UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL DE INGRESOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA JOSÉ LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017.

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Bach. Ruidias Neciosup Luis Fernando Miguel

Asesor:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL DE INGRESOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA JOSÉ LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017.

Aprobación del jurado

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Asesor

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando
Presidente del Jurado

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Secretario del Jurado

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

Con estas sinceras palabras quiero expresar el gran sentimiento de satisfacción que siento al llegar a esta etapa de mi vida y dedicar esta Tesis a las personas que han venido siendo mi fuente de apoyo e inspiración para seguir adelante cada día de mi vida, dedico esta tesis a mi madre Silvia por ser el motivo de mi superación profesional, a mi tío Miguel en el cielo y a mi novia Cristina por demostrarme siempre su cariño y comprensión quien me alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

Ruidias Neciosup Luis Fernando M.

AGRADECIMIENTO

Ante todo a Dios por darme el don de la vida y haberme permitido llegar a esta etapa de mi formación profesional tan importante; a cada integrante de mi familia y a mi novia, quienes estuvieron presente en los inconvenientes que se presentaron en el transcurso de mi carrera profesional, a mi madre y a mi abuela; por haberme educado con valores y responsabilidad para poder alcanzar mis metas, a mis profesores por compartir sus conocimientos en mi etapa de formación profesional, a la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo por darme la oportunidad de formarme profesionalmente en su casa de estudios.

Ruidias Neciosup Luis Fernando M.

Resumen

El presente trabajo llevara a los estudiantes a tener un mejor conocimiento general de algunos aspectos importantes sobre el tema, la investigación planteada en esta tesis tuvo como objetivo determinar si la implementación de un control de ingresos optimiza el proceso de ventas en la empresa José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017 para lo cual se tuvo que conocer exactamente como realizan el proceso de venta, para llegar a esta información se tuvo que utilizar el instrumento de la entrevista, que por consiguiente fue de mucha importancia para aceptar la hipótesis planteada.

La tesis planteada posee un tipo de investigación Cuantitativa Explorativa, porque el objeto a estudiar es muy poco estudiado y no se tienen muchas referencias del mismo, y cuya población estuvo conformada por el personal que labora, siendo un total de 5 personas.

En tal sentido la investigación nos permitió analizar las variables: Control de ingresos y proceso de ventas, de esta manera damos a conocer que la problemática se basa en las deficiencias de controlar el efectivo por el mal desenvolvimiento del personal.

Por tanto, concluimos que la Ticketera; como control de ingresos brindara información satisfactoriamente para la empresa mejorando en el control y optimizando el procesos de ventas.

Palabras clave: Control de ingresos, proceso de ventas.

Abstrac

The present work will lead the students to have a better general knowledge of some important aspects on the subject, the research presented in this thesis was aimed at determining whether the implementation of an income control optimizes the process of Sales at the company José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017 for which he had to know exactly how they do the sales process, to reach this information was to use the instrument of the interview, which therefore was very important to accept the hypothesis posed.

The thesis has a type of exploratory quantitative research, because the object to study is very little studied and do not have many references of it, and whose population was formed by the staff working, being a total of five people.

In this sense, the research allowed us to analyze the variables: Revenue Control and sales process, in this way we make known that the problematic is based on the deficiencies to control the cash by the poor development of the personnel.

So we conclude that the ticket; As revenue control it will provide information satisfactorily for the company improving the control and optimizing the sales processes.

Key Words: Revenue control and sales process

INDICE

APROBACIÓN……ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

Resumen v

Abstrac vi

I. INTRODUCCIÓN 1

1.1. Realidad Problemática 4

1.2. Trabajos Previos 9

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA 15

Control de ingresos 15

Ticketera o impresora térmica 15

Control 17

Ingresos 18

Proceso de ventas 18

Fases del proceso de venta 19

Venta 19

Satisfacción del cliente 20

Fidelización de clientes 21

1.4. Formulación del problema 22

1.5. Justificación e importancia del estudio 22

1.6. Hipótesis 22

1.7. Objetivos 23

II. MATERIAL Y MÉTODO 24

Tipo y diseño de investigación 25

2.1. Población y muestra 25

2.2. Variables, operacionalización 26

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 26

Técnicas 26

Instrumentos 27
Confiabilidad 28
2.4. Procedimientos de análisis de datos 28
2.5. Aspectos éticos 28
2.6. Criterios de rigor cientifico 28
III. RESULTADOS 29
3.1. Tablas y figuras 30
3.2. Discusion de los Resultados 37
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 44
REFERENCIAS 47
ANEXOS 51
ENTREVISTA 52

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada IMPLEMENTACION DE UN CONTROL DE INGRESOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA JOSE LUIS & JGL S.A.C., CHICLAYO, 2017, propone implementar un Control de Ingresos que permita optimizar el proceso de ventas, brindando de esta manera un mejor manejo del efectivo y una perdida nula en diferencia a años anteriores.

Para un mejor alcance, la investigación se estructuró en los siguientes capítulos:

CAPITULO I:

INTRODUCCION; contiene información donde se expone la Realidad Problemática local, nacional e internacional de nuestro trabajo, Veremos Trabajos Previos, Teorías Relacionadas al Tema la cuales contienen información de autores, frases, pensamiento, ideologías, etc., Formulación del Problema General y Especifico, La Hipótesis para saber si el proyecto es dable o no y Objetivos que nos brinda a lo que vamos a llegar.

CAPITULO II:

MATERIAL Y METODOS; encontramos el Tipo y Diseño de Investigación, Variables, Operacionalización la cual nos principales para poder desarrollar el proyecto, Población y Muestra, Técnica e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad que forman parte de los procedimientos que se utilizara para el transcurso de la investigación, Procedimiento de Análisis de datos y por último criterios éticos

CAPITULO III:

RESULTADOS, contiene toda la información obtenida posterior a la aplicación de los instrumentos, interpretando y analizando todos los aspectos importantes

CAPITULO IV:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, nos permitirá ver la realidad de la empresa ayudará a verificar si el proyecto está avanzando correctamente o si nos encaminamos en una dirección incorrecta.

REFERENCIAS, nos permitió encontrar información que nos sirvió para nuestra realización de nuestro proyecto tanto en páginas, periódicos, revista, libros, etc.

ANEXOS: en este aspecto tenemos los instrumentos aplicados en la investigación, cuadros, métodos que hemos utilizado para la realización del proyecto.

1.1. Realidad Problemática.

A nivel internacional

StrongPoint (2013). La gestión del efectivo impulsa su negocio, de StrongPoint. España. Los pagos por caja pueden trascender de forma considerable en los beneficios que obtienen los minoristas en función de si el efectivo se maneja o se gestiona.

En la actualidad, aun son muchos los minoristas que usan el manejo manual del efectivo, un acontecimiento que beneficia la vulnerabilidad de sus negocios con respecto a fallas y disminuciones de su cuantía. Por otra parte, al realizar un manejo manual de efectivo amplía el peligro de sustracción, y de esta manera, genera un impacto perjudicial en los ingresos, los trabajadores y el servicio al cliente. Para finalizar, el manejo manual de efectivo maneja recursos que se deberían destinar a las actividades principales del negocio.

En otra instancia, aquellos comercios que disponen con una posible solución para la gestión de efectivo se favorecen con el crecimiento de sus ingresos, una disminución de los costos y mejor prestación de servicio al consumidor. (Pág. 2)

BBVA. (2016). A controlar el efectivo de tu negocio. 29 agosto 2016, de BBVA Bancomer México. Sin duda alguna, el factor que hace progresar tu negocio son los ingresos que percibes o la realización de alguna venta. Son de tal importancia que requieren de mucho cuidado ya que garantizan el auge de tu negocio.

Si posees un negocio de mediana, pequeña o micro empresa debes planear en usar un debido registro entorno al efectivo que manipulas.

Lo ideal es que de manera ordenada se archive todos los comprobantes de todos los movimientos de efectivo que se realice. De esta manera es más fácil llevar en tu libreta un debido control en base a las ventas que se realizan en efectivo, cobranzas a clientes, pagos a tus abastecedores, pagos de impuestos y pagos por servicios.

Se recomienda que en la libreta de control las hojas se dividan en columnas y renglones; de esta manera en el lado de las columnas se detallara la semana de la que se está llevando a cabo el ejercicio y en el lado de los renglones se detallara el efectivo que ingreso y que salió al término de la semana.

Al realizar de manera mensual el registro de los movimientos, sabrás con certeza cuanto de dinero en efectivo se ha obtenido al culminar la semana y de esta manera con ese monto se iniciará la semana siguiente.

Con el transcurrir del tiempo conseguirás planificar adquisición de equipos, maquinarias y pensar en el crecimiento de tu negocio por medio de una ampliación.

Santiago Migoya. (2012). Controla el Efectivo, de Entrepreneur.network, España.

El emprendedor al iniciar su negocio, tiene como único objetivo vender, de esta manera recluta esfuerzos para obtener clientes y así poder empezar a generar sus ingresos. El detalle está en que algunos descuidan su proceso de cobro de su negocio.

Para lograr ser un gran empresario y tener asegurado tu proyecto, tu nuevo objetivo deberá ser, tener el control del dinero en caja. De esta manera se tomarán decisiones más acertadas y será la señalización de las finanzas del negocio.
Es importante tener un control adecuado de los ingresos y de los egresos en un negocio; el detalle está en que el dinero que ingresa sea al contado.

El docente Mercado Peña Eduardo de la Institución de Gastronomía en la Universidad del Claustro de Sor Juana nos dice. “En el caso de los establecimientos de alimentos y bebidas, la revisión periódica de los movimientos de caja es importante porque la mayoría de las operaciones diarias se realiza en efectivo”, recalca el especialista en conocimientos administrativos y contables.

Cuando se lleva el control del flujo de efectivo, es necesario que se registre los ingresos que genera el negocio; tomando de ejemplo un restaurante se daría por la venta de bebidas, alimentos y otra diversidad de productos.

Al obtenerse un resultado positivo, generara un exceso de efectivo. Si el resultado es contradictorio, se comprobará que existe un déficit. Lo correcto sería de que comúnmente exista un excedente de efectivo.

A nivel nacional

Marcela Díaz Sandoval. (2013). Robo hormiga. 20 de marzo 2013, de Perú Retail. Lima - Perú. El 78% de sustracciones de efectivo en las tiendas son cometidos por los mismos clientes y empleados. El índice de hurtos en comercios viene aumentando desde el año 2007. El Centre For Retail Research en su último estudio elaborado, dio a conocer que en cada año se arrestan seis millones de ciudadanos por haber cometido algún robo en alguna tienda, más conocidos como "robos hormiga". Es por ello que, en la actualidad, los comercios han concientizado la seguridad en sus locales.

En otra instancia el 50% del total de la perdida se origina por equivocaciones administrativas y contables. La poca supervisión, la deficiente formación de los empleados, entre otros puntos, son factores que explican esta situación.

Se recalca que, en una encuesta realizada a profesionales, más del 86% piensan que la deficiente gestión de inventario o la prevención de la pérdida son uno de los factores para implementar sistemas.

Revista Empresarial (2012). Gestión contable. Lima- Perú.

La contabilidad de gestión se basa en un manejo combinado de información contable interna y externa, llegando a deducir distintas determinaciones que serían de mucha utilidad para una empresa. La gestión contable en una compañía permite tener un control sistemático y un registro de las operaciones económicas que se realizan, rigiéndose a un modelo básico mejorado por un sistema informático bien planeado y creado, de tal manera ofrece un control, compatibilidad, flexibilidad y la relación tolerable entre beneficio y costo.

La gestión contable se realiza en tres períodos: La primera es el registro de la actividad económica y financiera de la entidad, la cual debe llevar a cabo un registro de toda la actividad de la empresa. La segunda es la clasificación de la información, es un registro completo acerca de las actividades comerciales; en este periodo se clasifican los datos de las diferentes categorías, se agrupan por separados las transacciones de recibo de dinero y de las que omiten, sirve mucho para las personas que están encargadas de tomar las decisiones. La tercera es el resumen de información; tiene como objetivo pronosticar el flujo de caja, decidir según los créditos e inversiones, servir de apoyo a los dirigentes en cuanto a la planeación, organización y dirección de los negocios vinculados con la empresa, establecer la determinación de precios, tarifas y tributos; concluyo que es importante la gestión contable ya que absolutamente todos los entes financieros y comerciales poseen la necesidad de conservar un control de los movimientos que suceden en la compañía.

Gestión. (2017) ¿Por qué controlar tu flujo de efectivo? de Gestión. Lima. Flujo de efectivo es una expresión llamativa para algo que es muy claro: las ganancias es el dinero que ingresa y los gastos es el dinero que sale. Si se gasta más de lo que se gana, simplemente estás endeudado. Se genera la ruina del patrimonio y sobre todo obtienes un compromiso, ya que las deudas se tienen que pagar; afectando el flujo de efectivo expectante, ya que el dinero que captes mañana se utilizara para realizar pagos de elementos que ya se compró, quedando menos dinero para otras actividades. Lo opuesto seria no gastar más dinero de lo que se gana, de esta manera se generaran ahorros, siendo una condición muy importante para edificar un patrimonio. En otras instancias, existe gente que no lleva un control sobre su flujo de efectivo.

Una de las ventajas para controlar el flujo de efectivo; es la siguiente: Enfocarnos en nuestras prioridades. El dinero aparentemente nunca es suficiente. No se pueden hacer miles de cosas al mismo tiempo ya que sabemos que el dinero es un bien que no se consigue fácilmente. Esto nos lleva a tener que priorizar algunas cosas y enfocarnos en lo que verdaderamente es más importante.

No olvidar que el dinero es solamente una vía que nos permite lograr aquellas cosas que más nos importan. Vivir tranquilo y de manera segura tanto nosotros como nuestra

familia es una prioridad. Llevar un control de tu flujo de efectivo, ayudara a construir tu patrimonio.

A nivel local

La empresa José Luis & JGL SAC dedicada a la venta al por menor de alimentos en un puesto de venta y mercado, se localiza en mercado Moshoqueque interior 293 – JLO – Chiclayo, es una empresa familiar, en la actualidad la empresa José Luis & JGL SAC no cuenta con un debido control de sus ingresos que facilite la información del efectivo que se ha generado en su día a día laboral, generando de esta manera dudas por parte de los dueños con respecto al monto del efectivo.

Al igual que muchos de los comerciantes minoristas la problemática de estos es su debilidad en el control de los ingresos que generan ya que la mayoría los realiza de manera manual y no existe un personal indicado para esta labor, por el contrario, al ser negocios medianos o pequeños el rol de la distribución del efectivo en caja es tomado por cualquiera de los que integran el personal de trabajo.

De esta manera se ha deducido con el transcurrir de los años que ante esta situación que se presenta en los comerciales minoristas se da mucho lo que es conocido como el robo hormiga que se genera por cualquiera de las personas que integran el personal de trabajo.

Es por eso que es muy importante que los comerciantes lleven un control en su día a día laboral ya sea a través de controles o sistemas apropiados que ofrece el mercado sistemático y de esta manera mejorar el proceso de gestión de ventas acompañado de la mejora de la solvencia y/o rentabilidad de estos comerciantes.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional

Bustillos, A, & Silva, C. (2009). Diseño e implementación de un sistema de control de ingresos/egresos de caja para mejorar los servicios de la empresa "Asesoría Contable y Tributaria" con la herramienta inteligente Genexus en la ciudad de Latacunga de la provincia de Cotopaxi. (Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en informática y sistemas computacionales) Universidad técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Como conclusión al problema se creó un Sistema de Control de Ingresos/Egresos de Caja que tenga la capacidad de gestionar una base de Datos que registre los Ingresos y Egresos de caja.

Bustillos & Silva en su tesis presentada nos dan a conocer la necesidad de llevar un registro de información en los ingresos y egresos y del manejo de lo que deben realizar diariamente.

La relación que existe con mi proyecto es que, la empresa en la que se realizara el estudio de investigación no cuenta con el control adecuado de los ingresos en las ventas por la demanda que existe en los productos.

Barrientos, A (2016). Evaluación, diseño e implementación de una solución tecnológica utilizando impresoras fiscales en medianas empresas. (Tesis para optar al título de ingeniero civil en informática) Universidad Austral de Chile, Chile.

Se concluye que la implementación de una impresora es una herramienta útil que respaldara y generara confianza en la información que se genere a través de la misma; generando de esta manera innovación y desafío para poder ser implantadas en el mercado actual.

Barrientos en su investigación toma puntos muy resaltantes, uno de ellos es innovar con las Ticketeras y/o impresoras siendo un desafío en el mercado pero que aún así habrá

muchos beneficios ya que habrá un resguardo sobre la información generado evitando de esta manera cualquier tipo de contratiempos económicos en las empresas.

El punto de relación con el trabajo que se ha realizado es que de la misma manera se implantara una Ticketera con la expectativa de que toda la información que genere a través de sus tickets sirva de respaldo para la empresa para que de esta manera no exista ningún déficit de dinero en el recuento de caja al finalizar el día laboral de las ventas realizadas

Ramírez, A, & Volquez, L (2012). El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana Grupo HF SRL. (Licenciado en contaduría pública) Santo Domingo, República Dominicana.

Una de las conclusiones finales fue que El elevado costo del dinero indica que el control interno en el área de efectivo es vital para eficientizar el uso de los activos líquidos de la empresa, elevar el índice de solvencia, evitar cualquier malversación o desfalco y obtener mayores beneficios económicos a corto plazo.

En esta investigación Ramírez & Volquez (2012) presentan como objetivo principal conocer internamente el área de efectivo de una empresa comercial y de esta manera proteger el efectivo, en la cual se ha usado el método deductivo llegando a la conclusión que en el control que se lleva en el área de efectivo es y debe ser vital para el correcto uso de activos y de esta manera elevar la solvencia de la empresa.

En concordancia con la investigación que se realizara en la empresa JOSE LUIS & JGL SAC se puede determinar que es necesario conocer y/o saber el manejo que se le está dando al efectivo y de esta manera poder deducir que con el correcto control la solvencia aumentara para la empresa.

Vásconez, B. (2015). Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUIALITY SA en la ciudad de Quito año 2014. (Master en administración de negocios) Quito, Ecuador.

Como conclusión en su tesis Vásconez (2015) nos da a conocer que la empresa a la que le realizo su investigación no lleva un óptimo proceso de ventas generando de tal manera la incomodidad en sus clientes y una disminución en sus ingresos.

Vásconez (2015) en su tesis realizada tiene como objetivo mejorar el proceso de pre venta y post venta para saber la satisfacción del cliente, la relación que existe con mi investigación es el mal proceso de ventas que se está llevando a cabo por parte de los trabajadores en la empresa JOSE LUIS & JGL SAC en la cual también se está generando una disminución de ingresos.

A nivel nacional

Bayona, I. (2016). Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: caso Power Deport SAC Trujillo, 2016. (Tesis para obtener el título profesional de contador público) Trujillo, Perú.

Se concluye que, en la investigación realizada, se logra identificar que existe en la empresa un déficit control interno, ya que no se cumplía la verificación y control sobre el desempeño y desarrollo de todas las actividades que tenían que cumplir el personal de las distintas áreas de la empresa, generando incumplimiento en sus deberes y responsabilidades.

En esta primera tesis, Bayona (2016) da a conocer que es muy importante el control de las actividades que realiza el personal de la empresa mencionada en sus distintas áreas ya que estos trabajadores incumplen con sus responsabilidades laborales; usando una investigación de tipo no experimental descriptivo correlacional.

De esta manera existe afinidad con mi proyecto de investigación ya que la empresa a la que voy a realizar mi investigación sus trabajadores incumplen con su labor hurtando parte de los ingresos en las ventas realizadas.

Amasifen, Pezo y Sánchez (2012). Diseño e implementación de un sistema informático para mejorar el proceso de ventas en la tienda señor de Ayabaca de la ciudad de Tarapoto 2012. (Técnico profesional en computación e informática) Tarapoto, Perú.

Se concluye que la tienda Señor de Ayabaca utilizara un sistema informático para que de esta manera pueda mejorar su proceso de ventas y así poder tener el control en el stock de sus productos, utilizando el gestor de base de datos Access 2010. La tienda Señor de Ayabaca pretende tener un posicionamiento competitivo y así satisfacer a sus clientes.

En esta segunda tesis, Amasifen, Pezo y Sánchez (2012) tienen como objetivo controlar el stock en sus productos y de esta manera mejorar el proceso en la gestión de sus ventas utilizando un sistema informático, para esta investigación se aplicaron encuestas y un tipo de investigación Descriptiva y Aplicada. Llegando a la conclusión que de esta manera se podrá controlar los productos de la empresa mejorando el proceso de sus ventas.

La relación con mi proyecto de investigación es que en la empresa en la que realizare mi estudio no existe una buena gestión de las ventas que se realizan diariamente y de esa manera no llevan el control de sus productos.

Inca, S. (2017). Sistema web para el proceso de ventas en la Empresa Zoe. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Lima, Perú.

Se concluye que en la empresa Zoe mejora su proceso de ventas con la implementación de un sistema obteniendo fidelidad por parte de sus clientes.

En relación con mi trabajo de investigación es que se pretende optimizar el proceso de la venta y de tal manera tener un mejor desarrollo para la empresa JOSE LUIS &JGL SAC con la implementación de un control esperándose así seguir contando con la fidelidad de los clientes.

Fabián, E. (2017). Gestión de ventas y su relación con los indicadores de desempeño del personal de consumo masivo de Alicorp en lima 2017. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Lima, Perú.

En este trabajo de investigación se concluye que es muy importante el buen desempeño del personal de trabajo ya que de esta manera ayuda a tener una adecuada gestión o proceso de ventas.

Fabián (2015) tiene como objetivo dar a conocer la relación entre el desempeño de los trabajadores y la gestión de la venta, de tal manera en mi trabajo de investigación se espera conocer el desempeño de los trabajadores y ver la influencia en el proceso de la venta.

Valles, S (2015). Diseño e implementación de un sistema de venta para la distribuidora Josymar. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Trujillo, Perú

Se concluye que con la implementación de este sistema se podrá tener un mejor control de los bienes y de esta manera controlar su proceso de ventas, siendo beneficiados también los clientes brindándoles una mejor atención.

Valles (2015) tiene como objetivo principal implementar un sistema o control al igual que mi trabajo de investigación con la finalidad de llevar un mejor control de ingresos, de tal manera que al lograrlo el proceso de ventas sea óptimo para el bien de la empresa y para la satisfacción del cliente por el trato ofrecido por el trabajador.

A nivel local

.**Hoyos, L, & López, J. (2015).** Propuesta de un sistema contable de caja para mejorar el control de ingresos del restaurant y pollería el punto del sabor EIRL, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.

Se llegó a la conclusión de que se determinó las falencias o deficiencias del área de caja generando un descontrol de los ingresos por lo que se concluye que se debe implementar la propuesta del sistema contable de caja para efectuar un control eficiente de los ingresos en el Restaurant El Punto del Sabor EIRL.

Hoyos & López (2015) en su trabajo de investigación nos muestran como objetivo una propuesta de un sistema para mejorar el control de ingresos que se generan, aplicando una investigación de tipo descriptiva-propositiva tomando como población al personal administrativo y de esta manera llegando a la conclusión de que hay deficiencias en el control de sus ingresos por lo cual se ha decidido implementar un control eficiente.

En relación con mi trabajo de investigación se ha determinado que las deficiencias existen en cuanto no haya un control en los ingresos para lo cual es muy importante y satisfactorio a futuro la implementación del mismo.

Fernández, L. (2013). Sistema contable de caja para mejorar el control del uso de los ingresos propios en el instituto de educación superior pedagógico "Monseñor Francisco Gonzales Burga", Ferreñafe.

Se concluye que el IESP "Monseñor Francisco Gonzales Burga", en el área de tesorería no se cuenta con un sistema contables de caja, realizando sus actividades de forma manual, produciendo una mala eficiencia por retraso en el tiempo de emisión de reportes o informes a su superior y al cliente.

En esta segunda tesis el autor Fernández (2013) toma como objetivo principal la propuesta de un sistema de control de caja para que de esta manera se lleve un mejor control de sus ingresos, aplicando una investigación de tipo descriptiva con una población de tres trabajadores administrativos y de esta manera llegando a la conclusión de que es necesario este sistema ya que las operaciones se realizan de manera manual y al ser

aplicado dicho sistema se tendrá un mejor desenvolvimiento y control en sus ingresos generados, teniendo en cuenta que al implementar el sistema propuesto se requerirá de un experto en informática.

La relación que existe con mi trabajo de investigación es; que en la empresa JOSE LUIS & JGL SAC las operaciones se realizan de manera manual o libre por lo que afecta en el control del efectivo.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

Control de ingresos

Martínez, D. (2014). Sistema de gestión contable para el control de ingresos y gastos en representaciones Dinsa E.I.R.L. Tesis de pregrado. Chiclayo – Perú.

Los ingresos representan todas las entradas económicas que generan un negocio, una persona, una compañía, un gobierno, etc.

El control de ingresos describe detalladamente la entrada de dinero que se ha obtenido por la negociación de productos de un negocio o empresa; el control de ingresos y egresos sirve para analizar el costo de venta y realizar un control adecuado de las salidas de dinero.

El estado de flujo de efectivo; aportará información detallada de ingresos y egresos.

Ticketera o impresora térmica

Ofitor. (2016). Impresora Térmica, de Ofitor web 2000. Es un dispositivo electromecánico de alta velocidad, que tiene la función de recibir información digital procedente de la computadora; para por medio de calor, un haz de luz y una cinta entintada, plasmarla en la hoja, (también hay una variante en la cuál el haz de luz graba

directamente sobre papel especial sin necesidad de cintas). Imprime básicamente en color negro, aunque actualmente se encuentran en el mercado algunas que tienen la capacidad de imprimir en 2 ó 3 colores, se utiliza para la impresión de comprobantes de compra.

Las impresoras térmicas son las típicas impresoras de tickets o de TPV que se encuentran en la gran mayoría de comercios, restaurantes, tiendas, etc. Éstas tienen muchas ventajas entre las que se encuentra el uso de rollos de papel térmico que permite abaratar costes de impresión, fiabilidad y en definitiva, calidad

Las impresoras térmicas son impresoras libres de impacto, básicamente se utilizan para impresión monocromo. Cuentan internamente con chips y circuitos electrónicos que reciben órdenes desde la computadora y almacenan los datos para imprimirlos:

- La impresora térmica recibe la orden desde la computadora de lo que va a imprimir.
- La impresora térmica almacena los datos recibidos en una memoria RAM interna también llamada Buffer.
- Un mecanismo electromecánico acomoda la hoja acorde a las especificaciones que envía la computadora.
- Internamente cuentan con un sistema que, por medio de un haz de luz, forma la imagen en una cinta especial.
- La cinta pasa sobre la hoja y se presiona sobre la misma, por medio de calor, se fija la tinta a la hoja.
- Esto se repite hasta terminar los datos almacenados. Dependiendo el modelo de impresora térmica, esta puede enviar la señal hacia la computadora de que terminó de imprimir.

Como parte final se describe las partes de una impresora térmica

- Bandeja: Espacio asignado para colocar el rodillo de papel especial.
- Tapa: Protege de polvo el interior y permite visualizar el proceso de impresión.
- Bandeja de salida: Se encarga de sacar la hoja una vez impresa.

- Panel: Tiene indicadores LED del estado de la impresora (encendido, atasco de hoja, en proceso, etc.), así como botones de funciones (encendido, ticket, etc.)
- Cubiertas: Protegen los circuitos internos y dan estética a la impresora.
- Puertos: Se utilizan para comunicarse con la computadora.
- Conector de alimentación: Provee de electricidad desde el enchufe.
- Soporte: Permite colocar la impresora en la forma más conveniente.

Control

Martínez, D. (2014). Sistema de gestión contable para el control de ingresos y gastos en representaciones Dinsa E.I.R.L. Tesis de pregrado. Chiclayo – Perú. (Pág. 43-44)

El control de una empresa o negocio es aquella práctica que continuamente coteja los resultados auténticos adquiridos, con los planificados concluyendo de manera inmediata los datos suficientes para cambiar los dictámenes de los superiores y sus labores en sus periodos.

Deriva de la terminología francesa controle que quiere decir supervisión o verificación.

Stephen Robbins detalla al control como un procedimiento de vigilancia de las actividades para asegurarse de que se estén desarrollando conforme se habían planificado y así de esta forma poder corregir cualquier contratiempo que se presente.

Ingresos

Martínez, D. (2014). Sistema de gestión contable para el control de ingresos y gastos en representaciones Dinsa E.I.R.L. Tesis de pregrado. Chiclayo – Perú. (Pág. 50)

Es la manifestación monetaria que se obtiene a causa de las ventas producidas por concepto de bienes y servicios, en función de la gestión económica, financiera y social de la entidad económica.

Proceso de ventas

Fabián, E. (2017). *Gestión de ventas y su relación con los indicadores de desempeño del personal de consumo masivo de Alicorp en lima 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Lima, Perú. (Pág. 7)

Durante el momento que se lleva a cabo la venta, tendremos en cuenta, la ambientación o presentación lo cual es muy importante para lograr la venta, ser muy observadores para lograr identificar la necesidad o el interés del cliente, no debemos dejar de lado el momento de la entrega, la posventa y servicio. Schnarch. (2011) "El proceso de la venta se inicia mucho antes de estar en presencia de un cliente, y termina mucho después; es decir, hay actividades antes (pre venta), durante (entrevista de ventas) y después (posventa y servicio)". Los resultados de las ventas derivan de que tan exitosa es la gestión desarrollada

Agencia de Inbound Marketing (2016). Proceso de ventas. De inboundcycle.com El Proceso de ventas es la secuencia de pasos que realiza una empresa desde el primer momento que intenta captar la atención de los clientes hasta llevar a cabo la transacción final, es decir hasta que haya conseguido una venta del producto de la compañía.

A medida que va avanzando este proceso se puede identificar que no todos los clientes se convierten en compradores.

Fases del proceso de venta

Agencia de Inbound Marketing (2016). Proceso de ventas. De inboundcycle.com.

Primera fase: Atención; en esta fase la empresa la empresa intenta llamar la atención de sus clientes en base a su producto, puede realizarlo utilizando diversas técnicas pero todas ellas deben estar relacionadas con la acción final que será la venta.

Segunda fase: Interés; cuando se ha captado la atención del cliente se debe despertar su interés, explicándole las ventajas de un producto y sobre todo hacerlo mejor que nadie. El cliente deberá sentir inclinación hacia el producto ofrecido y esto solo se logra si es que se le ha brindado la información que necesita de manera clara y concisa.

Tercera fase: Deseo; Si en la primera fase se captó la atención del cliente, de esta manera logrando despertar su interés en la segunda fase, no hay duda que el cliente llegue a la tercera fase; que es el deseo por obtener el producto ofrecido. El desenvolvimiento ha sido tan convincente que le cliente desea tener el producto.

Cuarta Fase: Acción; Si se logra que le cliente pase por las fases mencionadas anteriormente sin ningún tipo de duda, entonces se habrá llegado a la última fase, la fase de la acción. En esta fase el cliente ya está convencido del producto que quiere y por lo tanto se produce la acción económica atravez de la venta.

Venta

Martínez, D. (2014). Sistema de gestión contable para el control de ingresos y gastos en representaciones Dinsa EIRL. Tesis de pregrado. Chiclayo – Perú. La venta es la actividad más pretendida por las empresas, o personas que se dedican a ofrecer productos, ya que su éxito depende de la cantidad de veces que realicen esta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuan rentables resulte hacerlo

La American Marketing Asociación, detalla a la venta como el proceso personal o impersonal en la que el vendedor satisface las necesidades del cliente y de esta manera obtiene el mutuo beneficio de los dos.

Ricardo Romero, en su libro “Marketing” define a la venta como el intercambio de un producto por un valor estipulado; el proceso de venta puede darse de dos maneras; al crédito que sería el pago del producto de manera posterior a la adquisición fraccionándolo en cuotas y al contado, que es el pago de la mercancía al momento de adquirirla. (Pag.48-49)

Satisfacción del cliente

CreceNegocios (2011). La satisfacción del cliente. De CreceNegocios.com La satisfacción del cliente es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste no llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará insatisfecho, difícilmente volverá a comprarnos o visitarnos, y muy probablemente hablará mal de nosotros en frente de otros consumidores.

Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará satisfecho y muy probablemente volverá a comprarnos o visitarnos, aunque es posible que decida acudir a la competencia si llega a encontrar una mejor oferta.

Pero cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio que no sólo llega a cumplir con sus expectativas, sino que las sobrepasa, entonces quedará complacido y no sólo volverá a comprarnos o visitarnos, sino que muy probablemente se convertirá en un cliente fiel a nuestro producto, empresa o marca, y nos recomendará con otros consumidores.

Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, brindándole un producto o servicio que cumpla con sus expectativas (o mejor aún que las sobrepase) es una de las claves del éxito de toda empresa.

A continuación, se mostrará unas formas de satisfacer al cliente:

Ofrecer un producto de calidad que cuente con insumos de primera, que cuente con que satisfaga necesidades, gustos y preferencias.

Cumplir con lo ofrecido procurando que el producto cuente con las características mencionadas, hacer efectivas las promociones de ventas, respetar las condiciones pactadas, cumplir con los plazos de entrega.

Brindar un buen servicio al cliente: ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención.

Brindar una rápida atención brindando una rápida atención al atender un pedido, al entregar un producto, al brindar un servicio, al atender y resolver los problemas, quejas y reclamos del cliente.

Fidelización de clientes

CreceNegocios (2013). La fidelización de clientes. De CreceNegocios.com La fidelización de clientes consiste en lograr que un cliente (un consumidor que ya ha adquirido nuestro producto o servicio) se convierta en un cliente fiel a nuestro producto, servicio o marca; es decir, se convierta en un cliente asiduo o frecuente.

La fidelización de clientes no solo nos permite lograr que el cliente vuelva a comprarnos o a visitarnos, sino que también nos permite lograr que recomiende nuestro producto o servicio a otros consumidores.

Muchas empresas descuidan la fidelización de los clientes y se concentran en captar nuevos clientes, lo que suele ser un error ya que fidelizar un cliente suele ser más rentable que captar uno nuevo, debido a que genera menores costos en marketing (un consumidor que ya nos compró es más probable que vuelva a comprarnos) y en administración (venderle a un consumidor que ya nos compró requiere de menos operaciones en el proceso de venta).

1.4. Formulación del problema

¿La implementación de un control de ingresos optimizaría el proceso de ventas de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación se realiza en virtud de las deficiencias observadas en empresas comercializadoras para el control de sus ingresos que repercuten en sus ventas y por ende en la rentabilidad de las mismas, particularmente de la empresa José Luis & JGL SAC.

Se busca mejorar el proceso de ventas en las empresas comercializadores, poniendo orden en la captación de sus ingresos, evitando el perjuicio económico a través del conocido “robo hormiga” que es el más frecuente en el mundo de los negocios comerciales.

Los resultados que obtenga pueden ser referentes para las empresas comercializadores y en general para todo ente económico en su empeño de alcanzar mayor rentabilidad. Igualmente puede servir de material insumo para futuras investigaciones afines.

1.6. Hipótesis

La implementación de un control de ingresos optimiza el proceso de ventas en la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar si la implementación de un control de ingresos optimiza el proceso de ventas en la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

a) Analizar la situación actual del proceso de control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017
b) Examinar la situación actual del proceso de ventas que realiza la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017
c) Identificar la mejor herramienta que contribuya en el control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017.

II. MATERIAL Y MÉTODO

Tipo y diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicó un tipo de investigación **Cuantitativa y explorativa**, ya que el objeto a estudiar es muy poco estudiado y no se tienen muchas referencias del mismo.

Se aplicó el **Diseño no experimental,** ya que no se tuvo el control de la variable independiente; es decir, no se manipuló la variable.

2.1. Población y muestra

Población

La población del trabajo de investigación está conformada por 5 integrantes de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC

Muestra

La muestra está conformada por 1 trabajador que es la Gerente de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC.

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente: Control de Ingresos	Control físico. Control registral. Identificación de riesgos.	Nivel de Ingresos. Listado precios. Registro de ventas. % áreas criticas	Observación / Guía de Observación Análisis documental Entrevista / Guía de Entrevista. Hoja de Trabajo
Variable Dependiente: Proceso de Ventas	Proceso de Ventas. Ventas. Reacción deseada en el cliente. Productos.	Pasos a seguir por el vendedor. Ventas diarias, semanales y mensuales. Satisfacción y fidelidad del cliente. Lista de productos.	Observación / Guía de Observación. Análisis documental Entrevista / Guía de Entrevista. Hoja de Trabajo

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

La observación

Esta técnica tiene un valor especial ya que permitió observar de manera directa al objeto de estudio y las acciones del personal involucrado, llegando a conocer de esta manera la situación en la que se encuentra la empresa JOSE LUIS & JGL SAC.

El análisis documental

Mediante esta técnica se recolectaron datos de fuentes secundarias como libros, tesis afines que se utilizaran como fuentes para recolectar datos sobre las variables en estudio.

La entrevista

Esta técnica permitió obtener información a través de preguntas que se formularon de manera directa cada uno de los trabajadores que conformaron la muestra. En el caso de la empresa JOSE LUIS &JGL SAC se aplicó una entrevista para obtener información respecto al problema de investigación.

Instrumentos

Guía de observación

A través de este instrumento se describió los acontecimientos que se han observado durante la visita de campo realizada.

Guía de entrevista

Las preguntas que se han formulado fueron aplicadas a la dueña de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC.

Hoja de trabajo

La información contable o datos considerados relevantes fueron llevados a Hojas de Cálculo Excel para ser debidamente procesados, analizados, tabulados, comparados y evaluados, comprobar su fiabilidad.

Validez

Para este procedimiento se aplicó a la "Validación por Juicio de Expertos" de la entrevista. Se invitaron a 3 jueces especialistas para que expresen su opinión y otorguen validez al instrumento.

Confiabilidad

Se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar la entrevista por segunda vez en condiciones lo más similares posibles.

2.4. Procedimientos de análisis de datos

Se hizo uso del Microsoft Excel para procesar, tabular y graficar los datos que se han obtenido en la investigación. Esta información será estructurada de manera precisa para su correcto análisis e interpretación de la investigación.

2.5. Aspectoss éticos

El presente trabajo de investigación se desarrolló en base a la veracidad de información y perspectiva de la ética de investigación. Y fue redactado teniendo en cuenta hechos reales, sin manipulación por parte del investigador.

2.6. Criterios de Rigor científico

Objetividad, ya que el resultado está exento de la influencia del enfoque del autor.

Fiabilidad, La información contenida es información directa de la fuente investigada, no siendo copia de otros trabajos de investigación, excepto el que se tomara como referencia o insumos datos de trabajos previos desarrollados.

III. RESULTADOS

Tabla 3.1.

VENTAS DEL AÑO 2017	
ENERO	S/. 3,492.00
FEBRERO	S/. 4,160.00
MARZO	S/. 4,008.00
ABRIL	S/. 3,168.00
MAYO	S/. 3,644.00
JUNIO	S/. 4,348.00
JULIO	S/. 5,256.00
AGOSTO	S/. 5,484.00
SEPTIEMBRE	S/. 5,128.00
OCTUBRE	S/. 4,844.00
NOVIEMBRE	S/. 4,400.00
DICIEMBRE	S/. 6,232.00
TOTAL	**S/. 54,164.00**

Nota: La Tabla 3.1 muestra los montos mensuales de las ventas realizadas durante el año 2017

Tabla 3.2.

NOMBRE	PRECIO POR Kg
FRIJOL PANAMITO	S/. 4.00
FRIJOL CABALLERO	S/. 8.00
GARBANZO	S/. 8.00
LENTEJITA VERDE	S/. 4.00
LENTEJA MARRON	S/. 4.00
ARBERJA AMARILLA	S/. 4.00

Nota: La Tabla 3.2. muestra los precios por kilogramos

Tabla 3.3.

INGRESOS MES DE ENERO	
142 kg de garbanzo	S/. 1,136.00
100 kg de frijol caballero	S/. 800.00
113 kg de frijol panamito	S/. 452.00
91 kg lentejita verde	S/. 364.00
96 kg de lenteja marron	S/. 384.00
89 kg de arberja amarilla	S/. 356.00
TOTAL	**S/. 3,492.00**

INGRESOS MES DE FEBRERO	
207 kg de garbanzo	S/. 1,656.00
136 kg de frijol caballero	S/. 1,088.00
87 kg de panamito	S/. 348.00
84 kg lentejita verde	S/. 336.00
98 kg de lenteja marron	S/. 392.00
85 kg de arberja amarilla	S/. 340.00
TOTAL	**S/. 4,160.00**

INGRESOS MES DE MARZO	
194 kg de garbanzo	S/. 1,552.00
125 kg de frijol caballero	S/. 1,000.00
92 kg de panamito	S/. 368.00
86 kg lentejita verde	S/. 344.00
88 kg de lenteja marron	S/. 352.00
98 kg de arberja amarilla	S/. 392.00
TOTAL	**S/. 4,008.00**

INGRESOS MES DE ABRIL	
134 kg de garbanzo	S/. 1,072.00
105 kg de frijol caballero	S/. 840.00
92 kg de panamito	S/. 368.00
76 kg lentejita verde	S/. 304.00
71 kg de lenteja marron	S/. 284.00
75 kg de arberja amarilla	S/. 300.00
TOTAL	**S/. 3,168.00**

INGRESOS MES DE MAYO	
132 kg de garbanzo	S/. 1,056.00
124 kg de frijol caballero	S/. 992.00
102 kg de panamito	S/. 408.00
116 kg lentejita verde	S/. 464.00
94 kg de lenteja marron	S/. 376.00
87 kg de arberja amarilla	S/. 348.00
TOTAL	**S/. 3,644.00**

INGRESOS MES DE JUNIO	
184 kg de garbanzo	S/. 1,472.00
133 kg de frijol caballero	S/. 1,064.00
127 kg de panamito	S/. 508.00
116 kg lentejita verde	S/. 464.00
107 kg de lenteja marron	S/. 428.00
103 kg de arberja amarilla	S/. 412.00
TOTAL	**S/. 4,348.00**

INGRESOS MES DE JULIO	
297 kg de garbanzo	S/. 2,376.00
138 kg de frijol caballero	S/. 1,104.00
116 kg de frijol panamito	S/. 464.00
98 kg lentejita verde	S/. 392.00
114 kg de lenteja marron	S/. 456.00
116 kg de arberja amarilla	S/. 464.00
TOTAL	**S/. 5,256.00**

INGRESOS MES DE AGOSTO	
351 kg de garbanzo	S/. 2,808.00
127 kg de frijol caballero	S/. 1,016.00
116 kg de frijol panamito	S/. 464.00
95 kg lentejita verde	S/. 380.00
106 kg de lenteja marron	S/. 424.00
98 kg de arberja amarilla	S/. 392.00
TOTAL	**S/. 5,484.00**

INGRESOS MES DE SEPTIEMBRE	
231 kg de garbanzo	S/. 1,848.00
157 kg de frijol caballero	S/. 1,256.00
138 kg de panamito	S/. 552.00
125 kg lentejita verde	S/. 500.00
119 kg de lenteja marron	S/. 476.00
124 kg de arberja amarilla	S/. 496.00
TOTAL	**S/. 5,128.00**

INGRESOS MES DE OCTUBRE	
226 kg de garbanzo	S/. 1,808.00
131 kg de frijol caballero	S/. 1,048.00
99 kg de panamito	S/. 396.00
117 kg lentejita verde	S/. 468.00
143 kg de lenteja marron	S/. 572.00
138 kg de arberja amarilla	S/. 552.00
TOTAL	**S/. 4,844.00**

INGRESOS MES DE NOVIEMBRE	
175 kg de garbanzo	S/. 1,400.00
137 kg de frijol caballero	S/. 1,096.00
128 kg de panamito	S/. 512.00
116 kg lentejita verde	S/. 464.00
112 kg de lenteja marron	S/. 448.00
120 kg de arberja amarilla	S/. 480.00
TOTAL	**S/. 4,400.00**

INGRESOS MES DE DICIEMBRE	
422 kg de garbanzo	S/. 3,376.00
160 kg de frijol caballero	S/. 1,280.00
98 kg de panamito	S/. 392.00
113 kg lentejita verde	S/. 452.00
98 kg de lenteja marron	S/. 392.00
85 kg de arberja amarilla	S/. 340.00
TOTAL	**S/. 6,232.00**

Nota: La Tabla 3.3. muestra los ingresos obtenidos por cada mes durante el año 2017

Objetivo específico a) Analizar la situación actual del proceso de control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017

Se aplicó la entrevista a la Gerente General de la empresa JOSE LUIS

1. **¿Cuál es su apreciación sobre el control de los ingresos de la empresa en al año 2017?**

   En el año 2017 se dio lo que era una fuga de dinero por parte de los trabajadores al no entregar todo el dinero de las ventas en caja, también existió descuido de mi persona por no supervisar adecuadamente a los trabajadores debido a la demanda de la clientela.

2. **¿Cree que es necesario la implementación de un control de ingresos?**

   Si es necesario ya que en el año 2017 existía bastante fuga de dinero, es por ello que se ejecutó un plan piloto como prueba, el cual dio resultado.

3. **¿Cuentan con problemas en el control de sus ingresos en los últimos meses?**

   Si existen problemas en el control de ingresos ya que en varias oportunidades hemos visto y encontrado dinero de las ventas al personal; asumiendo ellos que se habían olvidado de entregarlo a caja.

4. **Si se implementara un control de ingresos ¿En qué nivel se optimizaría el proceso de ventas en el año 2018?**

   El nivel de venta mejoraría en comparación del año anterior, ya que el personal no tendría contacto con el dinero.

5. **¿Cómo es el procedimiento y/o técnicas que sigue la empresa al momento de ingresar el dinero?**

   El vendedor recibe el dinero de la venta y lo entrega a caja de manera directa

6. **¿Cuáles son los riesgos operativos que existen en el proceso de ingreso de dinero?**

   El robo del propio personal ya que ellos reciben el dinero

Objetivo específico b) Examinar la situación actual del proceso de ventas que realiza la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017.

7. **¿Cómo ha sido el comportamiento de las ventas de la empresa en el último año?**
   Si se logra vender lo establecido, pero si no existiera la fuga de dinero que se ha venido dando en la empresa nos hubiera ido mucho mejor en ese aspecto.

8. **¿Qué pasos se siguen para llevar a cabo el proceso de venta?**
   Los clientes observan el producto que desean comprar, realizan su pedido seguido del pago y para finalizar se realiza el despacho del producto.

9. **¿Quiénes son los involucrados directamente en el proceso de la venta?**
   El vendedor y el cliente.

10. **¿Considera usted que sus trabajadores se desenvuelven correctamente durante el proceso de ventas?**
    No tienen un buen desenvolvimiento; es por eso alguna disconformidad con los clientes

11. **¿Alcanzan los niveles de ventas programados mensualmente?**
    Si logra vender todo e l producto.

12. **¿Cuáles serían los principales problemas u obstáculos para no alcanzar los niveles de ventas programados?**
    Que el producto que se ofrece se haga escaso para conseguirlo.

13. **¿Han presentado quejas sus clientes al momento de la atención; cuales son las más frecuentes?**
    Si han presentado quejas los clientes; algunas como que el vendedor contesta mal a la hora de la atención, en ocasiones se olvidan de entregar el pedido o equivocación en el momento de entregar el vuelto.

14. **¿Los stocks de mercadería son revisados constantemente durante la semana para satisfacer la demanda?**

    Si son revisados constantemente ya que se realizan compras de mercadería dos veces por semana.

Objetivo específico c) Identificar la mejor herramienta que contribuya en el control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, Chiclayo 2017.

Como parte final del diálogo obtenido con la Gerente General de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC; y, por los resultados obtenidos en la investigación presente se pudo comprobar que la implementación de un control de ingresos, en este caso mediante el empleo de una Ticketera sería de mucha utilidad en la empresa, en razón que el piloto que se llevó a cabo alcanzó los resultados deseados en la empresa.

De esta manera la Ticketera o impresora térmica es la herramienta indicada para ser implementada en la empresa, evitando el "robo hormiga" o cualquier otro desvío del efectivo ya que a diario se pierde un aproximado de 100 a 150 nuevos soles. Así entonces con la ticketera o impresora térmica toda venta será registrada y se emitirá un comprobante. Seguidamente, al final de cada jornada laboral se realizará un cuadre de caja donde no existe forma que resulten faltantes de dinero en razón que los trabajadores no van a recibir ni tener contacto con el dinero producto de las ventas como venía ocurriendo.

3.2. Discusión de Resultados.

Objetivo Específico a) Analizar la situación actual del proceso de control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017.

En la entrevista realizada a la Gerente General de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC; la Sra. Campos Arévalo Rosa Hilda reconoce y comenta sobre las deficiencias que existen en su empresa en el control de sus ingresos generados por las ventas diarias que realizan.

Esta problemática se origina en el año 2017, tiempo donde logra darse cuenta que el dinero ingresado por ventas, no todo es reportado por parte de sus trabajadores; a lo que se puede denominar como el conocido "robo hormiga".

MAPFRE. (2016). Robo Hormiga en las empresas. 2017, de Oficina Internet MAPFRE. Cerca del 80% de los robos a empresas, especialmente las dedicadas a la venta y el comercio, son cometidos por clientes y por los mismos trabajadores del lugar. ¿Cómo protegernos ante un robo, si es nuestro propio personal el que lo comete? El robo hormiga se trata básicamente de pequeñas sustracciones (por ejemplo, de pequeños artículos de limpieza en un minimarket) que dejan cuantiosas pérdidas económicas a la empresa, ya que ocurren constantemente.

Este es uno de los grandes problemas que enfrentan algunas compañías, las cuales ven afectados sus capitales e ingresos considerablemente producto de esta práctica delictiva. ¿Qué hacer para impedirlo? Un robo hormiga es difícil de detectar pero con los mecanismos adecuados, disminuirá.

Primero, toma en cuenta algunos errores y modalidades que favorecen esta práctica:

a) La poca iluminación del lugar.
b) Ausencia de cámaras de vigilancia.
c) Uso de bolsas de doble fondo o carros de bebé.
d) Cambio de objetos o artículos nuevos, por viejos y usados.
e) La falta de gestión y control de tus trabajadores.

Para prevenir el robo hormiga, considera estos puntos:

a) Instala cámaras de seguridad no solo en lugares visibles, sino cámaras pequeñas en lugares y posiciones estratégicas que solo tú percibas.
b) Controla tu inventario, mercancías, maquinaria. Coloca un sensor o GPS a lo que consideres más importante. Ten un análisis de cada movimiento de mercancía.
c) Capital humano: Prioriza la gestión del personal y el control al momento de contratar personas. Capacita y orienta al personal para que se sienta comprometido con la empresa.
d) Asigna un área para que los trabajadores y visitantes dejen sus objetos personales o paquetes.
e) No permitas entrada con mochilas, portafolios o bolsas grandes a las áreas que consideres.
f) Cuenta con un seguro que cubra las pérdidas de patrimonio.

La Gerente General también reconoce que existió un descuido de su persona al no supervisar a sus trabajadores de manera continua debido a la demanda de clientes en el momento de las ventas, posterior a ello en más de una ocasión ha encontrado parte del dinero de las ventas en las pertenencias de su personal. Obteniendo como explicación de estos hallazgos, el olvido de reportar el efectivo a Caja por el alto flujo de clientes en determinado horario sumado a la singular característica que es el personal que ejecuta la venta es el mismo encargado de recibir directamente el dinero producto de la venta.

Al darse cuenta que su propio personal era el responsable del “robo hormiga” se ve en la obligación de implementar en la empresa un control de ingresos, llevando a cabo un plan piloto por dos días, que cumplió las expectativas de la Gerente General porque se logró observar que los niveles de ingresos y por tanto de ventas mejoraron en comparación al año 2017, donde no se alcanzaron los índices de liquidez proyectados.

Objetivo Especifico b) Examinar la situación actual del proceso de ventas de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017.

Con lo que respecta al proceso de ventas de la empresa en la entrevista aplicada como información final se puede dar a conocer que la empresa logra vender todos sus productos alcanzando los niveles programados para la venta. La única manera para no alcanzar sus niveles de ventas seria la escasez del producto que se le ofrece al público. Cabe resaltar que el stock de mercadería es revisado dos veces por semana y no presentan inconvenientes.

De esta manera se puede llegar a reconocer que si en el 2017 no hubieran existido las deficiencias en el control de sus ingresos, la empresa hubiera logrado obtener mayores utilidades porque siempre se logró vender todo lo planificado.

Por la información recopilada, en el proceso de venta se sabe que los involucrados directamente son el cliente y el vendedor, en el cual cada uno juega su rol hasta cerrar la transacción.

El cliente observa el producto que desea llevar consigo para que de manera posterior realice su pago al vendedor y pueda recepcionar el producto que ha solicitado. Por la información brindada se puede dar a conocer que también se han presentado quejas por parte de los clientes por fallas en la atención por parte del personal; situación que se pudo constatar mediante la supervisión de las actividades del personal que identificaron deficiencias en la atención al cliente.

Objetivo Especifico c) Identificar la mejor herramienta que contribuya en el control de ingresos de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017

Piloto aplicado en la empresa:

Especificación de uso de la ticketera o impresora térmica en el negocio

a) Ticketera o Impresora Térmica

- **Descripción**

  Se tendrá en cuenta que se contará con una persona responsable que velará por un rendimiento efectivo de la Ticketera o Impresora Térmica; y, de la capacitación a la persona encargada de caja. Igualmente esta persona brindará información sobre cualquier duda ante este dispositivo.

- **Objetivos**

  Almacenar información base de los ingresos.

- **Responsable**

  Contador.

  Encargado de Caja.

- **Costo**

  El costo de la Ticketera o Impresora térmica es de S/. 600.00 nuevos soles

  El costo por implementarla, configurarla y capacitar a la persona asignada en caja es de S/. 500.00 nuevos soles

b) Proceso de Ventas

- **Descripción**

  Puesto que con este componente se registrarán las ventas y el ingreso del dinero en caja, además de permitir realizar reportes diarios de las ventas en el momento que se requiera; así se logrará optimizar el proceso de las ventas y por tanto mejorar la rentabilidad de la empresa.

- **Objetivos**

  Almacenar total de ventas diarias, semanales y mensuales.

- **Responsable**

  Cliente

  Encargado de caja

  Vendedor

Tabla 3.4.

INGRESO DURANTE 4 DIAS S/TICKETERA	
45 kg de garbanzo	S/. 228.00
32 kg de frijol caballero	S/. 164.00
21 kg de frijol panamito	S/. 55.00
34 kg lentejita verde	S/. 106.00
22 kg de lenteja marron	S/. 50.00
33 kg de arberja amarilla	S/. 93.00
TOTAL	**S/. 696.00**

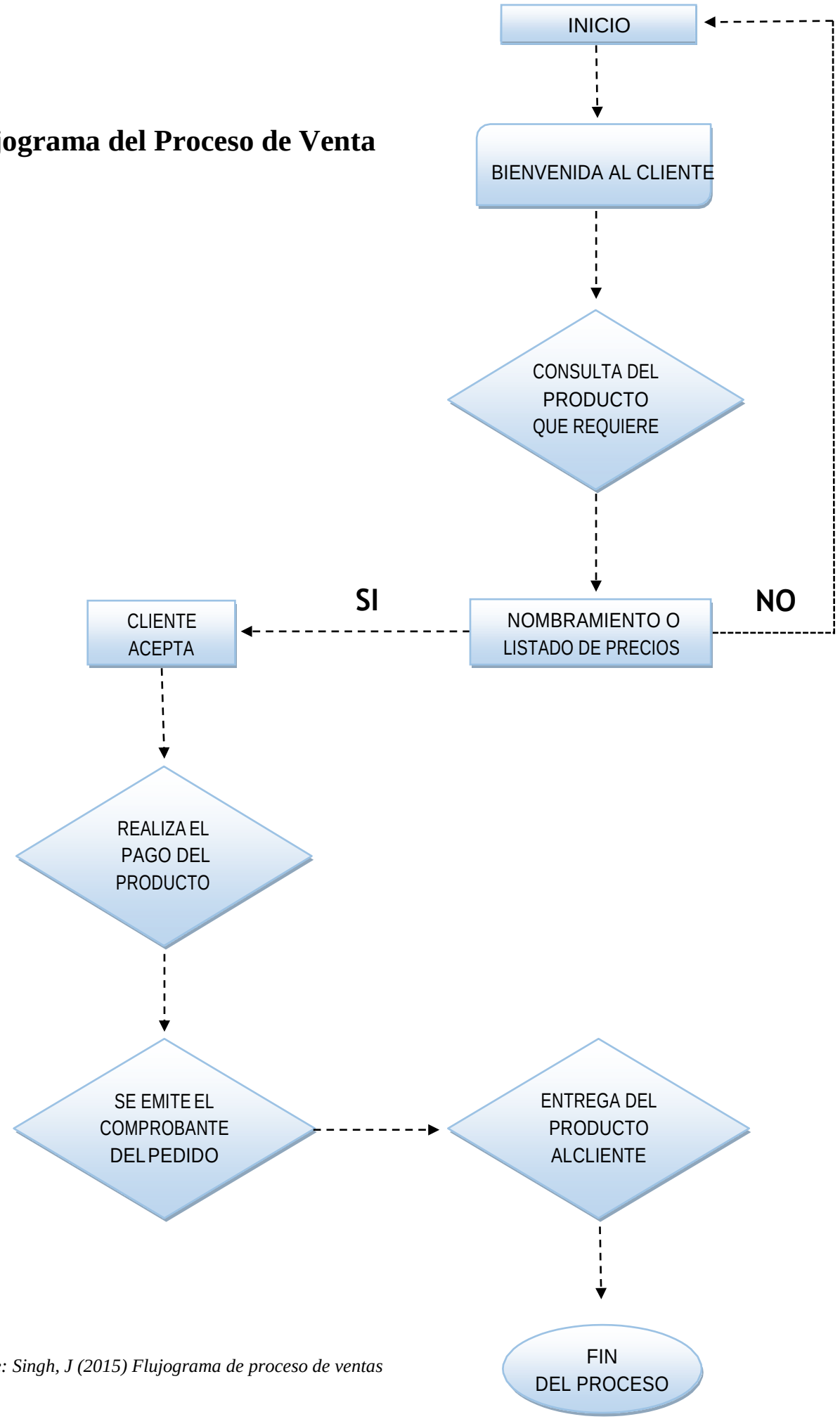
Nota: La Tabla 3.5. muestra los ingresos obtenidos durante 4 dias sin el uso de la Ticketera

Tabla 3.5.

INGRESO DURANTE 4 DIAS C/TICKETERA	
45 kg de garbanzo	S/. 360.00
32 kg de frijol caballero	S/. 256.00
21 kg de frijol panamito	S/. 84.00
34 kg lentejita verde	S/. 136.00
25 kg de lenteja marron	S/. 100.00
33 kg de arberja amarilla	S/. 132.00
TOTAL	**S/. 1,068.00**

Nota: La Tabla 3.4. muestra los ingresos que se obtendrias durante los4 dias haciendo uso de la Ticketera.

Flujograma del Proceso de Venta



Fuente: Singh, J (2015) Flujograma de proceso de ventas

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1.- Al término del proyecto sobre la implementación de un control de ingresos para optimizar el proceso de ventas en la empresa José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017 se puede afirmar que los objetivos planteados al inicio de la investigación fueron cumplidos de manera satisfactoria.

2.- Después de la implementación del piloto, se concluye que si es necesaria la adquisición y empleo de una Ticketera o impresora térmica para un mejor control de ingresos.

3.- Asignar una sola persona como responsable de la caja; de esta manera nadie más puede tener manipulación sobre el efectivo y las actividades de control serán precisas.

4.- El proceso de ventas agota el stock establecido que tiene rotación alta.

5.- Finalmente, después de haber obtenido resultados satisfactorios del estudio, se concluye que un control de ingresos optimiza y/o mejora el proceso de ventas de la empresa José Luis & JGL SAC.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa José Luis & JGL SAC. Llevar acabo la implementación de la Ticketera; porque se pudo verificar la obtención de buenos resultados en el piloto aplicado durante 4 días.
- Se recomienda que la persona asignada al manejo de la ticketera, sea capacitado sobre el uso de la misma a fin de garantizar un servicio de calidad.
- A la Gerente de la empresa, se le recomienda realizar una constante supervisión a sus trabajadores, ya que ellos son piezas claves para la buena imagen de la empresa..
- Por el giro del negocio se recomienda realizar sus pedidos con anticipación al proveedor, y así de esta manera un día antes de agotar su stock tener la nueva mercadería evitando así problemas de espacio y seguridad en su almacenamiento.

REFERENCIAS

Agencia de Imbound Marketing (2016). Proceso de ventas. De inboundcycle.com España. Recuperado desde: https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-como-funciona

Amasifen, Pezo y Sánchez (2012). *Diseño e implementación de un sistema informático para mejorar el proceso de ventas en la tienda señor de Ayabaca de la ciudad de Tarapoto 2012.* Instituto de educación superior tecnológico privado "AMAZONICO". (Técnico profesional en computación e informática). Tarapoto, Perú: Recuperado desde:

https://www.academia.edu/7646133/TESIS_DE_DISENO_E_IMPLEMENTACION_DE_UN_SISTEMA_DE_VENTA

Bayona, I. (2016). *Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: caso Power Deport SAC Trujillo, 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado por:

http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1138

Barrientos, A (2016). *Evaluación, diseño e implementación de una solución tecnológica utilizando impresoras fiscales en medianas empresas*. (Tesis para optar al título de ingeniero civil en informática) Universidad Austral de Chile, Chile.
Recuperado desde:
http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/bmfcib275e/doc/bmfcib275e.pdf

BBVA. (2016). A controlar el efectivo de tu negocio. 29 agosto 2016, de BBVA Bancomer México. Recuperado desde:

https://www.yosoypyme.net/nota.aspx?nota=2b538ce1dc7f407b904697b04d11828Acontrolar-el-efectivo-de-tu-negocio

Bustillos, A, & Silva, C. (2009). *Diseño e implementación de un sistema de control de ingresos/egresos de caja para mejorar los servicios de la empresa "Asesoría Contable y Tributaria" con la herramienta inteligente Genexus en la ciudad de Latacunga de la provincia de Cotopaxi*. (Tesis de grado previo a la obtención del titulo de ingeniero en informática y sistemas computacionales). Universidad técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recuperado desde:

http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1810

CreceNegocios (2011). La satisfacción del cliente. De CreceNegocios.com Recuperado desde: https://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/

CreceNegocios (2013). La fidelización de clientes. De CreceNegocios.com Recuperado desde: https://www.crecenegocios.com/la-fidelizacion-de-clientes/

Fabián, E. (2017). *Gestión de ventas y su relación con los indicadores de desempeño del personal de consumo masivo de Alicorp en lima 2017.* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Lima, Perú. Recuperado desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3167/Fabian_AEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, L. (2013). *Sistema contable de caja para mejorar el control del uso de los ingresos propios en el instituto de educación superior pedagógico "Monseñor Francisco Gonzales Burga".* Ferreñafe, Chiclayo.

Gestión. (2017) ¿Por qué controlar tu flujo de efectivo? de Gestión. Perú. Recuperado por: https://gestion.pe/tu-dinero/que-controlar-tu-flujo-efectivo2180759

Hoyos, L, & López, J. (2015*). Propuesta de un sistema contable de caja para mejorar el control de ingresos del restaurant y pollería el punto del sabor EIRL,* (Tesis para obtener el título de contador público). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo, Perú Recuperado desde: http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3913

Inca, S. (2017). *Sistema web para el proceso de ventas en la Empresa Zoe*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Lima, Perú. Recuperado desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1637/Inca_GSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MAPFRE. (2016). Robo Hormiga en las empresas. 2017, de Oficina Internet MAPFRE Sitio web: https://www.mapfre.com.pe/negocios/seguros-patrimoniales/articulos/robo-hormiga-en-las-empresas-que-es-y-como-evitarlo.jsp

Marcela Díaz Sandoval. (2013). Robo hormiga. 20 de marzo 2013, de Perú Retail. Perú. Recuperado por: http://www.peru-retail.com/robo-hormiga-un-problema-en-crecimiento-para-los-retailers/.

OFITOR. (2016). Impresora Térmica, de Ofitor web 2000. Sitio Web: https://www.rollospapeltermico.es/como-funciona-una-impresora-termica/

Ramírez, A, & Volquez, L (2012). *El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana Grupo HF SRL. (*Tesis de licenciado en

contaduría pública)Universidad Tecnológica de Santiago Utesa, Republica Dominicana. Recuperado desde:

http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml

Santiago Migoya. (2012). Controla el Efectivo, de Entrepreneur.network, España. Recuperado desde: https://www.entrepreneur.com/article/265560

Singh, J (2015). Flujograma de proceso de ventas. Recuperado por: https://es.slideshare.net/Jessenia90/flujograma-de-proceso-de-ventas

StrongPoint. (2013). La gestión del efectivo impulsa su negocio. De StrongPoint Recuperado desde: http://www.mediaestudio.com/CashGuard%20Gestion%20del%20efectivo%2020f

Valles, S (2015). *Diseño e implementación de un sistema de venta para la distribuidora Josymar*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Trujillo, Perú. Recuperado desde:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1621/DISENO_IMPLEMENTACION_VALLES_JICARO_SANTOS_GERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásconez, B. (2015). *Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUIALITY SA en la ciudad de Quito*. (Tesis de Master en administración de negocios). Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador. Recuperado desde:

http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1683/1/TESIS%20-%20BERTHA%20V%C3%81SCONEZ.pdf

ANEXOS

ENTREVISTA

La siguiente entrevista está dirigida a la dueña de la empresa JOSE LUIS & JGL SAC, CHICLAYO 2017.

1. ¿Cuál es su apreciación sobre el control de los ingresos de la empresa en al año 2017?
2. ¿Cree que es necesario la implementación de un control de ingresos?
3. ¿Cuentan con problemas en el control de sus ingresos en los últimos meses?
4. Si se implementara un control de ingresos ¿En qué nivel se optimizaría el proceso de ventas en el año 2018?
5. ¿Cómo es el procedimiento y/o técnicas que sigue la empresa al momento de ingresar el dinero?
6. ¿Cuáles son los riesgos operativos que existen en el proceso de ingreso de dinero?
7. ¿Cómo ha sido el comportamiento de las ventas de la empresa en el último año?
8. ¿Qué pasos se siguen para llevar a cabo el proceso de venta?
9. ¿Quiénes son los involucrados directamente en el proceso de la venta?
10. ¿Considera usted que sus trabajadores se desenvuelven correctamente durante el proceso de ventas?
11. ¿Alcanzan los niveles de ventas programados mensualmente?
12. ¿Cuáles serían los principales problemas u obstáculos para no alcanzar los niveles de ventas programados?
13. ¿Han presentado quejas sus clientes al momento de la atención; cuales son las mas frecuentes?
14. ¿Los stock de mercadería son revisados constantemente durante la semana para satisfacer la demanda?

VALIDACION DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Daguan Giles Saavedra, Contador Público Colegiado y , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos ( ) elaborada por: Ruidias Neciosup Luis Fernando , estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: Implantación de un control de Ingresos para optimizar el proceso de ventas de la empresa José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 18 de Abril del 2018

43899380

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero, Contador Público Colegiado y , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos ( ) elaborada por: Ruidias Neciosup Luis Fernando , estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: Implementación de un control de Ingresos para optimizar el proceso de ventas de la empresa José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 18 de Abril del 2018

DNI. 16389291

ANTONIO MENDO OTERO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Martín Ríos Cubas , Contador Público Colegiado y , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos ( ) elaborada por: Ruidias Neciosup Luis Fernando , estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: Implementación de un control de Ingresos para optimizar el proceso de ventas de la empresa José Luis & JGL SAC, Chiclayo 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 18 de Abril del 2018

DNI: 45220005