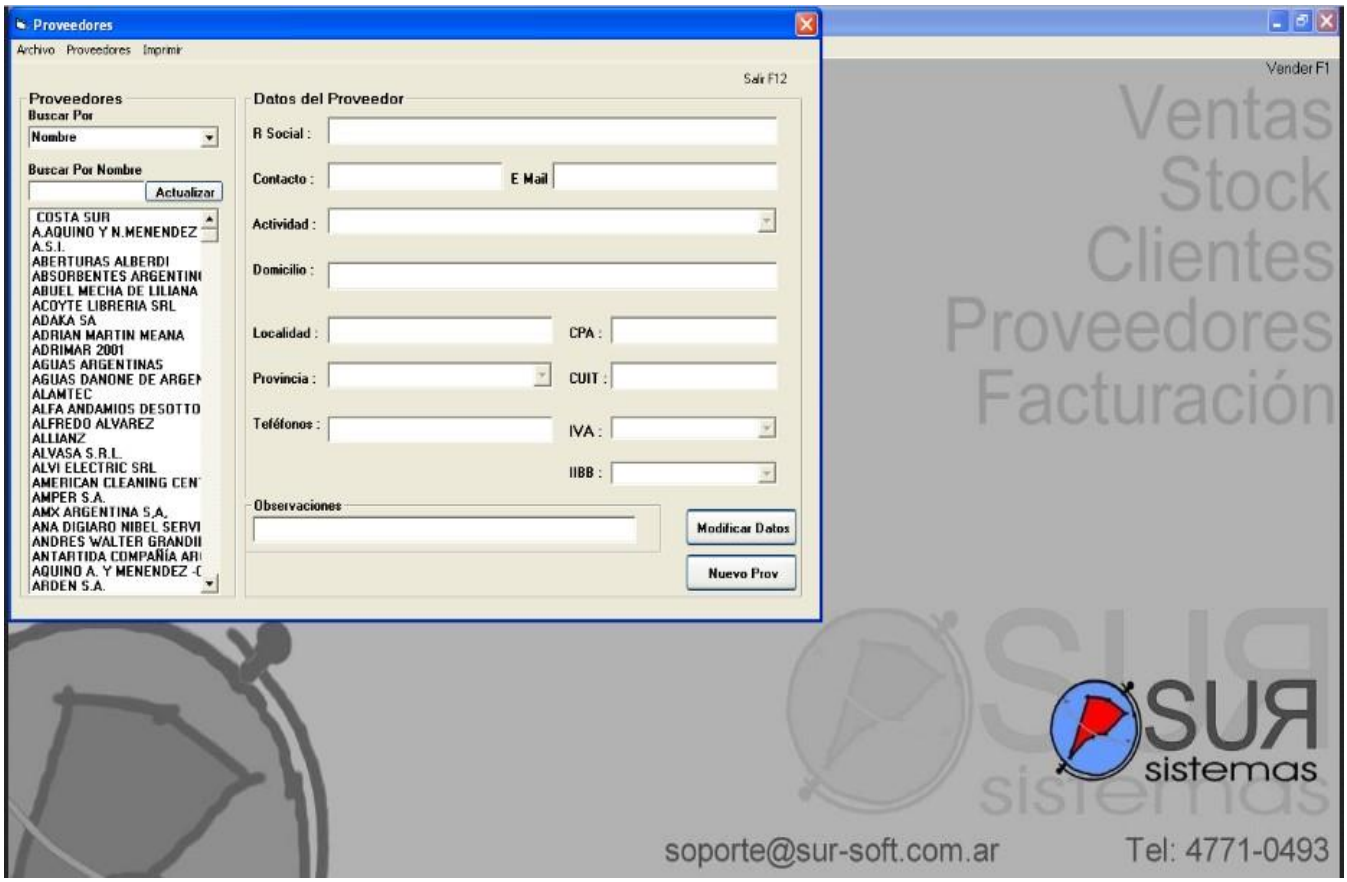
Este motor funciona en forma inteligente de tal manera que podemos escribir por ejemplo el segundo apellido de un cliente o cualquier parte del nombre sin importar mayúsculas o minúsculas y éste lo encuentra en forma inmediata. Tiene un campo donde uno puede poner todo tipo de observación y comentarios. También permite como todos los módulos del sistema exportar a Excel cualquier vista o listado



Módulo Proveedores:

Tiene un funcionamiento similar al de clientes .Posee un potente motor de búsqueda donde se puede ubicar rápidamente un proveedor por cualquier parámetro (nombre, apellido, tel., mail, contacto N° cliente, etc.)

Del mismo modo que el anterior el motor de búsqueda funciona en forma inteligente de tal manera que podemos escribir por ejemplo el segundo apellido de un proveedor o cualquier parte del nombre sin importar mayúsculas o minúsculas y éste lo encuentra en forma inmediata. Tiene un campo donde uno puede poner todo tipo de observación y comentarios. También permite como todos los módulos del sistema exportar a Excel cualquier vista o listado



Módulo Vender:

Este módulo está diseñado para cubrir todas las posibilidades de cualquier comercio con un uso muy simple, pudiendo todas las operaciones ser realizadas con el mouse o con el teclado para mayor velocidad.

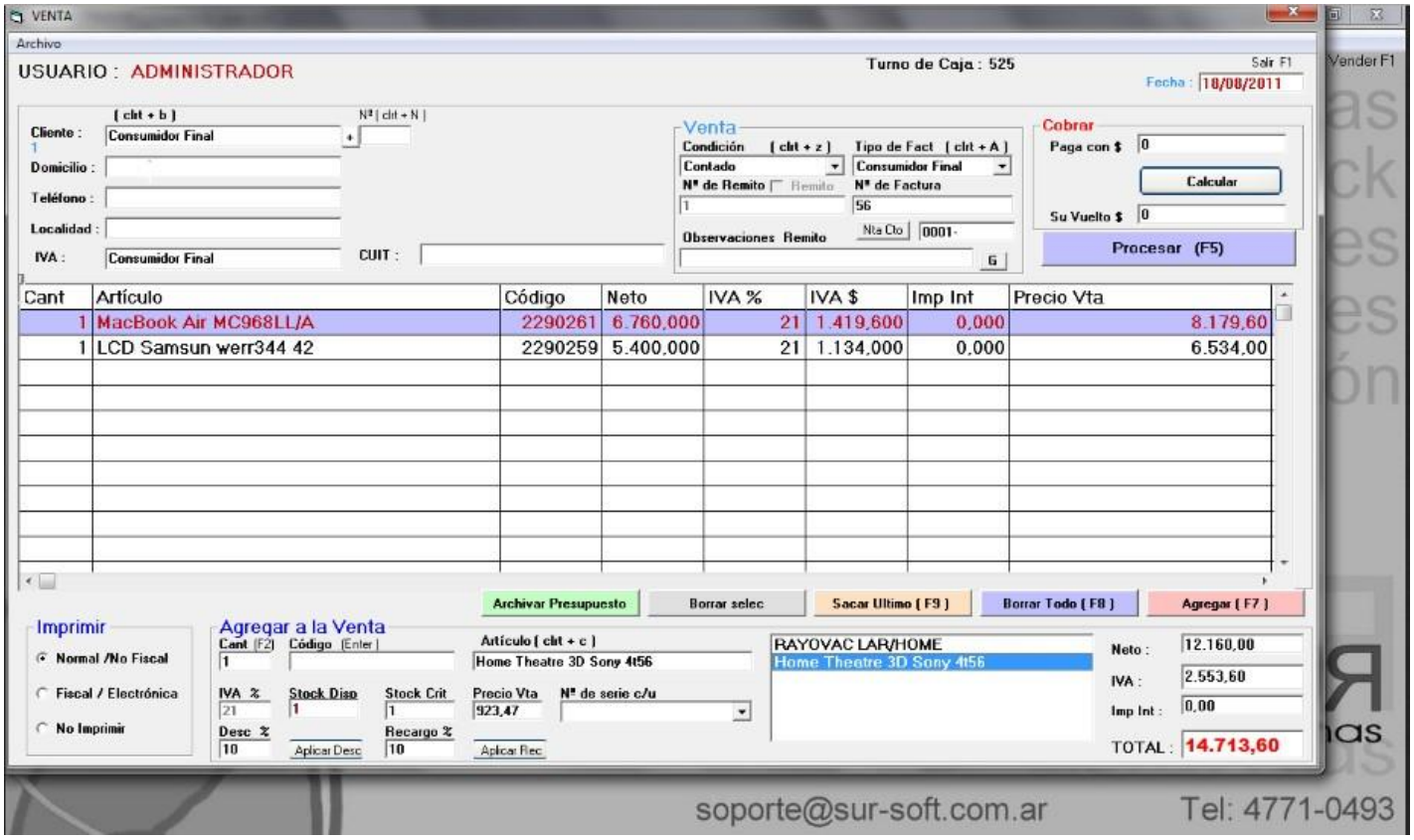
Cuenta con la posibilidad de vender artículos con número de serie individual para control de garantía.

Funciona con lectora de código de barras y también se puede ubicar un artículo rápidamente con cualquier parte del nombre del mismo o por un código interno que se la asigna a c/u al ingresarlo en stock.

También se puede ingresar la venta como presupuesto, de esta manera queda archivada para ser procesada cuando se desee buscándola en presupuestos.

Obviamente emite todo tipo de comprobantes fiscales o no adaptados a pedido y configuración del cliente.

Permite seguir vendiendo mientras se está procesando una factura ya que en el momento de comenzar la impresión o facturación electrónica abre inmediatamente para poder seguir armando una lista nueva lo que agiliza mucho el trámite de venta



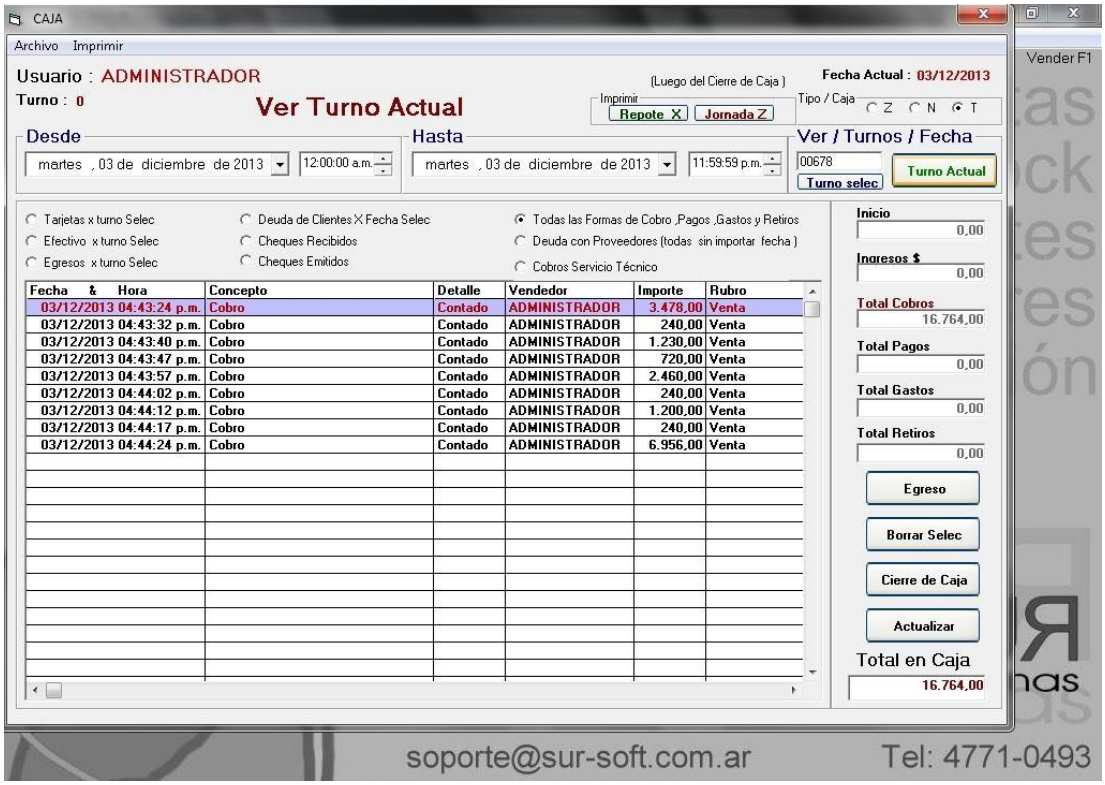
Módulo Caja:

Permite llevar un control total de las operaciones de cada cajero con detalle de efectivo, cheques, tarjetas, cobros trabajo técnico etc.

Se pueden asentar egresos justificando el destino (gasto, retiro, etc.) y pudiendo poner un comentario al respecto.

Hace cierre de caja contando la diferencia a favor o en contra de lo entregado por cada cajero7a.

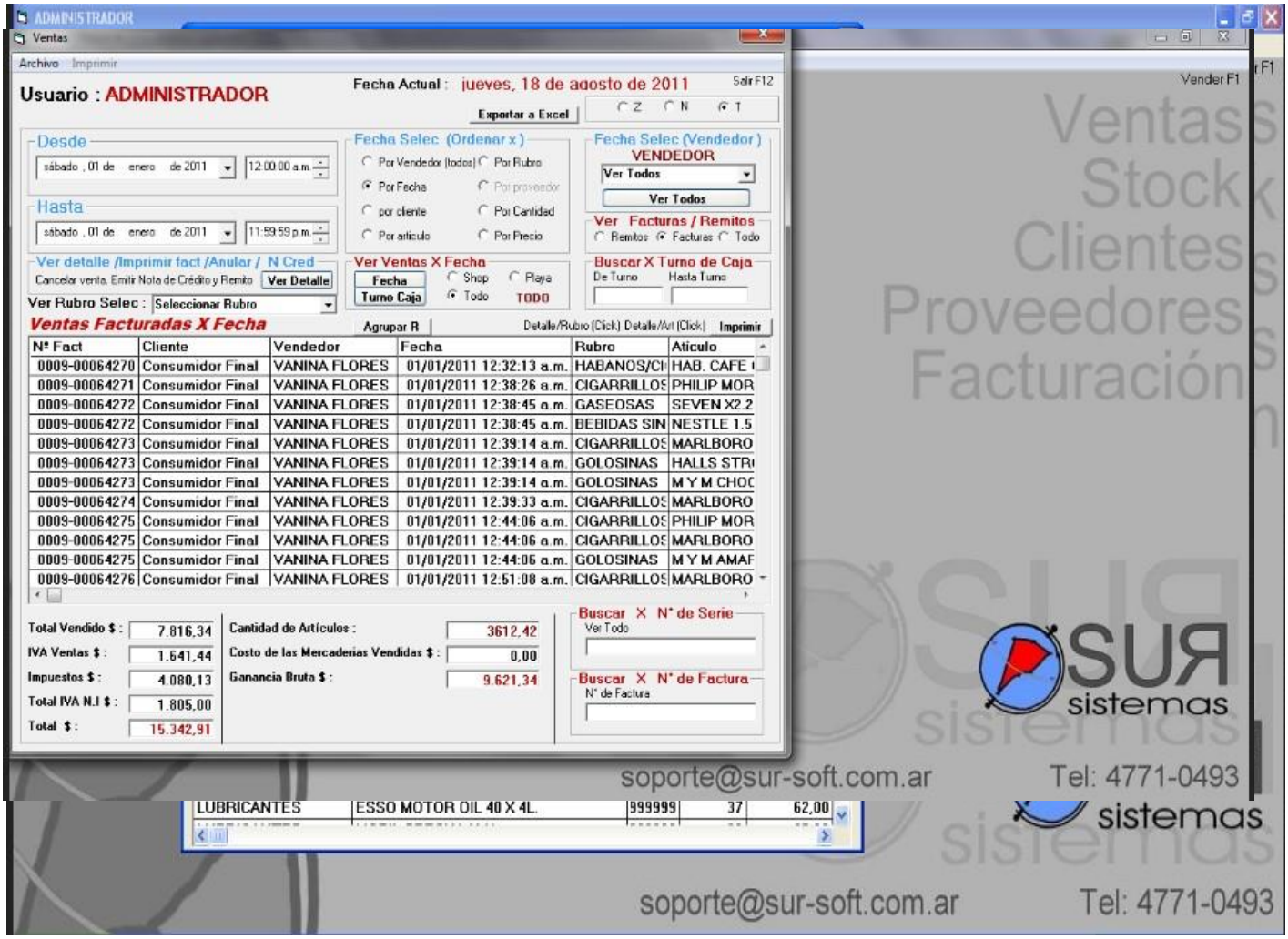
Básicamente permite tener un control total de cada usuario sin posibilidad de faltantes.



Módulo Stock:

Este módulo lleva el detalle de cada artículo ingresado desde el precio de venta, impuestos (Internos de todo tipo incluso los de combustibles), iva, etc.

También los netos, inclusive costos para poder sacar estadísticas de ganancias. También se puede ingresar un Nª de serie individual para los artículos que llevan garantía pudiendo asentar meses de garantía, etc



Módulo Ventas:

Lleva un detalle de todas las operaciones de ventas (efectivo, remitos, etc.). Permite agrupar artículos vendidos, rubros, etc. Sacando listados para reposición. Informa con detalle el desempeño de cada vendedor con año, mes, día, hora, minuto y segundo de cada operación.

También se puede cancelar ventas y sacar estadísticas de ganancias. Realiza todo tipo de búsquedas por fecha o turno de caja.

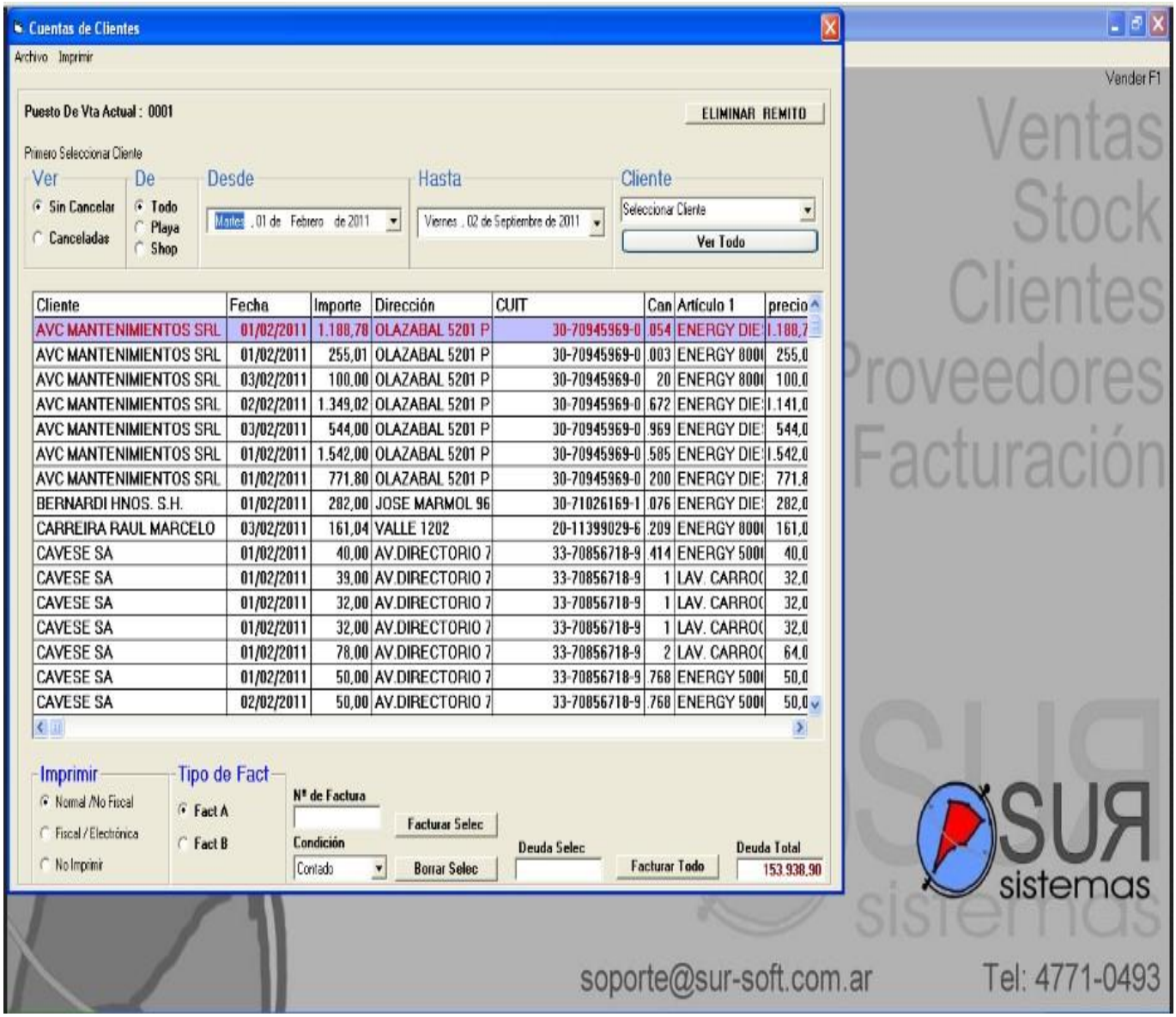
Módulo Cuentas Corrientes:

En este módulo tenemos un detalle de todas las ventas realizadas por Cuenta Corriente pudiendo visualizar las no facturadas y las ya facturadas por margen de fecha y por cliente.

Se pueden diferenciar las realizadas por playa de las de Shop y facturarlas por separadas o juntas. Permite emitir todo tipo de facturas.

Se puede facturar toda la deuda de un cliente o elegir la que se desee de tal manera de poder realizar un pago parcial.

Como todos los módulos cuenta con la posibilidad de exportar a Excel cualquier reporte requerido.



Módulo IVA Ventas:

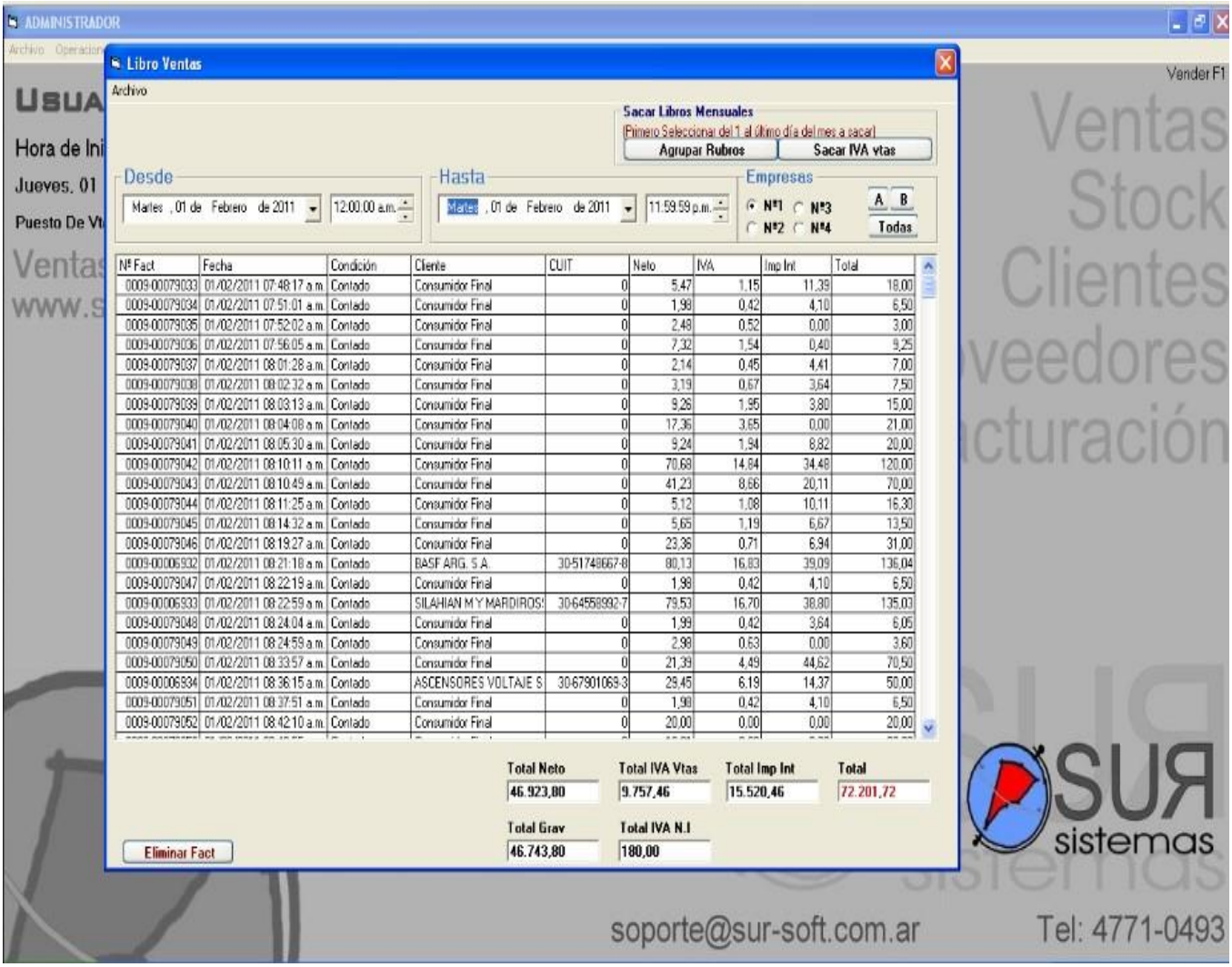
Permite controlar toda la facturación y extraer el libro mensual, agrupa las facturas por puesto de venta separa factura A de consumidor final.

Agrupa totales por rubro.

Permite sacar todo tipo de listados por rango de fechas.

Puede cancelar facturas ya emitidas y emitir notas de crédito.

Detalla la facturación con todos los requerimientos de SUNAT

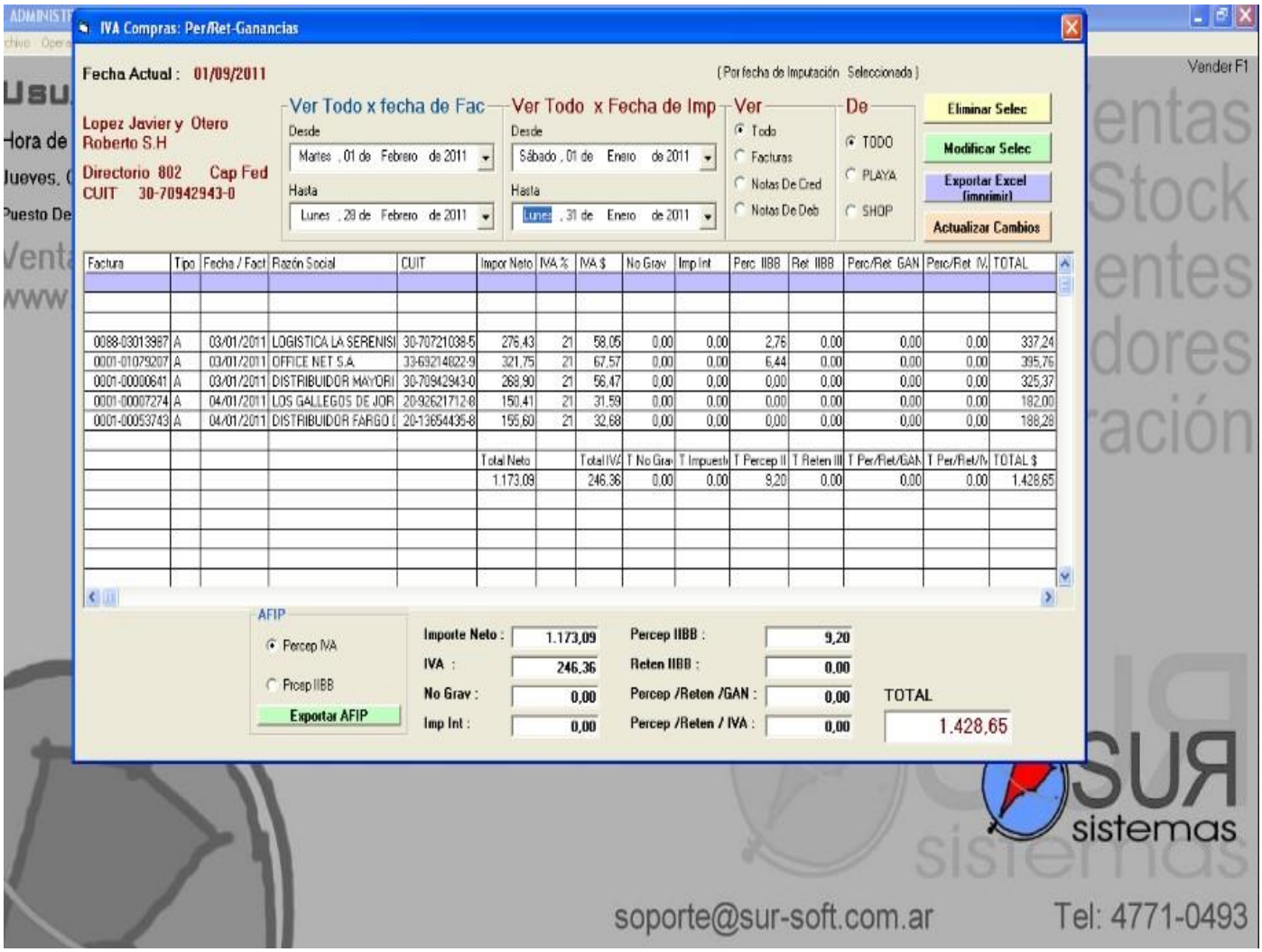


Módulo IVA Compras:

Ingreso de facturas de compra tanto al contado como cupones de tarjeta de crédito de una forma muy rápida y simple.

Calcula retenciones y percepciones de IVA exportando datos a SUNAT.

Detecta si se ingresan facturas duplicadas y permite muy fácilmente corregir todo tipo de errores.



REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO DEL SISTEMA

Sistemas Operativos: Windows XP, Windows 7,Windows 2000 -Todas las versiones

Procesador: Pentium 4 o superior

Disco Rígido 2 Gb libres en Disco

Ram:512 M

Monitor: Resolución de Pantalla 1024

Opcionales

Controladoras Fiscales: Hasar, Epson, Bematech, Samsung, etc.(consultar por otras)

Lectoras de Código de Barras: Todas las marcas y modelos

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA PRODUTEX SAC

¿La empresa Cuenta con un manual de funciones?

La empresa Aero Gas del Norte SAC, no cuenta con un manual de funciones, ya que los dueños son los encargados de la administración, personas que no tienen un grado de estudio técnico o universitario y llevan el control y manejo de la empresa de manera tradicional, es decir en base a la experiencia adquirida a través de los años por ser un negocio familiar

1. **¿Las funciones de los trabajadores de la empresa se encuentran bien definidas?**

Los trabajadores de la empresa solo desarrollan sus labores en base a lo que les mandan a hacer los dueños diariamente, y como ya tienen tiempo trabajando ya saben cuál es el trabajo a desarrollar.

2. **¿En cuanto al control, cree usted que se está ejerciendo adecuadamente?**

   Podríamos decir que no, porque hay momentos en que uno no está presente y no hay manera de controlar las acciones y movimientos propios de la empresa.

3. **¿Existe un adecuado control de los recursos que posee la empresa?**

   No en su totalidad.

4. **¿Sabe Ud. Las desventajas que tiene su empresa por hacer mal uso del manual de funciones?**

   Bueno como le decía no tenemos un manual de funciones, así que no sabría decirle que tan bueno o malo sería para la empresa

5. **Para usted ¿cuáles son las ventajas que le otorga no usar un control administrativo?**

   No me genera carga laboral Es más rápido y fácil.

6. **¿Se preparan estados financieros mensuales (indique en su caso si se preparan con qué frecuencia?**

   No se elaboran los estados financieros mensualmente ni trimestralmente si no anualmente ya que es necesario para la declaración, o en algunos caso para un financiamiento.

7. **¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre enumerado, relaciones de cobranza, etc.?**

   Si mediante parte o reporte de ventas.

8. **Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización**

   Si mediante vales de créditos

9. **¿Las facturas son verificadas contra las órdenes de compra y con los informes de recepción en cuanto a precios, condiciones, calidad, contabilidad, etc.?**

Si con órdenes y guía de remitente

10. **¿Se lleva un control y registro adecuado de las ventas?**

    Bueno se realiza un arqueo de caja y se compara con los comprobantes emitidos, en cuanto al registro de eso se encarga el contador

11. **¿En cuánto a las ventas, estas se han incremento con relación a otros periodos?**

    Las ventas debido a la situación económica del país, ha bajado un poco su nivel.

12. **¿Por qué crees que no existe un control de las ventas?**

    Po ruq se trabaja de manera empírica, mas basado en la experiencia en el negocio

13. **¿Si no existe un control de las ventas ¿cómo controlan sus ventas?**

    Con la planilla de partes de acuerdo al conto metro cuando estos están en perfecto estado. En otros casos empíricamente parte de ventas y conto metro.

14. **¿Sabe usted lo que es un sistema de control interno?**

    No específicamente, pero tengo una idea de lo que es

15. **¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema de control interno orientado a mejorar sus ventas?**

    Claro que sí, si verdaderamente esto me va a permitir mejorar las ventas

16. **¿En cuánto a los trabajadores de la empresa, hacen alguna convocatoria pública para su contratación?**

    No se realiza un convocatoria propiamente dicha solo se anuncia en el diario que se necesita personal y que se presenten portando su DNI y un recibo de agua o luz

17. **¿Se capacita al personal?**

    No, ya que esto demandaría más gasto.

18. **¿Se efectúa algún tipo de reconocimiento o incentivo al personal?**

    No

CAPITULO VI: **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

CONCLUSIONES

- La empresa PRODUTEX SAC, no cuenta con un manual de funciones, ya que los dueños son los encargados de la administración, personas que no tienen un grado de estudio técnico o universitario y llevan el control y manejo de la empresa de manera habitual y por la experiencia que tienes en el tiempo que llevan con este negocio. Las personas encargadas tampoco supieron respondernos lo que representa las desventajas y ventajas de contar con un manual de funciones debido a la falta de conocimiento del mismo por lo que no lo aplican.

- También la empresa no elabora sus estados financiero mensualmente ni trimestralmente si no anualmente y esto porque es necesario para su declaración, o en algunos caso para un financiamiento. Tampoco realiza los estados financieros presupuestados todo es realizado mecánicamente de acuerdo como se mueva el mercado expresaron descartando todo tipo de sistema control interno pues se encontró cuadernos donde hacen sus apuntes de compras y ventas reales ya que los comprobantes no demuestran las ventas reales por que no se entregan los comprobantes al 100%.

- Al momento de realizar la convocatoria para un puesto de trabajo y su contratación no le piden un curriculum, ni referencias solamente presentan su copia de DNI y recibo de luz. Los trabajadores tampoco cuentan con los beneficios tales como: seguro. Y no tienen contrato de trabajo, tampoco perciben un comprobante de pago de sueldos solamente existen pago directos, y para el aumento de sueldos o vacaciones no se comunica con una documentación solo verbal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- TORRES R. F. E. (2005) diseño del sistema de contabilidad de costos por órdenes específicas de la Empresa Cop. Art. C.A. Tesis especialista en contaduría Extraído del día 21 de setiembre de 2010 http://www.mistareas.com.ve/tesis /p648i%28Con%29.pdf

- LUNA, A. P. (2000) diseño un correcto manejo del inventario de combustible en una gasolinera y los controles internos que deben de existir en base a una auditoria operacional. Tesis para optar el licenciado en contador público Extraído el día 07 de setiembre de 2010 http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/3114.pdf

- ACOSTA, H. W., y Otros.. (2001) Propuesta de un sistema de control interno para una empresa comercializadora de productos de belleza en la zona norte tumbes - Piura. Tesis para optar el grado de contador público Extraído el día 19 de setiembre del 2010 http://www.untumbes.edu.pe/inv/alumnos/fce/ec/tesis/pdf/rt0024.pdf

- ROJAS, W. O., (2007) Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos, Tesis para optar el grado de contador público extraído el día 19 de setiembre del 2010

Direcciones Electrónicas

Control Interno, recuperado el 17 de octubre de 2010 disponible en:http://www.mailxmail.com/curso-control-contable/sistemas-control-interno y http://www.miramegias.com/auditoria/files/present/ut02s.pdf

Sistema De Control Interno recuperado el 10 de octubre de 2010 disponible en http://www.mailxmail.com/curso-control-contable/sistemas-control-interno

Definición de Venta, recuperado el dia 15 de octubre 2010 disponible en http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.

DAVALOS COCA, Omar, Sistema de control interno Recuperado el dia 10 de octubre de 2010 disponible en http://www.mailxmail.com/curso-control-contable/sistemas-controlinterno