UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública

UNELLEZ

La universidad que siembra

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A SAN CARLOS ESTADO COJEDES

Cojedes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública

La universidad que siembra

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A SAN CARLOS ESTADO COJEDES

Requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autores:

Castillo Luis
C.I. V-30.924.996
Jiménez Yeny
C.I. V-30.996.603

Tutora:
Dra. Loreines González

Cojedes, 2025
Acta del jurado evaluador.

UNELLEZ
LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES

ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN: **CONTADURÍA PÚBLICA**

FECHA DE APROBACIÓN: **18/02/2025**

AUTOR (ES):

JIMÉNEZ, YENY; C.I. 30996603
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

CASTILLO, LUIS; C.I.30924996
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A. SAN CARLOS ESTADO COJEDES

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
1.- TUTOR:	GONZÀLEZ GONZÁLEZ	LOREINES VALENTINA	C.I 19.888.438
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	Rojas C.	Délia M.	14899140
3.- JURADO PRINCIPAL:	Arteaga Stelling	José Antonio	10.327706

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR [X] **REPROBAR** [ ]

Universidad Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "EZEQUIEL ZAMORA"
Coordinación de Programa Ciencias Sociales

FIRMA (1): TUTOR

FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR

FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

Escaneado con CamScanner

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

UNELLEZ

La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Loreines Valentina González González,** cedula de identidad Nº V-19.888.438**,** hago constar que he leído el Trabajo de aplicación, titulado**: ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A SAN CARLOS ESTADO COJEDES,** presentado por los ciudadanos: Castillo Luis C.I. V-30.924.996 y Jiménez Yeny C.I. V-30.996.603 para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designa.

En la ciudad de San Carlos, a los 11 días del mes de febrero del año 2025.

Nombre y Apellido:

Firma de Aceptación del tutor

DEDICATORIA

A mis queridos padres, cuyo amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido la base de todo lo que he logrado. Gracias por creer en mí y por ser mi mayor fuente de inspiración. Sus palabras de aliento y su presencia han sido esenciales en este camino.

A mis amigos, que con su amistad y apoyo han hecho este viaje más llevadero y gratificante. Gracias por estar siempre dispuestos a escuchar y compartir momentos inolvidables.

A todas las personas que pusieron un grano de arena para ayudarme, no hay palabras suficientes para expresar lo que siento por eso les quiero dedicar esto. Cada pequeño gesto de apoyo y cada palabra de aliento han tenido un impacto profundo en mi vida. Gracias por su generosidad y por creer en mí.

CASTILLO LUIS

El presente trabajo queda dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme impulso para culminar esta etapa de mi vida, por prepararme y darme la fuerza y la fortaleza para obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mis abuelos, que siempre fueron una parte esencial en mí como persona, aunque no se encuentren físicamente conmigo, para mí es un honor obtener un título universitario gracias a todo el amor y educación que impartieron en mí.

JIMENEZ YENY

AGRADECIMIENTO

Primero y ante todo, agradezco a Dios por su infinita misericordia, por haberme guiado y sostenido en cada paso de este viaje. Sin su amor y gracia, nada de esto hubiera sido posible. A mis padres, mi más sincero y profundo agradecimiento. Ustedes han sido mi inspiración y mi fortaleza. Sus sacrificios, amor y apoyo incondicional me han llevado hasta aquí.

A mi querida abuela, tu sabiduría y cariño me han iluminado en los momentos más oscuros. Gracias por estar siempre a mi lado y por tus bendiciones.

A mis familiares cercanos, amigos y colaboradores, gracias por su constante apoyo y aliento. Su presencia en mi vida ha sido fundamental y cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi corazón.

Este logro es tanto suyo como mío. Gracias de todo corazón.

CASTILLO LUIS

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero aprovechar este momento para expresar un profundo agradecimiento, en primer lugar a Dios, por bendecirme, por ser mi fortaleza en momentos de dificultad y de debilidad, por darme salud para alcanzar los objetivos, y por siempre estar conmigo en cada paso que doy.

Gracias a mis padres por siempre confiar y creer en mí y en mis expectativas, por desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que han guiado mi camino, por los valores que fomentaron en mí, por apoyarme en cada proyecto que me trazo, por el amor incondicional que me brindan día a día, por la paciencia y todo el esfuerzo con el que me han llevado a lograr tantas metas y que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía para tener el valor de enfrentar todas las adversidades y los retos que he tenido que superar.

A mis mejores amigas, Naymar Meléndez y Paola Quilumba con todo el cariño, que siempre han estado y me han apoyado durante este proceso aun a la distancia. A mis compañeros de estudios, los mejores amigos de vida que me brindo mi época universitaria, con quienes llevo en mí muchos recuerdos valiosos, agradecida siempre por su amor y amistad incondicional.

A todos mis seres queridos por su apoyo y aliento, pero sobre todo a mis tías Mariela y Fabiola Lima Mejías, que desde el inicio fueron un soporte en mi carrera.

Mi gratitud también a nuestra tutora Loreines, González por sus valiosos y constructivos aportes, por su disposición y su tiempo durante el desarrollo de este trabajo, por brindar su apoyo para culminar esta licenciatura, y agradecerle además la confianza y el cariño que ha depositado en mi compañero y en mí durante todo este periodo académico.

Gracias a esta casa de estudios, por permitir convertirme en una profesional, por todas las oportunidades académicas brindadas. Gracias a mis profesores y cada docente por ser parte de este proceso integral de formación. A todos, infinitas gracias.

JIMENEZ YENY

INDICE GENERAL

	PP
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS	x
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	9
Justificación	9
Alcances	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes de la investigación	11
Bases teóricos	15
Bases Legales	37
Operacionalizacion de Variables	40
CAPITULO III	41
MARCO METODOLÓGICO	41
Tipo y nivel de Investigación	41
Diseño de la Investigación	43
Modalidad de la Investigación	43

Población y Muestra 44

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 45

Validez y Confiabilidad 46

Técnica de Análisis de los Datos. 48

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 49

CAPÍTULO V 65

PROPUESTA 65

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 75

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFÍCAS 76

ANEXOS 79

ÍNDICE DE TABLA, GRÁFICOS Y FIGURAS

Tablas

Tabla N° 1.- Operacionalizaciónn De Variables 40

Tabla N° 2.- Distribución de la población 44

Tabla N° 3.- Ítem N° 1 50

Tabla N° 4.- Ítem N° 2 51

Tabla N° 5.- Ítem N° 3 52

Tabla N° 6.- Ítem N° 4 54

Tabla N° 7.- Ítem N° 5 55

Tabla N° 8.- Ítem N° 6 56

Tabla N° 9.- Ítem N° 7 58

Tabla N° 10.- Ítem N° 8 59

Tabla N° 11.- Ítem N° 9 60

Tabla N° 12.- Ítem N° 10 62

Tabla N° 13.- Ítem N° 11 63

Tabla N° 13 Fase II. Describir estrategias de control de ingreso y egresos 72

Tabla N° 14 Fase III. Diseñar un instrumento de estrategias gerenciales para fortalecer el control de ingresos y egresos. 73

Gráficos

Grafico N° 1 50

Grafico N° 2 51

Grafico N° 3 53

Grafico N° 4 54

Grafico N° 5 55

Grafico N° 6 57

Grafico N° 7 58

Grafico N° 8 59

Grafico N° 9 61

Grafico N° 10 62

Grafico N° 11 63

Figuras

Figura N°1: Fase I. Establecer los procesos de ingresos 70

Figura N° 2: Establecer los procesos de egresos 71

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública

La universidad que siembra

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A SAN CARLOS ESTADO COJEDES

Autores:
Castillo Luis
Jiménez Yeny
Tutora:
Dra. Loreines González
Cojedes, 2025

Resumen

La investigación que a continuación se expone tuvo como objetivo general, proponer estrategias para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del taller mecánico Jomers C.A. San Carlos, Estado Cojedes. Para lo cual se realizó investigación tipo campo, nivel descriptivo, modalidad proyecto factible, el cual tuvo una población integrada por un total de cuatro (4) personas, siendo la muestra censal, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta bajo la forma de un cuestionario contentivo de once (11) ítems con preguntas dicotómicas según las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización; donde cuyos resultados permitieron cumplir los objetivos previstos, encontrándose así, insuficiencias en cuanto al sistema contable que se aplican en el taller, e igualmente con las estrategias y registros implementados a sus fines financieros, los cuales aunque existen no se aplican con la profundidad requerida, por lo que se procedió a elaborar estrategias gerenciales que permitan fortalecer el control de los ingresos y egresos de un taller mecánico que permitan un buen manejo de su gestión financiera.

Palabras claves: Estrategias, Ingresos, Egresos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el escenario económico se hace cada día más exigente por lo que las empresas se ven obligadas a enfocarse en el desarrollo de sus actividades misionales e innovadoras a fin de ser competitivas y tener continuidad en el mercado, sin embargo descuidan el cuidar tener una gestión integra de sus procedimientos tanto administrativos como contables, por ello no llevan una constante actualización de las estrategias contables que implementa.

En los últimos veinte años, el control de la gestión en las empresas, se ha convertido en un concepto abordado por diferentes autores. Así, tanto en el sector público como privado, las estrategias asociadas a un mejor control de lo que entra y sale de los negocios adquieren una gran importancia y de ese modo, los procesos que lo conllevan han pasado a ser una meta para el logro de un mejor desempeño, sobre todo en organizaciones de pequeñas dimensiones en las cuales es más necesario el mayor control de los recursos disponibles y su utilización de modo racional.

En tal sentido, el enfoque en el control de los ingresos y egresos ha sido objeto de estudio ante la necesidad que presentan las entidades de conocer en cada momento los recursos que posee y cómo están siendo invertidos, lo que en el caso de Venezuela se hace más relevante debido a la situación actual de la economía y los problemas que presentan las empresas en cuanto al alza incontrolable de los precios en materias primas y materiales, la inestabilidad de la moneda y en general, las consecuencias de la inflación y el control de cambios. De este modo, la presente investigación se orienta precisamente en ese sentido, al abordar la situación que presenta el taller mecánico “Jomers C.A.” en cuanto a estrategias gerenciales que puedan fortalecer el control de ingresos y egresos, que optimicen así la gestión financiera en las actividades que realiza a fin de cumplir con los objetivos previstos.

Por consiguiente, para cumplir tales propósitos la investigación se ha estructurado en cinco capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos, de forma tal que en el capítulo I, titulado “El Problema”, se plantea la problemática específica

identificada en la empresa con relación a signos y síntomas que denotan algún tipo de insuficiencia en sus actividades económico financieras; se definen los objetivos general y específicos y la justificación del estudio.

Por su parte en el capítulo II, titulado “Marco Teórico”, se desarrolla lo relativo al sustento conceptual de la investigación, comenzando por los antecedentes de la misma, así como las bases teóricas, integradas por los elementos conceptuales de la teoría, disciplina y otros temas referenciales y soportada en diferentes autores que se han pronunciado acerca del tema, así como también la definición de términos.

Asimismo, el Capítulo III, “Marco Metodológico”, aborda los elementos relacionados con el método a aplicar, los cuales comprenden tipo de investigación y diseño, población, muestra y las técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de la información, al igual que los procedimientos que deben ser aplicados en el desarrollo del estudio y la definición de las variables, mientras que en el Capítulo IV, análisis e interpretación de los resultados y de la investigación, se presentan los cuadros y gráficos elaborados con las respuestas al instrumento aplicado analizándose los mismos para cada uno de los objetivos de la investigación y sobre la base del sustento teórico de la misma.

Finalmente, el Capítulo V, conclusiones y recomendaciones, desarrollándose las estrategias que son propuestas a la empresa como resultado del estudio realizado. Todo lo cual se complementa con las referencias bibliográficas y anexos que contribuyen a una mejor comprensión de su desarrollo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Desde los primeros tiempos, las actividades equivalentes a un registro contable han venido sucediendo alternativamente, desde el surgimiento de la necesidad de los hombres en anotar, en registrar, y en controlar sus propias pertenencias y actividades diarias. Estas primeras actividades siempre han estado vinculadas al desarrollo del comercio, la agricultura y la industria como acciones económicas, provocando que su campo de investigación no se limite, al contrario, evolucione como a un plan de acción a técnicas contables, que penetra en la misma como planteamientos, organizaciones y direcciones de cómo llevar un orden y registro de un patrimonio. Proporcionando así, una visión objetiva, clara y precisa de cómo crear un control y registro de información financiera, denominado en sí, el surgimiento de una contabilidad.

La contabilidad va más allá de libros, facturas y estados financieros, sino que es una de las mejores herramientas para conocer el estado actual y futuro de un proyecto. Con la ayuda de esta disciplina se toma decisiones más acertadas a corto y largo plazo, que aseguren buenos resultados. En la sociedad actual, es considerada una de las disciplinas económicas más importantes, ya que no solo es útil para empresas e industrias, sino que sus principios son tan amplios que son aplicados a múltiples áreas productivas que conlleven a alguna economía.

La contabilidad, denominada también como el "lenguaje de los negocios" es una cosa única en movimientos económicos, el conocer el estado financiero en todo momento es imprescindible para cualquier negocio, más allá de ingresos y gastos, se cuenta con bienes y activos que se poseen dentro de pequeñas, medianas, y grandes empresas. Puesto que es una parte fundamental de la economía y, más aun, de las actividades financieras en general.

Uno de los consejos que se escuchan constantemente en el mundo emprendedor por Arturo Elías Ayub (P/SN), es que “Para que una empresa tenga éxito, es necesario que quien la lidere conozca sus números.”, lo menciona como una de las claves de los negocios exitosos. Y no hay mejor manera de conocer los números de una empresa que a través de la contabilidad.

Una contabilidad adecuada asegura que se cumplan con normas correctas, evitando sanciones y manteniendo una buena reputación en el mercado. Para un taller mecánico, ya sea de una magnitud grande o pequeña, le es esencial el comprender su situación financiera, tomar decisiones informadas y comunicarse efectivamente con inversores relacionados. La exactitud y confiabilidad son esenciales para que un automóvil funcione correctamente y nos lleve de punto A a un punto B, sin problemas. Del mismo modo sucede en los negocios, y especialmente en talleres mecánicos, la contabilidad actúa como ese sistema meticuloso y preciso que asegura que su estatus económico funcione a la perfección. La mecánica es una de las herramientas más complejas y dinámicas del mundo donde la contabilidad es un tema crucial, puesto que desempeña un papel de vital importancia en talleres, que mientras este siga evolucionando, seguirá siendo un pilar que garantice su rentabilidad y sostenibilidad.

Al igual que un mecánico utiliza herramientas de diagnóstico para identificar problemas en un vehículo, los contadores utilizan estados financieros para encontrar problemas en la parte financiera de una empresa. Una vez identificados, se pueden tomar medidas correctivas, ya sea reduciendo costos, mejorando eficiencias o buscando nuevas oportunidades de ingresos. Llevando una gestión adecuada de la contabilidad garantiza que haya suficiente liquidez para las operaciones diarias, o para invertir en investigación y desarrollos, esenciales en un taller mecánico.

Este tema es muy trascendental porque un propietario o dueño de un taller, lo primero que está pensado es si tiene la capacidad o experiencia técnica para darle el servicio a un cliente, pero no se piensa cuales son aquellos pasos importantes que se deben de conocer para llevar adecuadamente las finanzas. En la actualidad, las

organizaciones del sector privado enfrentan situaciones de escasez en las diferentes situaciones económicas que se afrontan a escala nacional, por lo que se hace necesaria una adecuada gestión financiera en cuanto al control interno de las operaciones, unas de las cuales, normalmente los talleres mecánicos no suelen tener un buen manejo para que los puedan ayudar a obtener la mayor racionalidad en el uso de los fondos disponibles, influyendo de forma determinante en el control en los resultados para lograr el nivel necesario de conocimientos acerca de cómo se están administrando los recursos.

La gestión financiera, es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones, y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por él mismo, por lo que su objetivo básico puede definirse, de acuerdo con Sánchez (2006), desde dos puntos de vista: "Generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los socios; Lograr la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo" (p.85)

La investigación en torno a la gestión financiera, está estrechamente relacionada a las fuentes de financiamiento, la administración de los recursos que posee, el cómo invertir y hacer rentables los posibles excedentes, y la planificación de las inversiones necesarias, todo ello en función de los recursos que realmente posee y el tipo de actividad que se realiza. Se entiende por control interno en el ámbito organizacional, de acuerdo con Rojas (2010:2): "…el sistema integrado de organización: Enfocado así, permite a la organización funcionar y ejercer adecuadamente el proceso de gestión"...., lo cual destaca la importancia del control interno, no solamente para los procesos financieros sino para toda la organización en general.

Así, considerando el proceso de control interno de la gestión como un sistema integrado y estructurado, las organizaciones derivadas a un taller mecánico, deben mantener estrategias basadas en el control interno que sea responsabilidad compartida

entre los diferentes actores relevantes de la entidad. Considerando que las estrategias financieras son conceptualizadas por Córdova y Parra (2009), según:

> Las estrategias financieras son las metas, patrones o alternativas trazadas en áreas de perfeccionar y optimizar la gestión financiera de una empresa con un fin predeterminado, el de mejorar los resultados existentes y alcanzar o acercarse a los óptimos, mediante la generación de valor para la organización. Es decir, las estrategias financieras ayudan a desarrollar un proceso para asegurar la sostenibilidad financiera de la organización. (p. 77)

Las empresas asumen sus propias estrategias financieras de acuerdo con los objetivos básicos trazados, optimizando así los resultados de su gestión, particularmente en lo que se refiere a los recursos monetarios de los que dispone e invierte en función del proceso productivo y comercial que realiza. Plantea Gómez (2005:2), acerca del control interno que éste constituye: "…una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial… diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad".

El control interno aplicado a la actividad financiera de las organizaciones es una necesidad básica, y su importancia incrementa cada vez más como un elemento central y práctico en el logro de altos niveles de desempeño de una empresa, midiendo la eficiencia, la eficacia y la productividad al momento de emplearlos. Sus operaciones dan a conocer mejor la situación real que confrontan, lo que explica la importancia de una buena gestión financiera, y planificación capaz de verificar que los controles financieros se cumplan, haciendo la toma de decisiones más efectiva y que la disponibilidad de capital satisfaga los requerimientos productivos y de los servicios establecidos.

Asimismo, Ladino (2010:26), sustenta que: "El control interno financiero debe de brindar seguridad razonable para que las operaciones puedan ejecutarse de conformidad con las normas hincadas de autorización aprobadas por la administración,…las operaciones se llegan a clasificar, ordenar, sistematizar y

registran de manera adecuadamente". Incluye en sí, la máxima gestión de ingresos, gastos, capital y activos con el objetivo de dar rentabilidad y asegurar la estabilidad financiera a un largo plazo.

Una exploración preliminar que presentan los talleres mecánicos actualmente, es que, al ser empresas de estilo privadas, presentan dificultades en el orden económico al no contar con un buen control de ingresos y egresos, observado en los últimos años, se ha hecho prácticamente imposible mantener una estructura de costos perfectamente estructurada que permita la mejor planificación financiera de los gastos. Como una de las causas directas de esta situación, es el tener mayor enfoque en su servicio a prestar, y menos enfoque en el sustento financiero de dicho servicio. Aportando las dificultades económicas por las que atraviesan los diferentes países, incidiendo en la situación financiera de la empresa, aumentando así los gastos y disminuyendo los ingresos, incluso en algunos casos, produciendo pérdidas que no siempre han sido posible recuperar desde el punto de vista del control interno.

En Venezuela, la falta de contabilidad en los talleres mecánicos son un problema arraigado debido, primeramente, por la crisis económica que atraviesa el país, donde se conlleva a una escasez de recursos y a una hiperinflación desenfrenada, lo que dificulta llevar un registro preciso de los ingresos y gastos en estos negocios. Ocasiona que muchos talleres se vean abrumados por la volatilidad de los precios y la constante fluctuación del valor de la moneda local, dificultando el mantenimiento de registros financieros actualizados y precisos.

Además, la compleja situación política y legal en Venezuela ha generado un clima de incertidumbre que desincentiva a los empresarios a cumplir con las normativas contables. Las constantes modificaciones en las leyes tributarias y la falta de claridad en los procesos burocráticos hacen que muchos talleres prefieran operar de manera informal para evitar posibles sanciones o complicaciones legales. Esta falta de transparencia dificulta la toma de decisiones informadas y limita el crecimiento sostenible de los negocios.

Otro aspecto a considerar es la falta de acceso a tecnología y capacitación en materia contable. Muchos talleres mecánicos en Venezuela carecen de los recursos necesarios para implementar sistemas contables adecuados y capacitar a su personal en el manejo de estas herramientas. La escasez de profesionales especializados en contabilidad y la falta de incentivos para invertir en formación en este campo contribuyen a perpetuar la informalidad en la gestión financiera de estos negocios.

En resumen, la problemática de la falta de contabilidad en los talleres mecánicos en Venezuela es multifacética y está profundamente arraigada en la crisis económica, la inestabilidad política, la complejidad legal y la escasez de recursos tecnológicos y humanos. Superar estos desafíos requerirá medidas integrales que promuevan la transparencia, la educación financiera y el fortalecimiento de las instituciones para impulsar el desarrollo sostenible de este sector en el país.

En el estado Cojedes, específicamente en el municipio San Carlos, una problemática que podría ser investigada en una empresa o institución local es la falta de servicios o conocimientos a nivel contable para los trabajadores. Esta situación puede manifestarse en la escasez de programas de capacitación laboral, limitadas oportunidades de educación continua y deficiencias en la formación técnica especializada. Como resultado, los empleados y sus enfrentan dificultades para mejorar sus habilidades y competencias, lo que a su vez podría afectar su desarrollo personal y profesional. Se quiere hacer una realidad concreta donde permita que la contabilidad sea la mejora en toda una estructura laboral, garantizando no sólo su uso adecuado, sino su administración y sostenibilidad en el tiempo, abriendo puerta a un proceso de preparación del correcto funcionamiento y tratamiento contable.

Ante esto, surgió la necesidad de recabar información veraz acerca de las condiciones en que se encuentra el taller mecánico Jomers, a través de las voces de sus propios usuarios, para ello, se aplicó una observación donde el no contar con un sistema contable, no posee una buena organización a nivel financiera, obtiene dificultades en controlar ingresos y gastos, falta de experiencia en la rentabilidad del negocio, dificultad en tomar decisiones, incumplimiento de obligaciones fiscales y

contables, y un mayor riesgo en fraude tanto interno como externo. Impidiendo así el óptimo desarrollo y crecimiento de la empresa y empleado la carencia de recursos materiales para la práctica mecánica y el espacio laboral.

Lo expuesto anteriormente y en atención a la problemática planteada, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del control de ingreso y egreso del taller Jomers C.A. San Carlos Estado Cojedes?

¿Qué métodos de registro de ingresos y egresos son utilizados por el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes?

¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para el control de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del control de ingreso y egreso del taller Jomers San Carlos Estado Cojedes.

Determinar los métodos de registro de los ingresos y egresos utilizados por el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes.

Diseñar estrategias gerenciales para el control de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes

Justificación de la investigación

La realización de esta investigación contribuye significativamente a la comprensión del papel crítico que desempeña la contabilidad en la toma de decisiones

estratégicas y en la gestión eficiente de recursos en un taller automotriz. Ayudando a identificar posibles áreas de mejora en el sistema contable actual y a implementar prácticas más efectivas que impulsen el crecimiento y la competitividad del negocio.

Este estudio se enmarca dentro de la línea de investigación de la gestión financiera y contable en el sector de servicios automotrices. Se centra en analizar cómo la contabilidad puede ser utilizada como una herramienta clave para maximizar la rentabilidad, optimizar los recursos y mejorar la eficiencia operativa en los talleres automotrices, proporcionando una visión clara de cómo la gestión financiera adecuada puede impactar directamente en la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del taller. Además, la investigación justifica la necesidad de cumplir con las obligaciones fiscales y legales, lo que es esencial para evitar sanciones y mantener la reputación del negocio.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación cobra importancia ya que requirió la revisión de diferentes autores y citas bibliográficas lo cual permitió ampliar los conocimientos en cuanto al control interno, administrativo y contable, tomando en cuenta que el trabajo de investigación, no solo puede servir de apoyo a negocios o talleres automotrices, sino también a la universidad “UNELLEZ”, porque puede ser consultado por otros estudiantes de la carrera Lic. En Contaduría Pública que deseen indagar antecedentes para futuros trabajos de grado bajo la línea de investigación Contaduría Pública.

Alcances

La investigación en cuestión se encuentra delimitada a estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de los ingresos y egresos del TALLER JOMERS C.A San Carlos estado Cojedes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico es el fundamento conceptual de toda investigación, que permite integrar los diferentes postulados teóricos relacionados con la indagación. De acuerdo con Briones (2006), se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y literatura específica que se usa dentro de la estructura predefinida (p.125). El objetivo primordial de este apartado es hacer una revisión a los referentes teóricos que subyacen en la problemática planteada; puntualizando las estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de los ingresos y egresos del taller Jomers C. A.

La finalidad de los fundamentos teóricos es dar a conocer los aspectos más resaltantes de la bibliografía y la documentación relacionada con el tema para ubicar el estudio en su contexto teórico señalando las principales fuentes que han servido para sustentar la conceptualización y enmarcar la elaboración del diseño. En el capítulo anterior se planteó una situación problemática la cual representa una necesidad que requiere una estrategia de control en ingresos y egresos para optimizar la gestión contable de un taller mecánico como alternativa de solución a dicha problemática.

Antecedentes de la investigación

En el ámbito internacional, es de interés para esta investigación, el trabajo realizado por Rom, E (2020) titulada: “Un marco de referencia para garantizar un control interno financiero adecuado en una PyME industrial argentina, Buenos Aires, ante la Universidad Tecnológica de Buenos Aires, como punto de culminación de la Maestría en Administración de Negocios fue su objetivo, diseñar un marco conceptual para identificar y gestionar los puntos críticos más importantes que pueden afectar significativamente el esquema de control interno relacionado con los aspectos patrimoniales a lo largo de la evolución de una PyME industrial argentina.

Como metodología plantearon realizar un estudio documental de los principales indicadores económicos de las PyMEs industriales argentinas para determinar el contexto de operación y las perspectivas futuras de desarrollo, para lo cual se trabajó con el análisis de indicadores oficiales publicados por los diversos organismos, y con encuestas e informes privados de renombre, que permitieron asegurar una confiabilidad adecuada de los datos encontrados. En tal sentido, este trabajo de grado se relaciona con la presente investigación, resultando de una gran utilidad, al abordar la problemática del control de ingresos y egresos que habita en mi investigación, aportándole el enfoque conceptual y estratégico que se consideró relevante como sustento del presente estudio.

En el mismo orden, se tiene el estudio de Tonguino y otros (2020) titulado Estrategias gerenciales para la optimización de recursos financieros de la IPS Sanamos Centro de Rehabilitación integral s.a. s; cuyo propósito fue proponer soluciones a través de estrategias gerenciales en el aspecto financiero, recursos humanos y recursos tecnológicos de las diferentes áreas que la conforman, trabajo para la Universidad católica de Manizales, de Colombia, bajo investigación de campo descriptiva.

Estos autores concluyeron que implementar estrategias gerencias permitió optimizar el sistema de trabajo administrativo y financiero, así como determinar cuáles deben ser las medidas necesarias que se deben tomar dentro de la organización enfocándose fuertemente en los recursos financieros los cuales deben ser gestionados de una manera eficiente en estas tres áreas por ser las de mayor prioridad y así lograr que la reorganización de la estructura administrativa y financiera se ajuste a las necesidades actuales que presenta. Este estudio representa un aporte a la presente investigación, puesto que destaca que, al incorporar en una pequeña empresa estrategias de calidad y productividad en sus procesos, conlleva al mejoramiento en su gestión y control interno.

Secaira (2020) presento su trabajo de investigación “Modelo de Gestión de Control y Manejo de los Inventarios”. Requisito para optar título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad

Tecnológica Equinoccial de santo Domingo-Ecuador. Para el diseño de un modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la Distribuidora Comercial J.L se hizo énfasis en el método científico ya que el objeto de estudio es la adquisición de nuevos conocimientos en el área administrativa y contable para lo cual se elaboró políticas y procedimientos para que normen un mejor control de inventarios. Al tener procesos bien definidos permitirá llevar de manera eficiente la administración de los inventarios y a su vez le generará ahorro de costos y maximizar sus beneficios dando apertura a que la situación financiera de la empresa sea más rentable y garantice el crecimiento de la misma.

Por medio del análisis y diagnóstico se llegó a concluir que: La empresa no cumple con normas y procesos bien establecidos que le brinden como soporte para el control de inventarios y ayuden a mejorar la liquides de la empresa. El diseñar un modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la Distribuidora Comercial J.L el mismo que se considera una herramienta útil para el correcto desenvolvimiento de la empresa.

Lo anterior mencionado guarda relación con la presente investigación dada la implementación de los sistemas de control interno para el inventario, lo cual demuestra la importancia de conocer y manejar los sistemas y tecnologías para un mejor desarrollo económico y para prestar mejor un servicio. Los autores establecen una relación entre el control interno del inventario de las empresas y la administración estratégica, por lo que la gestión de una organización y sobre todo la efectividad y eficiencia, dependen en alto grado de la calidad de su control interno.

Tomando en cuenta el estudio presentado por Mejías (2020) quien presentó un Proyecto de “Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén-Inventario de la Empresa Amal Producto, C.A” El trabajo presentado en la universidad José Antonio Páez ubicado en San Diego Edo Carabobo, fue para optar por el Título de Contador Público, siendo su principal objetivo el proponer estrategias de control interno para el manejo de niveles de existencia de forma exitosa con la finalidad de establecer mecanismo de revisión que estén en capacidad de hacer que se lleven a cabo eficientemente las operaciones en los diferentes departamentos. Siendo ésta

investigación de carácter de documental y de campo, donde se emplearon técnicas de observación directa para captar todo lo relacionado a las actividades que se ejecutaron en los departamentos de la empresa.

La propuesta tuvo como finalidad llevar un inventario confiable, en cuanto a la mercancía que se encuentra en existencia dentro de los almacenes ofreciendo medidas que garantice mejoras en su proceso de control interno, y determinando cuáles son sus fortalezas y debilidades para optimizar las operaciones con el propósito de adaptarse a los cambios que se presenten. Éste trabajo de especial de grado tiene relación con la presente investigación en la necesidad de estrategias que permitan controlar el inventario para lograr corregir y mejorar los procesos de ingresos y egresos, facilitando el proceso de registro de las entradas y salidas, y garantizando el efectivo y eficiente funcionamiento contable de la empresa.

Martínez y Molina (2021), Venezuela, presentaron en la Universidad de Carabobo una investigación titulada "Lineamientos administrativos y contables para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa MOHANCA, C.A", para optar al título de Contador Público. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa, a través de una lista de cotejos para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. También se empleó encuestas mediante cuestionario, el cual le permitió describir los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de cobranza.

Según los resultados obtenidos y conclusiones propias basadas en la mencionada investigación diseñaron lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar a través de una sección de crédito y cobranza, así como políticas, normas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranza. Ambas investigaciones conllevan una relación en su tópico central en el análisis de sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización, permitiendo proyectar lineamientos administrativos y contables que optimizaran la

gestión de su cobranza, lo que como contribución teórica aporta una visión de cómo poder asegurar los recursos y garantizar el funcionamiento de la entidad.

Bases teóricas

En este apartado, la revisión de la literatura ha de iniciarse desde el comienzo del estudio porque el conocimiento que brinda es útil para plantear el problema de investigación y posteriormente sirve para refinarlo y contextualizarlo. Arias (2006), establece que las bases teóricas están formadas por: "un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado" (p.39).

Bases conceptuales

Gerencia

Gerencia es una palabra que cada vez adquiere un mayor significado dentro de una organización, por lo que resulta importante precisar las principales funciones y habilidades que requiere el funcionamiento organizacional actual a nivel gerencial; debido a que es necesario adoptar estrategias que permitan comprender la visión y misión de una organización asumida de manera efectiva por los diversos niveles organizativos.

Drucker (1996), define la gerencia como "la función específica de organización de la sociedad de hoy en día. Es la práctica que convierte a un grupo desordenado, en un grupo efectivo, productivo y efectivo" (p. 21). Al igual que Valdez (1998), señalando que "La gerencia es la base fundamental para el desarrollo eficiente y efectivo de cualquier empresa o departamento, debido a que ésta tiene como principal función, establecer objetivos y hacer que el trabajo se ejecute en forma coordinada" (p. 11).

Según los planteamientos de los autores, se deduce que la gerencia es el vehículo mediante el cual las organizaciones garantizan que su razón de ser, produzca los resultados esperados y al mismo tiempo tengan vigencia y proyección en el futuro, todo lo cual sirve de guía para el presente estudio, en vista de que es fundamental la

realización de la planificación y el control de manera eficiente para que la organización logre las metas y objetivos trazados.

> En el Diccionario Webster's (2001) a la gerencia se le define como "el acto, arte o manera de gestionar con pericia y cuidado, de manera prudente una empresa o institución" (p. 102), a partir de lo cual puede afirmarse que las personas que asumen el desempeño gerencial de una organización (gerentes), son los responsables de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones para alcanzar sus metas.

Chiavenato (2001), expresa que la actividad gerencial de cualquier tipo de organización, consiste en la dirección, ejecución y control de procesos, que permiten el alcance de los objetivos propuestos. Como, Harris (1999), que describe la gerencia como una forma de lograr un desempeño óptimo y una manera de tomar decisiones que permitan la productividad en la organización, de allí que, es esencial producir efectos inmediatos y profundos sobre la motivación y comunicación de los participantes.

Es importante resaltar que gerenciar una organización es un proceso tan complejo que exige una persona capacitada y actualizada en todos y cada uno de los aspectos básicos; conocer las políticas, objetivos, filosofía; para promover la participación de todos los integrantes que intervienen en el proceso productivo. Para lograr una efectiva gerencia se requiere de un director, que demuestre ciertas cualidades personales, como lo es su crecimiento como persona, valores, experiencia de vida, armonía y vitalidad, elementos que en definitiva garantizan la calidad de su gestión. Así mismo, se infiere que éste debe cumplir sus funciones en consonancia con los avances modernos, poniendo de manifiesto su capacidad de liderazgo, autoridad compartida y manejo eficiente.

Funciones gerenciales

La gerencia es un aspecto fundamental dentro de las organizaciones, porque constituye el órgano que tiene la responsabilidad de tomar las decisiones, entre las que se encuentran estrategias de mercadeo, programa de capacitación, asignación de

recursos, adquisición de tecnologías orientadas hacia la productividad de un área desempeñada, el servicio y la rentabilidad.

Cónsono con lo anterior, Chiavenato (2001), señala que las funciones gerenciales consideradas como un todo, conforman el proceso administrativo, e indica que cuando se consideran aisladamente, la planeación, la organización, la dirección y el control, son funciones administrativas, ratificando que cuando se relacionan en su enfoque global para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo, el cual está determinado por el conjunto de las funciones administrativas.

Dentro de este orden de ideas, es importante señalar que la gerencia cumple cinco (05) funciones, las cuales son mencionadas por Desler, G. (2000), entre ellas se tienen:

Planificación, constituye una guía o curso de acción que permite identificar cada una de las acciones a emprender para la obtención de resultados o la solución de problemas que se pueda presentar en el ejercicio de la actividad gerencial. En este sentido, la labor del gerente está determinada por el nivel de desarrollo en base a la planificación de las actividades, señalando los objetivos y metas que se desean alcanzar. Al respecto Chiavenato (ob. cit.), expresa que, planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos; define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia.

Stoner y Otros (1996), indican que la planificación implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones para que basen sus actos en algún método o plan, los cuales presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que se obtengan y comprometan los recursos necesarios, indicándole a cada miembro las responsabilidades a cumplir y los procesos de acción establecidos, así como el avance y control de los objetivos; permitiendo la aplicación de medidas correctivas a través de la adecuada toma de decisiones.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, sé puede inferir que la planificación es la previsión de actividades y recursos para lograr resultados deseados. La misma, debe estar basada en el conocimiento de la identificación de los factores sobre los

cuales hay que actuar, para atender las necesidades y precisar los cambios que deben introducirse. De tal manera que toda planificación debe tener flexibilidad para realizar los ajustes necesarios, sin alterar su continuidad.

Organización, esta función se hace énfasis en que los gerentes necesitan estudiar cada uno de los procesos a desarrollar y de acuerdo a sus características, integrar una estructura que propicie un sistema de información interpersonal e interdepartamental, para lograr el óptimo desarrollo de las actividades planificadas, igualmente en la ejecución del trabajo se debe seguir un orden procedimental, para que cada actividad sea ejecutada mediante fases organizadas.

En cuanto al proceso de organización, Harrington (1992), afirma que ésta es fundamental en cualquier nivel gerencial, debido a que permite el logro de los objetivos planteados con menor esfuerzo y gasto, también que cada miembro conozca con precisión las actividades que va a ejecutar. Al igual que Warner (1998), opina que con la organización se señalan o distribuyen las actividades de trabajo entre los miembros del grupo participando cada integrante. Indica que ésta se encuentra guiada en atención a la naturaleza de las actividades planificadas y las instalaciones disponibles, buscando un mínimo gasto de recursos. Al respecto González (ob. cit.), afirma que para el funcionamiento eficiente de las organizaciones es indispensable contar con una dirección acertada. De acuerdo con este autor, todos los esfuerzos materiales y equipos deben ser dirigidos eficientemente a fin de evitar desperdicios de tiempo, materiales y trabajo en función de obtener un rendimiento máximo.

Dirección, a decir de Stoner y Otros (1996), es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de esfuerzos del grupo, a través de la motivación, la comunicación y la supervisión.

Control, Robbins (2000), sostiene que el control es la función administrativa que busca asegurar si lo que se planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió los objetivos previstos, es decir, que por medio del control el gerente logra hacer de los objetivos propuestos una realidad. El proceso de control se establece por medio de ciertas actividades y a todos los niveles de una organización, es una función que debe mantener la suficiente elasticidad, que permita hacer ajustes o modificaciones debido

a cambios de prioridades, condiciones, obtención de materiales o cualquier otro factor, que obligue a desviarse de los objetivos originales.

Mockier, citado por Stoner y Otros, (ob. cit.), define el control como un esfuerzo sistemático para fijar niveles de desempeño y diseñar sistemas de retroalimentación, que permitan establecer las desviaciones de las actividades planificadas y tomar las medidas pertinentes para garantizar el uso de los recursos con la eficacia y eficiencia posible en pro de los objetivos de la organización. De la misma manera, la existencia del control implica las actividades previas de planificación, organización y ejecución, y así la efectividad del control permite señalar las debilidades, fortalezas y errores, a fin de que la rectificación oportuna, haga propicio el cumplimiento de los planes y programas planificados.

Estrategias gerenciales

Dado que la presente investigación está basada en el diseño de estrategias gerenciales, se hace conveniente analizar la definición de estrategias según algunos autores, debido a que las mismas tienen como fin desarrollar una imagen de lo que se espera en la organización, mostrando el camino a seguir mediante la conjugación de los recursos existentes y el esfuerzo de todos. Para lo cual, deben contar con recursos, acciones, personas, controles y resultados que son los logros reales y concretos que se pretenden alcanzar con la aplicación de las mismas y asegurar el logro de los objetivos.

En tal sentido, el propósito de las estrategias es determinar y comunicar, a través de un sistema de objetivos y políticas, una imagen de lo que se desea que sea la organización. Las estrategias muestran la dirección definida e implican un despliegue de los recursos y esfuerzos. Responden a la interrogante del ¿Cómo se alcanzan los objetivos? Una vez que el planificador decide el ámbito, situación o problema que aspira modificar, se traza un objetivo para conducir los procesos de cambio, para luego, trazar la trayectoria de eventos necesarios en el tiempo para lograr tal propósito.

Así entonces, la estrategia es el instrumento de trabajo que tiene la organización para alcanzar sus propósitos más importantes, la finalidad en términos de su sentido existencial, en este caso su misión: el perfeccionamiento del negocio, a través de la operación de las funciones de producción y ventas, especialmente ésta última, dado que la primera se subordina a ésta por un criterio elemental de orden. La estrategia tiene una utilidad particular e incomparable cuando estos propósitos deben alcanzarse a costa de los competidores, cuyos intereses son idénticos a los propios y en éste sentido constituyen el factor fundamental que debe superarse para cumplir la misión.

Münch y García (1999), exponen que "las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas" (p. 61). Es decir, las estrategias se pueden definir como un patrón de acciones o decisiones, enunciadas de manera formal o informal, adoptadas por la organización en respuesta a su ambiente interno y externo, que hace posible el logro de objetivos en la realización de una misión determinada.

Para este estudio, las estrategias, van a indicar cuáles son los recursos o elementos que son necesarios considerar, para que se garantice una efectiva y eficaz calidad de la gestión empresarial en el sector metalmecánico de la pequeña y mediana empresa. Por tal razón, es necesario resaltar la importancia que tienen las estrategias, debido a que permiten la utilización de 27 recursos, tanto materiales como humanos; los cuales facilitan el logro de las metas y objetivos establecidos por las organizaciones o empresas.

Al respecto, David (2000), señala que "las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo" (11). De igual manera, Villalba (1999), destaca que "las estrategias son un patrón de clima observable" (p. 55). Es decir, cuando en una organización se formulan planes, programas, lineamientos, objetivos y acciones que permitan proyectar; lo que se está haciendo, es establecer formalmente una estrategia.

Por su parte, Certo (1997), señala que una estrategia bien definida debería:

1. Establecer con claridad su dirección.

2. Analizar a la empresa respecto a su posición en el mercado, conocer sus fortalezas y debilidades en comparación con sus competidores.
3. Asignar sus recursos a proyectos en los que apliquen un conjunto de competencias básicas, habilidades de la organización, optimizar los recursos tanto humanos como tecnológicos, para lograr el máximo beneficio.
4. Identificar los factores del ambiente que demanden seguimiento cercano, tomar en cuenta los aspectos políticos y legales presentes.
5. Reconocer qué acciones de la competencia han de ser objeto de atención especial y no obviar su actuación.

Todos estos pasos bien realizados ayudan a poner en orden y asignar, tomando en cuenta sus atributos y deficiencias internas, todos los recursos existentes de una organización, con el fin de poder lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las posibles acciones de los oponentes, para el tener una participación o acción fiable o exitosa.

Serna (1997), señala que "la estrategia constituye un medio para establecer el propósito de una organización en términos de sus objetivos a largo plazo, sus planes de acción y la asignación de recursos" (p.122). La estrategia es un patrón de decisiones coherentes, unificado, e integrador, lo cual significa que su desarrollo sea consciente, explícito y proactivo, y completamente eficaz para el usuario.

De la revisión de estos autores, destaca el hecho que la estrategia se refiere al patrón de aplicación de recursos organizacionales a los efectos de alcanzar los objetivos. De todas las definiciones de estrategia expuestas, también se puede inferir, que éstas tienen cuatro (4) elementos en común. En primer lugar, está el concepto de un ambiente, es decir, una serie de condiciones ajenas a la empresa, a las que ésta debe responder. Algunas de estas condiciones son negativas (amenazas) y otras positivas (oportunidades).

En segundo lugar, la empresa debe establecer metas u objetivos básicos. Es decir, definir el objetivo de más alto nivel que pasa a ser la misión de la empresa, o definición de la razón de ser de le empresa. En tercer lugar, la gerencia debe realizar un análisis de la situación, con el fin de determinar su posición en el ambiente y su

cantidad de recursos. Por último, la empresa proyecta como aplicar sus recursos, a efecto de alcanzar sus metas y lograr adecuarse lo mejor posible a su ambiente.

Por su parte, el enfoque de la estrategia se basa fundamentalmente en dos (2) supuestos. El primero, es que el análisis siempre debe ir antes que la acción. Es decir, la definición de metas, el análisis de la situación y la planificación deben ir antes de cualquier acción que emprenda la empresa. A esto se le suele llamar formulación de la estrategia. El segundo supuesto, es que la acción, con frecuencia llamada ejecución de la estrategia, está a cargo de personas que no son analistas, gerentes de niveles superiores ni planificadores. Estas son personas que ponen en práctica sus fórmulas, con el mínimo de sorpresas posible. De este mismo modo, cabe señalar que, existen factores que deben ser tomados en cuenta al momento de elegir una estrategia. Al respecto Stoner y Otros (1996), señalan los siguientes factores:

Recursos: Es necesario conocer los elementos disponibles para alcanzar objetivos previamente establecidos y si estos no son conocidos, la forma de conseguirlos y controlarlos.

Acciones: Son quienes deberán efectuar las acciones a seguir para alcanzar el objetivo, estableciendo la secuencia, el orden de prioridad y la relación entre ellos.

Personas: Son quienes deberán efectuar las acciones a seguir para alcanzar los objetivos.

Controles: Mecanismos que se deben establecer para medir el cumplimiento de las acciones.

Resultados: Son logros reales y concretos que se pretenden alcanzar con las estrategias, para asegurar así el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

En efecto, para la formulación de estrategias, es fundamental hacer un análisis interno de las empresas que abarque en sentido general todo el comportamiento organizacional, para la formulación detallada de planes de acción cuya implementación y continua evolución permitan con el esfuerzo y participación de todo el equipo de trabajo, alcanzar los objetivos propuestos. El grado de complejidad que llegue a presentar la organización, determinará la profundidad y extensión con la

cual podrían llevar a cabo el proceso de formulación de estrategias. Es por ello, que cada empresa de acuerdo a su tamaño y posición que tiene dentro del mercado, determinará las medidas a seguir para alcanzar rápidamente la eficiencia.

Para efectos de esta investigación, se entenderá por proceso gerencial el proceso de influir en la gente para que se una a la consecución de una meta común en cierta situación. Si bien la gerencia es un proceso de influencia en un grupo de personas, la investigación está orientada a conocer el patrón de comportamiento que posee el gerente en el proceso de dirigir e influenciar ese grupo.

Control

Según Munich (1998 p. 171) "el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan de trabajo adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, teniendo como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que produzcan nuevamente". Al igual que Terry (1980 p.518) "plantea que el control puede considerarse como la detección y corrección de las variaciones de importancia en los resultados obtenidos por las actividades planeadas".

De acuerdo a los autores antes citados, el control es imprescindible dentro de la organización ya que por medio de él se van a detectar y prevenir desviaciones que se estén presentando permitiendo tomar las medidas correctivas necesarias para el alcance de sus objetivos. Se puede decir, que el control es una fase del proceso administrativo que se encarga de que se cumplan en cada una de las etapas del mismo las normas y procedimientos que se han establecido para el logro de los objetivos esperados.

De acuerdo con Münch (1998, p 172), el control es la herramienta con que cuenta toda organización para el cumplimiento de los lineamientos generales de trabajo que han sido establecidos y para encontrar desviaciones de estos mismos en los procesos organizacionales, partiendo de estas premisas se puede establecer la importancia del control radica en establecer medidas correctivas, de tal forma que se alcancen los planes con éxito, en determinar y analizar rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no se vuelvan a presentar en el futuro, el localizar a los sectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen

medidas correctivas, y también el proporcionar información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.

(Münch 1998, p.173) explica que la aplicación racional del control debe fundamentarse en los siguientes principios:

Principio del Equilibrio: A cada grupo de delegación definido debe de proporcionarse el grado de control correspondiente, de la misma manera que la autoridad se delega y la autoridad se comparte. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

Principio de los Objetivos: Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos. Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si a través de él no se evalúa el logro de los mismos. Por lo tanto, es imprescindible establecer medidas específicas de actuación o estándares, que sirvan de patrón para la evaluación, la cual se determina con base en los objetivos.

Principio de la oportunidad: Para que el control sea eficaz necesita ser oportuno. es decir, aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación. Un control cuando no es oportuno carece de validez y reduce al mínimo la consecución de los objetivos.

Principio de las desviaciones: Todas las variaciones que se presentan en relación con los planes, deben ser analizadas de manera de conocer las causas que las originan, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro. Es difícil detectar variaciones o desviaciones sino se hace el análisis de las mismas y si no se establecen medidas preventivas y correctivas.

Principio de Excepción: El control debe aplicarse, preferiblemente, a las actividades excepcionales o representativas a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requieren de control.

Principio de la Función Contralora: Este principio señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

El control es un proceso complejo que debe estar estructurado de una manera correcta para el cumplimiento de sus objetivos. Según (Cepeda 1997, p.9) el proceso de control se debe estructurar bajo las siguientes condiciones:

Un término de comparación, que puede ser un presupuesto, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.

Un hecho real, el cual se compara con la condición o término de referencia. · Una desviación, que surge como resultado de la comparación del termino de comparación y el hecho real.

Un análisis de causas, las cuales han dado origen a la desviación entre el hecho real y la condición ideal o término de referencia.

Toma de acciones correctivas, son las decisiones que se han tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.

Control interno

El control interno, según Catacora (1996, p218) "es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control Interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no". Como, (Cepeda, 1997 p 4), establece que el control interno es un conjunto de métodos, planes y procedimientos captados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, evaluación de regulaciones administrativas, de manuales, de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación del personal. Cepeda (1997, p 7), expresa que el control interno debe estar orientado al logro de los objetivos siguientes:

-Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.

-Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

-Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.

-Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

-Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.

-Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Cabe destacar, que para toda organización es importante el manejo de los objetivos que tiene el control interno con la finalidad de proteger los recursos, evitando así las variables desviaciones que se presenten en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos. Cepeda (1997, p 9) expresa que las características de un sistema de control interno son las siguientes:

El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la organización.

Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza de la organización.

El control interno es inherente al desarrollo de las actividades propias de la organización. · Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.

Debe considerarse una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

Los mecanismos de control deben de encontrarse en toda redacción de todas las normas de la organización. No midiendo desviaciones; permitiendo identificarlas a cada una. Ya que también, su ausencia puede ser la causa principal de las posibles desviaciones.

Tal como indica Cepeda (1997, p 13) los principios del control interno se basan en:

PRINCIPIO DE IGUALDAD: Consisten en que el control interno debe velar por que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general.

PRINCIPIO DE MORALIDAD: Todas las operaciones se deben realizar acatando las normas aplicables a la administración, los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

PRINCIPIO DE EFICIENCIA: Vela por que, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

PRINCIPIO DE ECONOMÍA: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

PRINCIPIO DE CELERIDAD: Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización. a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD Y PUBLICIDAD: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso de la información.

PRINCIPIO DE VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES: Consiste en que la reducción. al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

De acuerdo con Coopers (1997, p 113), el control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada

organización. La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas aplicables a la organización.

Desde el punto de vista del cumplimiento del objetivo social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es parte indispensable e indelegable de la responsabilidad gerencial, ya que no culmina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de los mismos. Teniendo y permitiendo como responsabilidades, según (Coopers 1997) los responsables del control interno son:

LA DIRECCIÓN: El director general es el responsable último, y debería asumir la titularidad del sistema. El director general fija la pauta en las esferas más altas de la entidad, incluyendo en la integridad la ética y los demás factores para la consecución de un entorno de control favorable; este a su vez cumple con la función de liderar y dirigir el equipo directivo y revisar la manera de que los miembros de este equipo controlan el negocio.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: La dirección es responsable ante el Consejo de administración, el cual debe ofrecer orientación, pautas de actuación y una revisión global de la organización. Un Consejo de Administración fuerte y activo especialmente si se complementa con unas vías efectivas de comunicación con los niveles altos de la entidad y con los responsables de unas funciones financieras, legal y de auditoria interna desarrolladas competentemente, es generalmente quien mejor puede identificar y corregir tales posibles problemas.

AUDITORES INTERNOS: Los auditores internos desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficiencia de los sistemas de control y ayudan a mantenerla a lo largo del tiempo. La función de auditoria interna suele desempeñar un papel importante de supervisión debido a su autoridad y su posición jerárquica.

OTROS EMPLEADOS: El control interno es hasta cierto punto, la responsabilidad de todos los miembros de una organización y, por lo tanto, debe ser un parte explícita o implícita de la descripción del puesto de trabajo de cada empleado. Casi todos los

empleados producen información utilizada en el sistema de control interno o realizan las funciones necesarias para realizar el control.

Por otra parte, algunos terceros ajenos a la entidad suelen contribuir a la consecución de sus objetivos. Los auditores externos, aportando una opinión independiente y objetiva, contribuyen directamente mediante la auditoria de los estados financieros e indirectamente proporcionando a la dirección y al Consejo información útil para el ejercicio de sus responsabilidades. Sin embargo, los terceros no son responsables del sistema de control interno de una entidad ni forman parte de él.

(Cepeda 1997) redacta que existen seis tipos de control interno: el gerencial, el contable el administrativo u operativo, el operativo de gestión, el presupuestario y el de informática.

El control gerencial, está orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización. Los elementos propios del control gerencial interno son: Definición clara y precisa de metas, objetivos y valores. Sistemas de administración participativa. Comunicaciones abiertas. Motivación. La gerencia de la organización es la responsable de este tipo de controles.

El control administrativo, está orientado a las políticas administrativas de la organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. El control administrativo interno debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento de personal y controles de calidad. Los elementos del control administrativo interno son:

-Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.

-Clara definición de funciones y responsabilidades.

-Mecanismos de comprobación interna.

-El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoria interna a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

El control operativo de gestión, está orientado a procesos y tareas ya ejecutados. Se trata de procedimientos diseñados para tener un control permanente sobre los procesos con el fin de velar por el mantenimiento de ciertos estándares de desempeño y calidad que sirvan como base de comparación con lo presupuestado. Comprende el conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Incluye el fomento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades para producir el máximo de utilidades, bienes y servicios. Los elementos del control operativo de gestión son:

-Fijación de estándares de trabajo de acuerdo con la actividad.

-Fijación de indicadores de gestión.

-Un sistema de evaluación de resultados y de análisis de las desviaciones.

-Definición clara y precisa de procedimientos, normas y políticas.

-Planificación estratégica de elementos funcionales de la organización mediante un sistema que provea mecanismos de control de las operaciones a corto, mediano y largo plazo.

-Estudios de productividad y eficiencia operacionales y administrativos.

-Normas de calidad y rendimiento claramente definidas y comunicadas a los funcionarios.

El control presupuestario, es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como uno de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esa rentabilidad se puede controlar recurriendo al centro presupuestario. Consiste en confrontar periódicamente el presupuesto frente a los resultados reales del periodo, centro por centro, con el fin de poner en evidencia las desviaciones. Para poder realizar su misión comparativa

analítica, el control presupuestario supone la distribución de ingresos y gastos por centros de costo, registrados por la contabilidad general y la fijación de estándares. Este reparto lo realiza la contabilidad analítica que constituye así el instrumento esencial del control presupuestario. Los elementos del control presupuestario son:

-Un presupuesto.

-Una constatación de las realizaciones.

-Un aviso de las desviaciones producidas.

El control de informática, está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramientas de control; su objetivo será mantener controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones. Los elementos del control de informática son:

-Definición clara y precisa de las transacciones que se han de sistematizar.

-Fijación de diferentes niveles de acceso a la información.

El control contable, comprende tanto las normas y los procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuéstales y financieros de las organizaciones. De acuerdo con Cepeda (1997, p 29) los elementos del control contable interno son:

-Definición de autoridad y responsabilidad: las organizaciones deben contar con definiciones y descripciones de los deberes relacionados con las funciones contables, de recaudo, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustadas a las normas de pago que le sean aplicables.

-Segregación de deberes: las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio.

-Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes: la parte de comprobación interna consiste en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y unos funcionamientos eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes.

-Uso de procedimientos de auditoria interna: representan una verificación posterior y selectiva de la razonabilidad y lo apropiado de tas transacciones registradas o de los datos contables o de operación.

Según Catacora (1996, 246) son aquellas premisas que mantienen la fortaleza del sistema contable lo que permitirá que los miembros de la organización respeten y hagan cumplir las políticas previamente establecidas, es decir que exista una conciencia de control. Las condiciones para adecuado sistema de control interno son:

Competencia del personal.

Delimitación de responsabilidad.

Establecimiento de niveles de autorización Segregación de funciones · Conciencia de control.

Canales de Comunicación.

Registros contables

Los registros contables representan una función importante dentro de las organizaciones puesto que permiten acumular y controlar las operaciones realizadas a objeto de presentar los resultados del ejercicio para analizarlos y tomar decisiones; de allí, que en su realización se deben detallar las implicaciones de los movimientos realizados, en función de los estados financieros. En este sentido, Catácora (1998, p. 49) refiere que los registros contables son la memoria permanente de toda empresa; es decir, comprende la ejecución de un procedimiento indispensable y necesario para reflejar la posición financiera y de resultados de una entidad.

Para, Catácora (1998, p. 49) los registros contables son importantes porque permiten efectuar un seguimiento preciso a grupos de operaciones o alguna operación específica; además, son la base para la elaboración de los estados financieros y ayudan a tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa. De acuerdo al autor antes citado, los registros contables se llevan a cabo fundamentalmente por medir los tres libros de contabilidad, a saber: el libro diario, el mayor y el de inventarios y balances.

Ingresos

Según Goxens (1990, p 271), los ingresos son la materialización de la venta de productos, o de la prestación de servicios que realice la unidad económica; esta materialización puede realizarse por incremento del disponible (caja o banco) o de otras cuentas de activos (cuentas por cobrar). También se puede considerar como ingreso los obtenidos por operaciones ajenas a la actividad normal de la empresa. Como por ejemplo los rendimientos de la cartera de valores bursátiles.

De acuerdo, con Goxens (1990, p 271) los ingresos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Ingresos por ventas: Están representados por los importes de las ventas de mercadería (si la unidad económica realiza una actividad comercial o de distribución) o de productos terminados (cuando se trata de una actividad fabril), realizadas durante el ejercicio económico. Esta cuenta se abonará por las facturaciones realizadas con cargos a la cuenta de activos disponible (caja o banco) si se paga en efectivo, o del realizable (cuantas o efectos por cobrar) si se cargan en cuentas o se cancelan mediante efectos. Las cuentas de ventas se cancelarán al final del ejercicio con abono a la cuenta de ganancias y pérdidas.
- Ingresos financieros: Recogen los obtenidos por los rendimientos de las inversiones financieras (valores bursátiles, bonos o acciones) de los intereses de las cuentas corrientes y de ahorro además de los descuentos por pronto en compras.
- Ingresos por prestaciones de servicios o a terceros no-producto de la actividad normal de la empresa: Se incluyen en este concepto los ingresos por comisiones recibidas, por secciones de patentes y marcas por subvenciones recibidas de entidades públicas o privadas, así como donaciones por terceros.

Egresos

James Cashin describe que de los egresos puede decirse que, "Son los decrementos en los beneficios económicos, productivos a lo largo del período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien como

surgimiento de obligaciones que dan como resultado decrementos en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de ese patrimonio.” (2,013:68).

En ese sentido, los egresos representan toda la erogación necesaria para cumplir con los objetivos de la entidad educativa ya sea en efectivo o mediante la emisión de cheques para realizar pagos por distintos conceptos. El proceso de egresos se refiere a los sucesos que se tiene que realizar para todas las salidas del efectivo que la entidad educativa lleva a cabo para cumplir con sus funciones administrativas. De la misma forma que los ingresos, las entidades educativas clasifican los egresos de:

Sueldos y prestaciones, comprende los egresos de dinero que la entidad tiene que efectuar por pago de sueldos del personal administrativo, docente y de mantenimiento. Incluye además aportes patronales, servicios extraordinarios, gastos de representación y otras prestaciones que se relacionan con salarios.” (Fierro Angel, 2, 009, P.11).

Cuotas patronales, pagos que el centro educativo realiza mensualmente, por concepto de cuotas patronales establecidas por la ley.

Honorarios, enuncia los pagos efectuados por asesoramiento técnico, jurídico o cualquier otro servicio que sea necesario para el buen manejo del establecimiento.

Servicios varios, representa a los egresos por concepto de servicios públicos, publicidad, impresión y encuadernación, transporte de personal, servicio de taxi, transporte de cosas, arrendamiento de edificios, servicios financieros. Es decir, comprende el pago de servicios que son efectuados a personas físicas o instituciones públicas o privadas, en compensación por prestaciones de carácter no personal.

Mantenimiento y reparaciones, registra todos los desembolsos que se realizan por concepto de mantenimiento y/o reparaciones de las instalaciones, mobiliario y equipo en general.

Materiales y suministros, se entiende por la compra de materiales y suministros necesarios para el funcionamiento del centro educativo, incluidos los destinados a la conservación y reparación de bienes del activo fijo, incluye: papelería y útiles,

implementos de limpieza, repuestos y accesorios para equipo de cómputo y de oficina.

Gastos escolares y material didáctico, son los gastos por concepto de operación escuela, así como el material didáctico utilizado por el personal docente para el desarrollo de las actividades escolares del establecimiento.

Becas al alumnado, están constituidas como egresos debido al costo que representa el mantenimiento de las mismas para el centro educativo. Para su ejecución, es la Dirección del establecimiento la que autoriza la concesión de becas parciales a los alumnos que llenen ciertos requisitos de acuerdo con el reglamento creado por la institución.

Propiedad planta y equipo, se describe a los egresos por compra o construcción de bienes de capital que aumenta el activo de la entidad en un período dado, siendo éstos: los bienes físicos, construcciones y/o equipos que sirven para producir otros bienes o servicios, no se agotan en el primer uso que de ellos se hace, tienen una duración superior a un año y están sujetos a depreciación. Incluye adiciones y reparaciones extraordinarias que se realicen por contrato. Entre éstos se encuentran los siguientes: equipo de cómputo, equipo de oficina y mobiliario, libros, revistas y otros elementos coleccionables.

Otros Gastos, cataloga otros gastos que no se encuentran incluidos en ninguna de las clasificaciones antepuestas. Cabe señalar, que los conceptos incluidos no originan egresos de fondos, pero en todos los casos representan costos de la empresa. Entre estos gastos pueden enumerarse: descuentos por pago de inscripción o colegiaturas, depreciaciones de activos fijos, entre otros.

Registro

El concepto de registro se refiere al acto de inscribir, anotar o documentar información de manera sistemática y organizada en un medio específico, como por ejemplo un libro, una base de datos o un archivo. Los registros suelen utilizarse para mantener un historial de datos, eventos o transacciones, permitiendo un seguimiento y una referencia fácil en el futuro.

Comprobante

Un comprobante es un documento que sirve como evidencia o prueba de una transacción comercial, financiera o cualquier otro tipo de operación. Los comprobantes suelen incluir información detallada sobre la transacción, como fechas, montos, partes involucradas, descripción de los bienes o servicios, entre otros datos relevantes. Estos documentos son importantes para respaldar legalmente las operaciones realizadas y pueden ser utilizados para auditorías, declaraciones de impuestos y otros procesos administrativos.

Ventas

Las ventas se refieren al intercambio de bienes o servicios por un precio acordado entre un vendedor y un comprador. En el ámbito comercial, las ventas son una parte fundamental de la actividad de una empresa, ya que representan la generación de ingresos a través de la comercialización de productos o servicios. El proceso de ventas involucra desde la identificación de clientes potenciales, la presentación de los productos o servicios, la negociación de condiciones y precios, hasta el cierre de la venta y la entrega de los bienes o servicios. Es un aspecto clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio.

Compras y gastos

Las compras se refieren a la adquisición de bienes o servicios por parte de una persona o una empresa a cambio de un pago. Por otro lado, los gastos son los desembolsos de dinero que una persona o una empresa realiza para llevar a cabo sus actividades comerciales, operativas o personales. En el ámbito empresarial, las compras y los gastos son parte fundamental de la gestión financiera. Las compras se refieren a la obtención de los recursos necesarios para la operación de la empresa, como materias primas, equipos, suministros, entre otros. Por otro lado, los gastos son los costos asociados con la operación diaria del negocio, como salarios, alquileres, servicios públicos, publicidad, entre otros.

Seguimiento

El seguimiento se refiere al acto de dar continuidad o monitorear el progreso de algo a lo largo del tiempo. En diversos contextos, como en ventas, proyectos,

relaciones interpersonales o procesos administrativos, el seguimiento es fundamental para asegurarse de que se cumplan objetivos, se mantenga la comunicación, se identifiquen posibles problemas y se tomen medidas correctivas si es necesario. Realizar un seguimiento adecuado implica mantenerse al tanto de las actividades, tareas o compromisos, registrar información relevante, establecer plazos y revisar el avance de manera regular. Esto ayuda a garantizar un proceso fluido y eficiente, así como a mantener a todas las partes involucradas informadas y comprometidas con los resultados deseados.

Bases legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

Esta investigación se sustenta según nuestra Carta Magna la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860; en sus artículos:

> **Art. Nº 52:** Toda persona tiene el derecho de asociarse con fines lícitos, de conformidad con la ley. El Estado estará obligado a facilitar el ejercicio de este derecho.
>
> **Art.112:** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Este artículo se consagra el derecho a la libre empresa con las limitaciones que la ley pueda imponer, es decir todo ciudadano puede emprender cualquier actividad económica basándose en esta constitución y tendrá la protección y el incentivo del estado venezolano de manera tal de poder lograr un crecimiento, lo que quiere decir

es que el estado promoverá la iniciativa privada de manera de lograr y garantizar la producción de bienes y servicios a sus ciudadanos.

> **Artículo 113.** Prohíbe la creación de monopolios y, en consecuencia, declara por ser contrarios a los principios fundamentales de la Constitución, las actividades, conductas o acuerdos celebrados entre particulares que propicien su establecimiento. En este orden de ideas, la economía social del país se fundamente en la libre productividad a fin de impulsar el desarrollo humano, para el aprovechamiento del colectivo elevando la calidad de vida de la población.

Código de Comercio Gaceta Extraordinaria Gaceta N° 475 de la República Bolivariana de Venezuela (1955):

Establece las normas que deben seguir los comerciantes para llevar la información financiera, de forma que exista control y orden de cada una de las transacciones que se realizan a diario. En esa dirección, las obligaciones que, para llevar a cabo la presentación de la información contable de la empresa, está contenida en los artículos:

> **Art.32:** Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.
>
> **Artículo Nº34:** En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.
>
> **Art. Nº35:** Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de

todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de República de Venezuela - Contraloría General de la República.

Tabla Nª 1: Operacionalización de Variables

Objetivo General Proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes

Objetivos Específicos	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual del control de ingreso y egreso del taller Jomers San Carlos Estado Cojedes. **Determinar los métodos de registro de los ingresos y egresos utilizados por el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes.**	Estrategias Gerenciales	Son estrategias gerenciales apoyadas nuevas oportunidades dentro de un proceso de planeación estratégica que prevean acciones a corto, mediano y largo plazo que implica la planificación de actividades, investigación y desarrollo de tareas, con la creación de oportunidades atractivas y rentables a la organización.(Zuñiga,2011)	Gerencia	Objetivos Planificación Organización Recursos	1 2 3 4
Diseñar estrategias gerenciales para el control de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes	Control Interno	El control interno son operaciones que tienen fin el asegurar que registros contables y actividades de la entidad se desarrollen eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a metas y objetivos previstos. (Cepeda, 1997)	Ingreso y egresos	Comprobantes Ventas y servicios Compras y gastos Registros Seguimiento y control	5 6 7 8 9, 10 y 11

Castillo, Jiménez (2025)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo se enmarca a un conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de investigación, observación y recolección de datos, determinando el ¿cómo se realizará el estudio?, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia. En ese sentido Belastrini (2006), expresa que el marco Metodología es:

> El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. p.125.

Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativa. Fernández, P. y Díaz, P. (2002) establece que, la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. La investigación cuantitativa a las estrategias gerenciales para el establecimiento Jomers C.A., se podría realizar un estudio que involucre la recolección de datos numéricos específicos sobre las variables relacionadas con la gestión financiera del taller.

Por ejemplo, se podrían recopilar datos cuantitativos sobre los ingresos generados por diferentes servicios o productos, los gastos operativos, los márgenes de utilidad, la evolución de los ingresos y egresos a lo largo del tiempo, entre otros indicadores financieros relevantes. Este enfoque cuantitativo permitiría obtener información precisa y objetiva sobre la situación financiera del Taller Jomers C.A., lo que facilitaría la toma de decisiones basadas en datos concretos para fortalecer el control de ingresos y egresos de manera efectiva y estratégica. Los resultados de este tipo de

investigación proporcionarían un panorama claro sobre la situación actual del control de ingresos y egresos en el Taller Jomers C.A., lo que permitiría identificar posibles áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para fortalecer este control.

Dicha investigación se constituyó en un estudio de campo ya que los datos de interés fueron recogidos en forma directa de la realidad, del mismo modo Arias (2012), define: "La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos". (p. 88). En este estudio, la recolección de los datos se realizará directamente en el Taller Jomers C.A San Carlos-Edo Cojedes, basado a ello se enmarca en tipo de campo por cuanto el investigador se dirige directamente al lugar donde se suscitan los hechos investigados, y recolecta la información de una fuente primaria, mediante la aplicación de una encuesta a las personas que manejan la contabilidad en el Taller Jomers, C.A.

Según el nivel de la investigación realizada puede definirse de tipo descriptiva, ya que se determinarán los aspectos más importantes del fenómeno objeto de estudio, tal y como lo plantea Stracuzzi (2006), "el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho; incluye la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos".

Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra El proceso de investigación (1992). Como el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes" Carlos Sabino, 1992.

Al utilizar estos criterios para establecer la estructura y comportamiento de los ingresos y egresos en el taller, se obtendría información detallada y comparativa que permitiría identificar patrones, tendencias y posibles áreas de mejora en la gestión financiera de la empresa. Esta investigación proporcionaría una visión clara y estructurada de cómo se están manejando los flujos financieros en el Taller Jomers C.A., permitiendo a la gerencia tomar decisiones informadas y estratégicas para

optimizar el control de ingresos y egresos. Al analizar sistemáticamente la información recopilada, se podrían identificar prácticas exitosas, puntos críticos y oportunidades de mejora en la gestión financiera del taller.

Diseño de la investigación

Según lo acotado por Pérez (2006), el diseño representa, la fase en la cual el investigador muestra la manera, el procedimiento operativo que aplicará para recoger la información. Dicho diseño debe estar en estrecha relación con los objetivos planteados…surge o depende directamente de los objetivos planteados en la investigación. Es decir, de lo que interesa descubrir o investigar a quien realiza un determinado estudio. (p.21.).

En este sentido se puede decir que el diseño de investigación, constituye el plan general de los investigadores, para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de la investigación fue no experimental. Por lo que Kerlinger, F. y Lee, H., (2002) señalaron que "la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones no son manipulables" (p.504).

De igual forma, Palella y Martins (2010), exponen que la investigación no experimental en su diseño: "no se construye una situación específica, sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas" (p.96). Buscando así, determinar en qué situación se encuentra el control interno del Taller Jomers C.A, para diseñar estrategias que puedan fortalecer su control en ingresos y egresos manejados.

Modalidad de la Investigación

La misma se basó en un proyecto factible ya que se brindará la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir del diagnóstico. Del mismo modo, Arias, (2006), señala: "Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. (p.134). Con la realización de dicho estudio la intención será brindar una solución factible, de utilidad

y optima a la empresa Multiservicios JAIM 31 C,A en función a la problemática en estudio y así mejorar su rendimiento y rentabilidad a futuro.

Población y muestra

Población

Según lo sostenido por Arias (ob.cit) contextualiza que la población "es un conjunto finito o infinito con elementos, con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por los problemas y por los objetivos" (p.81). Por consiguiente, la población por objeto de estudio estará conformada por 04 personas que forman parte del establecimiento Taller Jomers C.A San Carlos-Edo Cojedes.

Tabla Nº2 distribución de la población

Población	Cantidad
Mecánico en jefe	1
Personal de atención al servicio	2
Atención al cliente	1
Total	**4**

Castillo, Jiménez (2025)

Muestra

La muestra es definida por Fortin (1999) como "un subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de una misma población" (p.160). En ese mismo sentido, Pineda, Alvarado y Hernández (1994), señalan que es "un subconjunto de la población que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos del Todo" (p.108). En este trabajo se utilizará el método de muestreo

censal, puesto que se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este, sentido Ramírez (1997), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (p.140). Estando en presencia los empleados que laboran en el establecimiento Jomers C.A, siendo parte complementario para la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para realizar cualquier tipo de investigación es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos más adecuados a los objetivos planteados en la misma, de allí que tomando en cuenta a Arias (2008), define la técnica de recolección de datos como "el procedimiento o forma particular de obtener datos o información... y los instrumentos como los medios materiales que se emplean para almacenar y registrar la información" (p.67) Por su parte, Balestrini (2008), define este proceso como "un conjunto de técnicas que permiten cumplir con los requisitos establecidos en el paradigma científico…". (p. 145).

Los instrumentos o técnicas seleccionados para la recolección de los datos fueron principalmente adecuados a la problemática planteada, para ello fue necesario hacer un estudio general de la situación, escogiéndose así lo más factible para el área. Para, obtener los datos pertinentes a la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, definida por Palella y Martins (ob. cit), como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. A diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima las responden por escrito” (p.134).

De manera tal, que, para vaciar la información obtenida mediante la encuesta, se aplicó un cuestionario, según Arias F (2012) explica que el cuestionario es “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” P.74. El mismo fue construido y enmarcado en los criterios de validez y confiabilidad. De allí pues, referido a la búsqueda de la información en pertinencia a las dimensiones e

indicadores de las variables en estudio. Por consiguiente, en la presente investigación se utilizó la encuesta en la modalidad de cuestionario, que se aplicó a la población representada por los trabajadores del Taller Jomers C.A San Carlos-Edo Cojedes en su totalidad.

El cuestionario diseñado para este estudio es contentivo de (11) preguntas cerradas, las cuales Arias (2006), plantea que son "aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen solo dos opciones de respuesta" (p.74). En este mismo orden de ideas, Canales (2006), refiere que la pregunta de respuesta nominal dicotómica viene a ser aquellas donde el encuestado escoge entre dos (2) únicas alternativas de respuestas, generalmente de opciones antagónicas (para el caso sí y no) que obligan al sujeto a simplificar fuertemente la situación estudiada. Para el estudio en particular se determinó darle el valor de 1 al SI y 0 al NO, para facilitar la codificación y análisis de datos.

Validez y Confiabilidad

Para la validación y confiabilidad del instrumento en el presente trabajo de investigación, se consideraron dos elementos que, de acuerdo a Balestrini (2008): Debe reunir dos (2) condiciones, la validez que se refiere al grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y la Confiabilidad que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. (p. 236).

Validez

La validez del determino a través de la revisión por parte de expertos del área. Cabe destacar, que Para Álvaro (2007) "La validez se entiende cómo; "el grado en que un instrumento logra medir" (p. 89). Esta es otra característica importante que deben poseer los instrumentos de medición; se obtienen con la construcción de los instrumentos una vez que las variables han sido claramente especificadas y definidas para que aborden el instrumento.

De esta manera, en esta investigación, la validez del instrumento se determinará mediante el juicio de tres (03) expertos, especialistas y con amplia experiencia en la materia en estudio, a quienes se les suministro un formato de validación en donde aportaran su opinión y recomendaciones acerca del contenido y estructura del instrumento elaborado para la recolección de la información. En este orden de ideas, Ramírez (2003) define a los expertos como "Aquellas personas que se han destacado como conocedores del área objeto de estudio, bien por la vía de la investigación académica, la experiencia o si afición por determinados temas. Estos expertos pueden clasificar dudas, recomendar bibliografías o contactar al investigador con otros expertos." (p.25)

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento la define los autores Hernández y col (2008), como: "al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales". (p. 346). La confiabilidad de un instrumento es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se obtuvo la confiabilidad a través de recolección de datos mediante coeficiente estadístico KR-20Kuder-Richardson; que según Palella y Martins (2004, p.153) este coeficiente "es el que se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas (Si/No)".

En consecuencia, la fórmula que representa al Kuder Richardson es la siguiente:

De donde: $$r_{tt} = \frac{k}{k-1} * \frac{st^2 - \sum p.q}{st^2} \qquad st^2 = \frac{\sum \left(x_i - \bar{x} \right)^2}{n}$$

K = número de ítems del instrumento.

P = personas que responden afirmativamente a cada ítem.

Q = personas que responden negativamente a cada ítem.

St^2 = varianza total del instrumento

X i= Puntaje total de cada encuestado.

Dicha fórmula se aplicó a los resultados obtenidos analizados bajo el criterio de Arkin y Cotton (1995), quienes establecen que un coeficiente ubicado entre 0,01 y 0,03 es considerado bajo, entre 0,34 y 0,67 medianamente confiable y entre 0,68 y 1, altamente confiable; criterio por el cual el instrumento es evaluado para su confiabilidad. Una vez calculado dicho coeficiente se obtuvo un resultado de 0,96. Lo que indica que el instrumento es aceptable.

Técnicas de Análisis de los Datos

El análisis de datos, para su posterior interpretación, se realizará a través de técnicas de tipo cuantitativas, es decir, un análisis de datos por el investigador de acuerdo con las respuestas dadas como resultado del cuestionario, y según los datos recabados por el mismo, al respecto, Balestrini (ob.cit) establece que:

> El proceso de investigación, no culmina con la clarificación, codificación y tabulación de los datos, mediante la aplicación de una técnica gráfica. Ese grupo de datos, clasificados y ordenados requieren ser finalmente analizados, atendiendo al conjunto de aspectos o variables definidas que configuran el problema de estudio, con el propósito de establecer las consecuencias que es posible deducir de estos, en todo lo relativo con los fines de la investigación (p.150).

En esta investigación se utilizarán los cuadros estadísticos, según por Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), “son una representación gráfica del número de veces que determinado fenómeno periódico se reproduce en cierto tiempo” (p.377); en el siguiente capítulo se desarrolla el análisis del instrumento en base a cuadros estadísticos agrupándolos por dimensión, lo que permite su mayor comprensión e interpretación.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de la información una vez recolectada, procesada y organizada, se procede a la aplicación de una serie de operaciones estrechamente relacionadas con los aspectos teóricos y metodológicos desarrollados en la investigación, a fin de dar a conocer los hallazgos o logros alcanzados en la investigación y, de esta manera, contribuir al crecimiento del cuerpo de ideas y conocimientos que conforman la ciencia.

La información suministrada del personal que laboran en el taller mecánico Jomers C.A San Carlos, Estado Cojedes, se analizó de forma porcentual, a través de tablas estadísticas, presentando las frecuencias y los porcentajes de la información de once (11) ítems de 11 preguntas dicotómicas con opciones de SI y NO que conformó el cuestionario aplicado. Registrando así la información obtenida los cuales medirán el alcance de los objetivos de la información recolectada a través las dimensiones explicadas.

Palella, S y Martins (2010), expresan que:

> Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio, se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar, se utiliza la estadística descriptiva cuando se presentan los datos en forma de cuadros y gráficos. p.174

Las tablas y gráficos estadísticos se realizaron tomando en cuenta las dimensiones y los indicadores de las variables del estudio de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables presentada en el capítulo II. La interpretación de los resultados se realizó a partir de la información recopilada en cada tabla, resaltando los porcentajes más significativos de cada ítem, estableciendo la relación por contraste o por semejanzas y basándose en los aspectos teóricos que sirvieron de sustento a la presente investigación. Es propicio mencionar que la interpretación de los resultados obtenidos, se relacionan con el marco teórico, a fin de poder dar respuesta a los

objetivos establecidos, así como destacar la importancia de esta información para su alcance.

Variable: Estrategias Gerenciales

Dimensión: Gerencia

Indicador: Objetivo

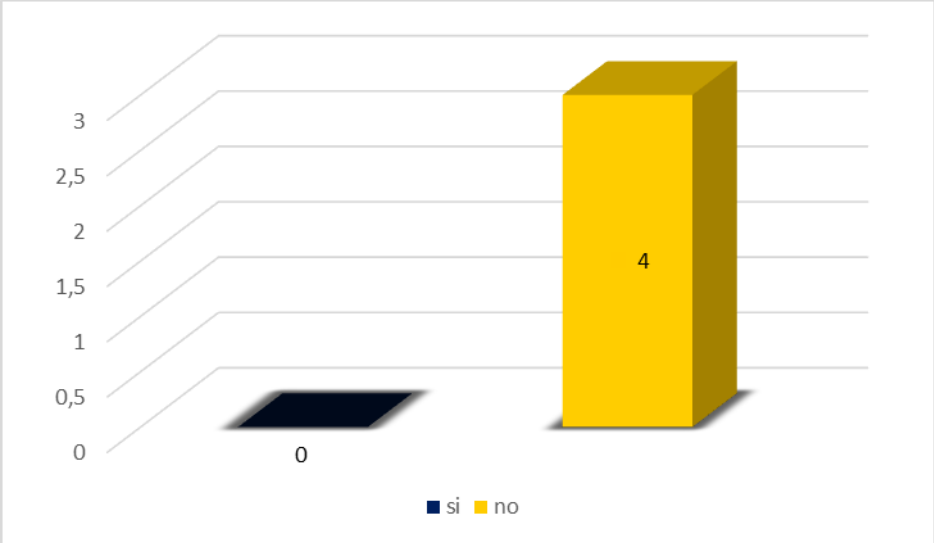
Ítem Nº: 1

TABLA N° 3 ITEM Nº 1

	ITEM Nº 1	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
1	¿El taller Jomers C.A posee objetivos institucionales definidos?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez (2025)

GRAFICO Nº 1



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 1

Según Valdez (1998), señala que "La gerencia es la base fundamental para el desarrollo eficiente y efectivo de cualquier empresa o departamento, debido a que ésta tiene como principal función, establecer objetivos y hacer que el trabajo se ejecute en forma coordinada" (p. 11).

La dimensión *gerencia* a través de su indicador *objetivo,* planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 1, que el 100% del personal encuestado consideran que el Taller Jomers C.A no posee una amplia objetivos instituciones bien definidos. Mientras que el 0% índico que sí. Al ser la gerencia el vehículo mediante el cual las organizaciones garanticen los resultados esperados, al no contar con una buena planificación o control eficiente impide el lograr las metas y objetivos trazados.

Variable: Estrategias Gerenciales

Dimensión: Gerencia

Indicador: Planificación

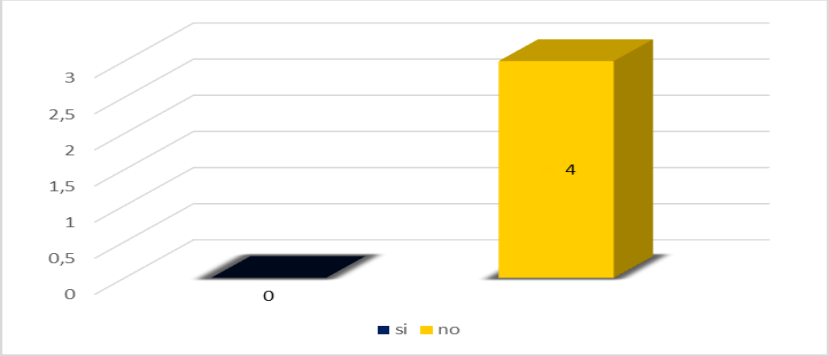
Ítem Nº: 2

TABLA N° 4 ITEM Nº 2

ITEM Nº 2		Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
2	¿Se lleva a cabo una correcta planificación en taller Jomers C.A?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez 2025

GRAFICO Nº 2



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 2

Dentro de este orden de ideas, es importante señalar que la planificación cumple dentro de las cinco (05) funciones de la gerencia mencionadas por Desler, G. (2000): Planificación, constituye una guía o curso de acción que permite identificar cada una de las acciones a emprender para la obtención de resultados o la solución de problemas que se pueda presentar en el ejercicio de la actividad gerencial. En este sentido, la labor del gerente está determinada por el nivel de desarrollo en base a la planificación de las actividades, señalando los objetivos y metas que se desean alcanzar.

Ante esto, la dimensión *gerencia* a través de su indicador *planificación*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 2, que el 100% de los encuestados consideran que no se lleva una correcta planificación para el desarrollo de las actividades contable dentro del Taller Jomers C.A , mientras el 0% indica que si. Si no se interfiere en llevar a cabo una buena planificación dentro del taller aumenta la probabilidad del fracaso del negocio, provocado por su pérdida de oportunidades, el mal uso de sus recursos, llevándolo al incumplimiento de las metas propuestas y la desventaja competitiva.

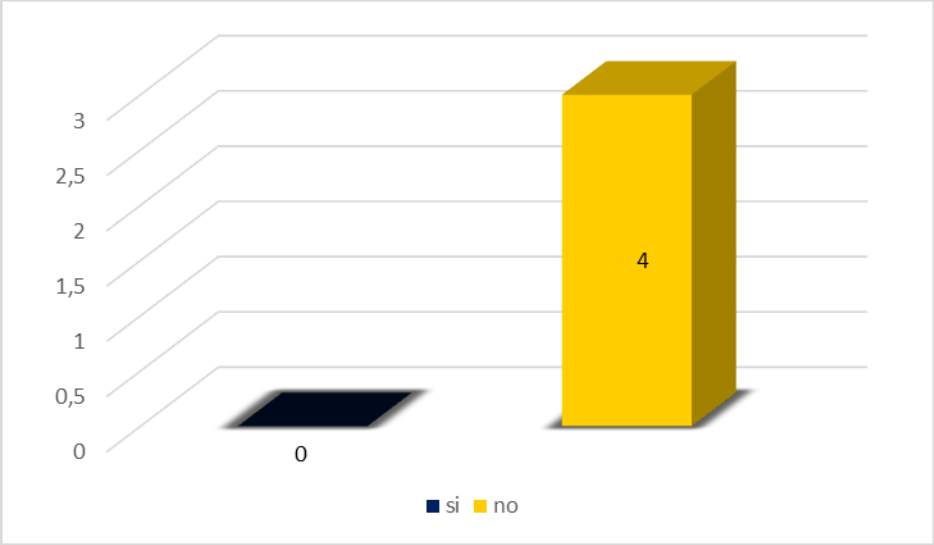
Variable: Estrategias Gerenciales
Dimensión: Gerencia
Indicador: Organización
Ítem Nº: 3

TABLA N° 5 ITEM Nº 3

	ITEM Nº 3	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
3	¿Considera usted que en el taller Jomers C.A existe organización financiera?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 3



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 3

La dimensión *gerencia* a través del indicador *organización*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 3, que el 100% de los encuestados consideran que en el Taller Jomers C.A no existe una buena organización financiera, mientras que el 0% indica que sí.

La organización, hace énfasis en integrar una estructura que propicie un sistema de información interpersonal e interdepartamental, para lograr el óptimo desarrollo de sus actividades planificadas. Warner (1998, p s/n), opina que, con la organización se señalan o distribuyen las actividades de trabajo entre los miembros del grupo, guiada en atención a la naturaleza de actividades planificadas. Por lo que se afirma que para el funcionamiento eficiente del taller debe contar con organizaciones indispensable de dirección acertada, donde todos los esfuerzos materiales y equipos deben ser dirigidos eficientemente a fin de evitar desperdicios de tiempo, materiales y trabajo en función de obtener un rendimiento máximo.

Variable: Estrategias Gerenciales

Dimensión: Gerencia

Indicador: Recursos

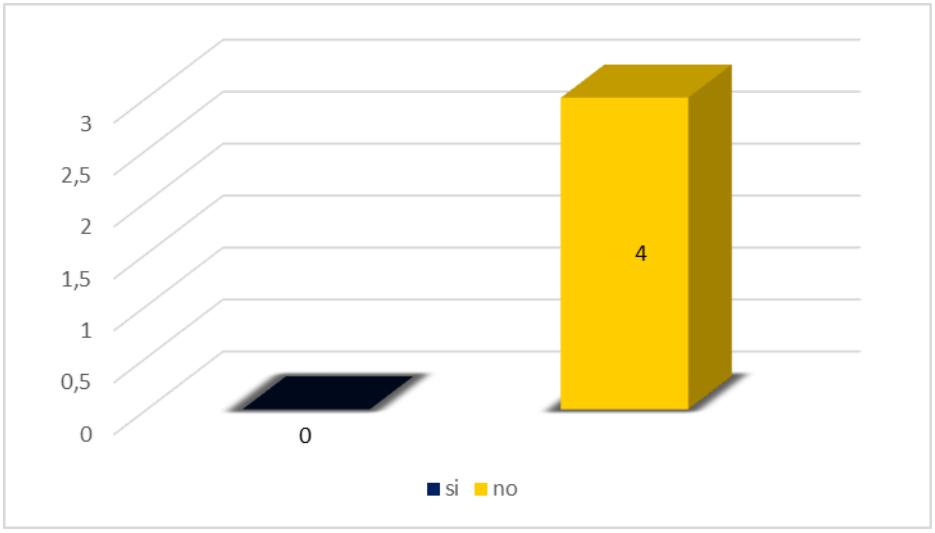
Ítem Nº: 4

TABLA N° 6 ITEM Nº 4

	ITEM Nº 4	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
4	¿Cree usted que el taller Jomers C.A direcciona adecuadamente sus recursos?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 4



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 4

La dimensión *gerencia* a través de su indicador *recursos* planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 4, que el 100% de los encuestados consideran que no hay una dirección adecuada de los recursos en el Taller Jomers C.A, mientras un 0% opinan que sí.

La gerencia y la dirección son funciones esenciales que van de la mano en la administración de una empresa. Una se encarga de supervisar y coordinar las actividades de los empleados, mientras que la otra se encarga de planificar y tomar decisiones estratégicas. Para Stoner y Otros (1996, p s/n), dirección es la ejecución de

los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de esfuerzos del grupo, a través de la motivación, la comunicación y la supervisión. Su función es el proceso de motivar, comunicar, instruir, liderar y supervisar a los empleados con el fin de garantizar que estén trabajando hacia el logro de los objetivos de la organización. Es a través de una buena dirección gerencial que son comunicados los objetivos de la organización junto a la forma de alcanzarlos, logrando una moral común en los trabajadores que permita una mayor productividad de sus recursos.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingreso y Egreso

Indicador Comprobantes

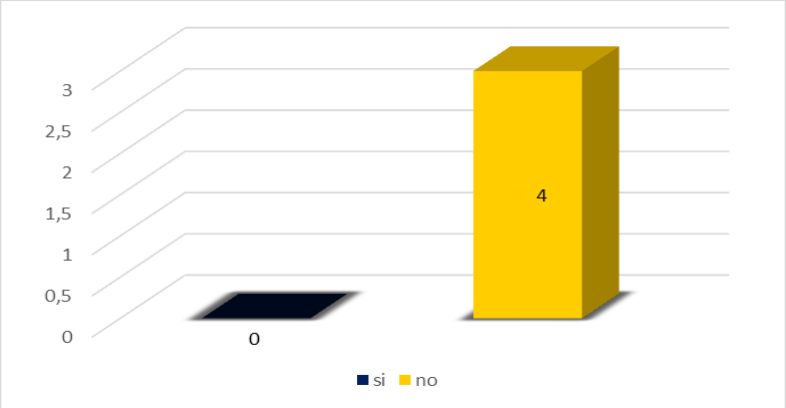
Ítem Nº: 5

TABLA N° 7 ITEM Nº 5

	ITEM Nº 5	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
5	¿Existen comprobantes fiscales que respalden las transacciones realizadas en el taller Jomers C.A?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 5



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 5

La dimensión *ingreso y egresos* a través de su indicador *comprobantes*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 5 que el 100% de los encuestados expresan que no tienen comprobantes fiscales que respalden las transacciones fiscales en el Taller Jomers C.A, el 0% indico que sí.

Los ingresos y egresos son la base de un éxito o fracaso, conoce la situación financiera de un negocio y la mejor toma de decisiones para optimizarla. Según Guajardo (2005, p. 39) los ingresos representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito.

Por consiguiente, Guajardo (2005, p. 59) señala que los egresos están constituidos por los activos que se han usado o consumido en un negocio con el fin de obtener ingresos. Estos, a su vez, disminuyen el capital del negocio, y como consecuencia de comparar los ingresos con los gastos se genera una utilidad o pérdida en un periodo.

Contar con un respaldo de los ingresos y egresos permitirían llevar un control de los movimientos de dinero del taller, siendo fundamental para evaluar su rendimiento financiero, tomar decisiones informadas y cumplir con las obligaciones fiscales, siendo una herramienta clave la seguridad financiera del negocio.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingreso y Egresos

Indicador Ventas y Servicios

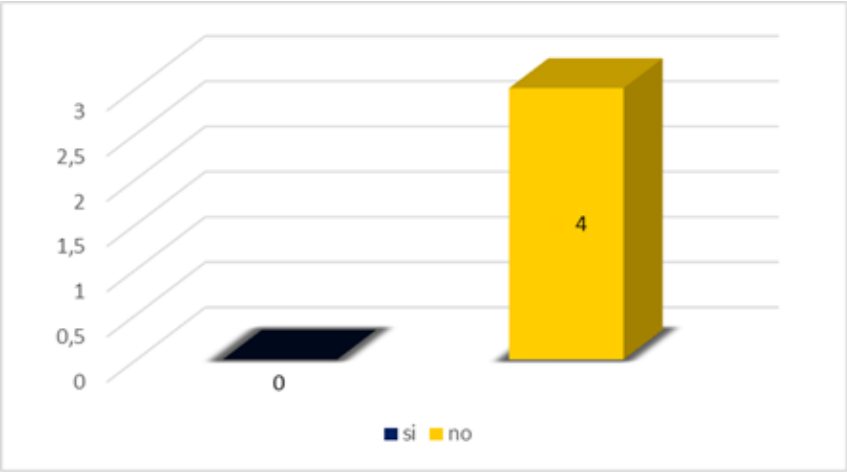
Ítem Nº: 6

TABLA N° 8 ITEM Nº 6

	ITEM Nº 6	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
6	¿Taller Jomers C.A. lleva libro de ventas y servicios?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 6



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 6

Según Goxens (1990, p 271), los ingresos son la materialización de la venta de productos, o de la prestación de servicios que realice la unidad económica; esta materialización puede realizarse por incremento del disponible (caja o banco) o de otras cuentas de activos (cuentas por cobrar).

Mediante la dimensión *ingresos y egresos* a través de su indicador *ventas y servicios*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 6, que el 100% expresan que no se lleva un libro de ventas y servicios del taller Jomers C.A. Mientras que un 0% opina que sí.

Las ventas y servicios son una parte fundamental de la actividad de un negocio, representan la generación de ingresos a través de la comercialización de productos o servicios. Este es el aspecto clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio. Sin un libro de ventas y servicios en el taller Jomers C.A el proceso de ventas se dificulta en las operaciones que consten registradas en los mismos, en si tiene que pasar por una inspección o por un procedimiento judicial. Retrasa su productividad desde la identificación de clientes potenciales, la presentación de los productos o servicios, la negociación de condiciones y precios, hasta el cierre de la venta y la entrega de los bienes o servicios.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingreso y Egresos

Indicador: Compras y Gastos

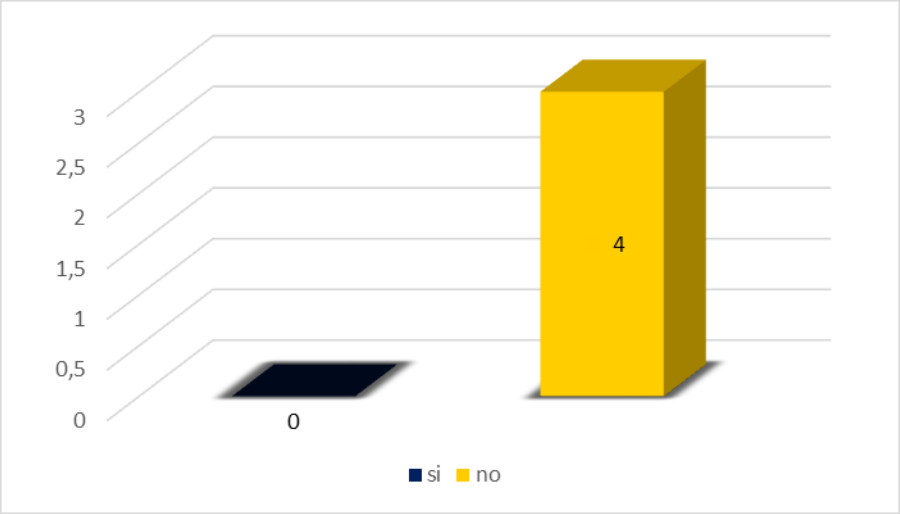
Ítem Nº: 7

TABLA N° 9 ITEM Nº 7

	ITEM Nº 7	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
7	¿Taller Jomers C.A. lleva libro de compras y gastos?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 7



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 7

La dimensión *ingresos y egresos* a través de su indicador *compras y gastos*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 7, que el 100% de la muestra consideran que no se lleva a cabo un libro de compras y gastos, mientras que el 0% indicó que el taller si conlleva uno.

James Cashin describe que de los egresos puede decirse que, "Son los decrementos en los beneficios económicos, productivos a lo largo del período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien como

surgimiento de obligaciones que dan como resultado decrementos en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de ese patrimonio.” (2,013:68).

Las compras y los gastos se refieren a las actividades de adquisición de bienes y servicios y a los costos que se incurren exactamente para ello. El llevar un libro con los registros de las compras y gastos ayudaría a controlar transacciones comerciales y a las adquisiciones de bienes, servicios y mercadería del Taller Jomers C.A, tomando decisiones sobre la operatividad y productividad de las mismas.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingreso y Egresos

Indicador: Registro

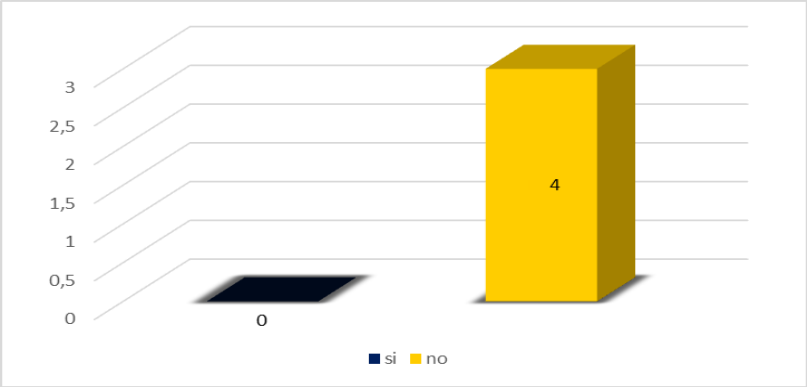
Ítem Nº: 8

TABLA N° 10 ITEM Nº 8

	ITEM Nº 8	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
8	¿Se lleva un registro detallado de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez, 2025

GRAFICO Nº 8



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 8

Redondo (2004), expresa que, "toda operación contable debe ser registrada en forma técnica, en la contabilidad, en base a un sistema predeterminado que permita obtener los informes razonables en los momentos precisos" (p. 65).

La dimensión *ingresos y egresos* a través de su indicador *registro*, planteó mediante la información suministrada por el ítem Nº 8, que el 100% de los encuestados consideran que el taller Jomers C.A no dispone de los registros detallados de los ingresos y egresos que deben disponer, mientras que 0% indicó que si se dispone de los registros.

El registro de los ingresos y egresos es un documento que registra las entradas y salidas de dinero de una persona o negocio. Este registro es útil para identificar áreas de ahorro, prepararse para imprevistos y controlar las finanzas.

El concepto de registro se refiere al acto de inscribir, anotar o documentar información de manera sistemática, organizada y específica, ya sea libro, una base de datos o un archivo. Se utilizan para mantener un historial de datos, eventos o transacciones, permitiendo un seguimiento y una referencia fácil en el futuro.

No llevar este un registro dificulta la gestión de las finanzas y el cumplimiento de las normas fiscales y contables. El que el taller Jomers C.A pueda mantener este registro le permitirá conocer exactamente cuánto dinero entra y sale de su bolsillo, no solo ayuda a identificar áreas donde puedes ahorrar, sino que también dispone para imprevistos.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingresos y Egresos

Indicador: Seguimiento y Control

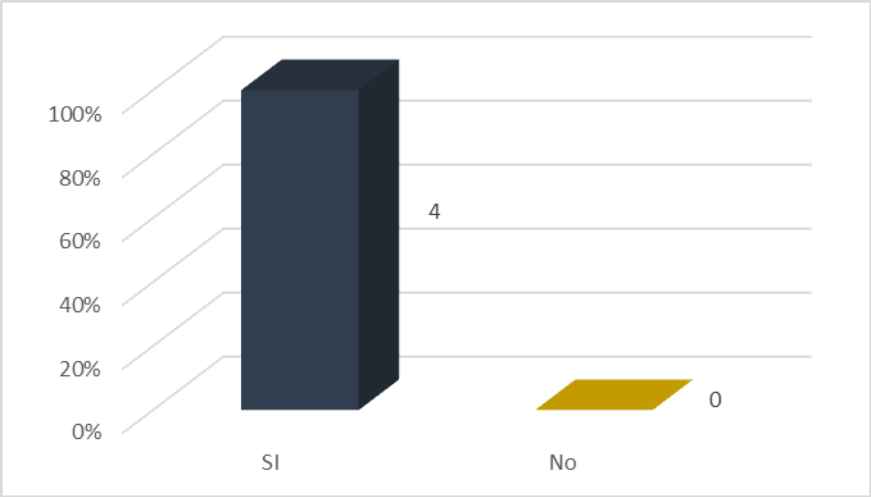
Ítem Nº: 9

TABLA N° 11 ITEM Nº 9

	ITEM Nº 9	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
9	¿Se realiza un seguimiento periódico de los trabajos en curso en Jomers C.A para garantizar su correcta ejecución y cumplimiento de plazos?	4	100	0	0

Fuente: Castillo y Jimenez 2025

GRAFICO Nº 9



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 9

Según Munich (1998 p. 171) "el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan de trabajo adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, teniendo como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que produzcan nuevamente".

Se puede decir, que el control es una fase del proceso administrativo que se encarga de que se cumplan cada una de las etapas, de las normas y procedimientos que se han establecido para el logro de los objetivos esperados.

Dentro de la dimensión *ingreso y egresos* a través del indicador *seguimiento y control* suministrada por el ítem Nº 9, el 100% de los encuestados consideran que no se realiza un seguimiento periódico de los trabajos en curso en Jomers C.A para garantizar su correcta ejecución y cumplimiento de plazos, este puede traer consecuencias negativas en la rentabilidad, productividad y competitividad del negocio, con contar que puede afectar la reputación del taller y su capacidad de cumplir con las leyes y regulaciones.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingresos y Egresos

Indicador: Seguimiento y Control

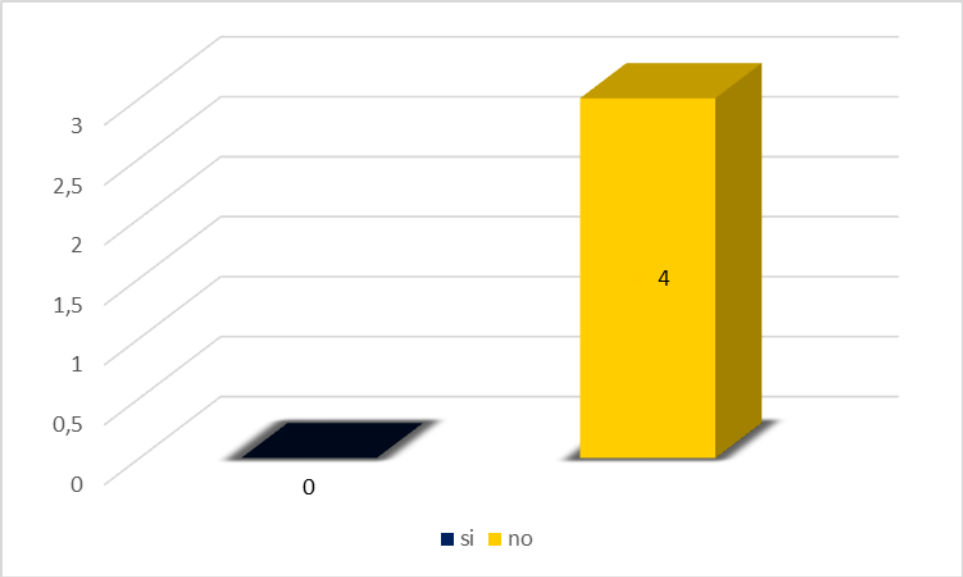
Ítem Nº: 10

TABLA N° 12 ITEM Nº 10

	ITEM Nº 10	Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
10	¿Existe algún instrumento de control de ingresos y egresos en taller Jomers C.A.?	0	0	4	100

Fuente: Castillo y Jimenez 2025

GRAFICO Nº 10



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 10

Di Virgilio y Solano, (2012, pág. s/n). Expresa que el seguimiento es un proceso de continua análisis, observación y elaboración de sugerencias, de ajustes que aseguren que el proyecto está encaminado hacia el objetivo propuesto. En el contexto de ventas, proyectos, relaciones interpersonales o procesos administrativos, el seguimiento es fundamental para asegurarse de que se cumplan objetivos, se

mantenga la comunicación, se identifiquen posibles problemas y se tomen medidas correctivas si es necesario. Garantizando un proceso fluido y eficiente.

Se quiso saber por medo del interrogante ítem Nº 10 si, por mínimo, existía algún instrumento de control de ingresos y egresos sobre el taller Jomers C.A. del cual el 100% de la población considero que no se llevaba a cabo tal control, obteniendo como resultado un 0% que concluyan con una afirmación.

Variable: Control Interno

Dimensión: Ingresos y Egresos

Indicador: Seguimiento y Control

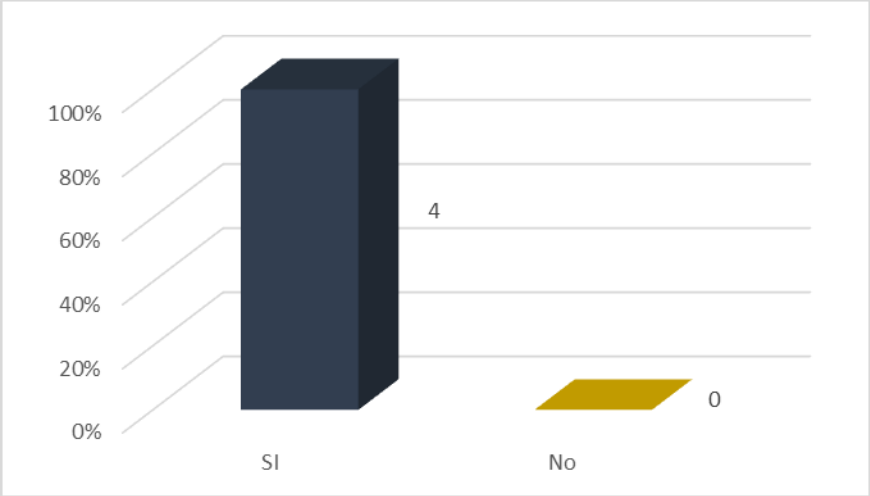
Ítem Nº: 11

TABLA N° 1TEM Nº 11

ITEM Nº 11		Población			
		SI		NO	
		P	%	P	%
11	¿Le gustaría contar con estrategias para llevar un seguimiento y control de los ingresos y egresos en taller Jomers C.A.?	4	100	0	0

Fuente: Castillo y Jimenez 2025

GRAFICO Nº 11



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO Nº 11

De acuerdo con Münch (1998, p 172), el control es la herramienta con que cuenta toda organización para el cumplimiento de los lineamientos generales de trabajo que han sido establecidos y para encontrar desviaciones de estos mismos en los procesos organizacionales.

Mediante la estrategia, como instrumento de trabajo, tiene a la organización para alcanzar sus propósitos más importantes, la finalidad en términos de su sentido existencial, en este caso su misión: el perfeccionamiento del negocio, a través de la operación de las funciones de producción y ventas. La estrategia tiene una utilidad particular e incomparable cuando existen propósitos que deben alcanzarse a costa de los competidores, cuyos intereses son idénticos a los propios y en éste sentido constituyen el factor fundamental que debe superarse para cumplir la misión.

Ante lo anterior expuesto, se quiso saber mediante el ítem Nº 11 si a los participantes les gustaría contar con estrategias para llevar un seguimiento y control de los ingresos y egresos en taller Jomers C.A, donde la población concreto un 100% en afirmación para mejorar suministrar un mejor seguimiento y control, siendo estos fundamental para garantizar la objetividad del negocio.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL TALLER JOMERS C.A SAN CARLOS ESTADO COJEDES

Presentación

Desde el punto de vista metodológico la investigación realizada se enmarcó y desarrolló bajo la modalidad de investigación conocida como proyecto factible, la cual según Brito (2010), conduce a la generación de una propuesta como alternativa de solución y es utilizada para resolver problemas o cubrir ciertas necesidades, de allí pues, se presenta esta propuesta que busca formar en materia contable y financiera al Taller mecánico Jomers C.A

Las pequeñas y medianas empresas componen el principal impulsor del desarrollo económico de las naciones desde su aporte ya sea produciendo u ofertando bienes o prestando un servicio, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica de un país. En este contexto, el estudio sobre el desarrollo de las actividades contables y financieras del taller Jomers C.A., permitió formular un diagnóstico sobre la situación actual en la cual se destaca que es importante Proponer Estrategias Gerenciales para Fortalecer el Control de Ingresos y Egresos del Taller Jomers C.A. ubicada en el Avenida Bolívar, Cruce con calle Pichincha en la ciudad de San Carlos, en el estado Cojedes, como una alternativa para contribuir a optimizar las operaciones contables y financieras que llevan a cabo el personal que labora en dicha división.

Fundamentación

El desarrollo de las Estrategias Gerenciales para el Fortalecimiento del Control de Ingresos y Egresos del Talle Jomers C.A. se fundamenta en la necesidad que arrojó el

instrumento de recolección de datos como fue el cuestionario, dando como resultado la importancia de esta propuesta, tomando en cuenta que las actividades de formación de los integrantes de esta entidad se enfocan en si tienen la capacidad o experiencia técnica para darle el servicio a un cliente, pero no en los pasos esenciales que se deben de conocer para llevar adecuadamente las finanzas.

Esta propuesta se proyecta para ser implementada en cualquier sector de ente privado que la requiera, puesto que constituye como una herramienta de gran ayuda al servir de guía al personal para la realización de sus actividades financieras, dando al mismo tiempo garantía del profesionalismo, eficiencia y sensibilidad social en el ejercicio de sus funciones. Fue diseñado para ser utilizado por cualquier persona por la facilidad de uso que tiene, proporcionando medios lo más similares posible para todos los usuarios, idéntico cuando es posible, equivalente cuando no lo es.

Los beneficios que conlleva esta propuesta están encaminados a mantener la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de actividades dentro del taller en concordancia con sus objetivos, misión y visión, puesto que el llevar un control de sus ingresos y egresos permite mantener el registro de las operaciones y procesos, realizar la retroalimentación y los correctivos necesarios en caso de requerirlo; así como mantener información real y actualizada con el objeto de conocer la situación efectiva del negocio y evaluar el cumplimiento de metas.

La propuesta presentada, se fundamenta en bases teóricas actuales recopiladas, orientada como estrategias gerenciales para fortalecer el control de ingresos y egresos para el taller Jomers C,A las cuales ayudaran a sustentar la estrategia de control interno a diseñar.

Teoría de la Gestión Financiera: Se centra en la administración eficiente de los recursos financieros de una empresa, donde las cuentas por cobrar representan una parte significativa del capital de trabajo. Un plan de cobranza efectivo ayuda a mantener un flujo de caja saludable, minimizando los riesgos de impagos y maximizando la liquidez.

Teoría del Comportamiento Organizacional: El comportamiento organizacional estudia cómo las personas interactúan dentro de las organizaciones y cómo estas

interacciones afectan el rendimiento de la empresa. En el contexto de la cobranza, la comunicación y las habilidades interpersonales son esenciales para gestionar las relaciones con los clientes morosos.

Teoría de la Psicología del Consumidor: La psicología del consumidor analiza cómo los individuos toman decisiones financieras y cómo pueden ser influenciados. Entender las motivaciones y comportamientos de los clientes puede ayudar a diseñar estrategias de cobranza más efectivas.

Teoría de la Administración Estratégica: La administración estratégica implica el desarrollo y la implementación de estrategias a largo plazo que ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos. Un plan estratégico de cobranza debe alinearse con los objetivos generales de la empresa y ser adaptable a los cambios en el entorno económico y del mercado.

Factibilidad

Una propuesta se considera factible, cuando existen condiciones que permitan la realización de las actividades y estrategias en un momento o período determinado. De acuerdo lo expresado con Montero (2009), la factibilidad consiste en: "definir el nivel de factibilidad (posibilidades de éxito), Se dice que es la consideración de aspectos de índole técnica y económica que deben tomarse en cuenta para alcanzar la factibilidad del estudio. Esto conlleva a verificar la viabilidad en la proposición de un estudio, connotado bajo la modalidad de proyecto factible en donde se considera la inversión, tiempo, apoyo humano e institucional, siendo estos los elementos esenciales para su efectividad, la aplicación de estrategias gerenciales para fortalecer el control de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A se desarrollan sobre la base de:

Factibilidad Técnica. El estudio es técnicamente factible mediante que es un proyecto atribuido para mantener el registro que va a facilitar al taller sus operaciones financieras, así como también con el apoyo profesional en el área para la aplicación del mismo, se dispone con el personal interesado en llevar a cabo las estrategias de dicho control, contribuyendo de manera eficiente en la toma de decisiones. Es por ello que la factibilidad es técnica al estar relacionada con las mejoras del sistema actual.

Factibilidad Operativa. El Taller Jomers C, A será responsable para el desarrollo del plan de acción, asimismo el negocio cuenta con un soporte tecnológico básico necesario, con red de conexión a internet para llevar a cabo la estrategia.

Factibilidad Recursos Humanos. Se cuenta con el personal requerido y completamente comprometida con la propuesta, esta información fue obtenida a partir de las encuestas y cuestionarios realizadas, evidenciando un gran interés colaborativo hacia aprender a llevar acabo el registro de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A, y de las mismas actividades que generen el control eficiente de las mismas.

Factibilidad Económica. Desde este punto de vista, es económicamente factible, porque es un instrumento que se puede implementar a bajos costos, lo que constituye una herramienta que permite ahorro de tiempo y dinero en la capacitación para brindar estas estrategias del control de los ingresos y egresos dentro del taller.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Implementar estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del taller Jomers C.A. San Carlos Estado Cojedes

Objetivos Específicos

- Establecer el proceso de registro de ingresos y egresos para el taller Jomers C.A. San Carlos Estado Cojedes
- Describir los lineamientos para registrar la documentación de ingresos y egresos del taller Jomers C.A. San Carlos Estado Cojedes
- Diseñar un instrumento para realizar el registro de ingresos y egresos para el taller Jomers C.A. San Carlos Estado Cojedes

Estructura de la propuesta

Tomando en cuenta el análisis obtenido con la aplicación del instrumento de recolección de datos y los resultados logrados en función a la problemática que existe en el control de ingresos y egresos en el taller Jomers C, A deja al descubierto

muchas debilidades en cuento al proceso interno que se lleva a cabo en el sistema contable dentro del taller. Razón por la cual, se crearan una serie de pasos y recomendaciones, que servirán para realizar un plan Estratégico de control bien planificado y organizado para optimizar los procesos operativos mejorando la liquidez y rentabilidad del negocio.

FASE I

Se establecen los procesos de registro de los ingresos y egresos, representando así las etapas y actividades involucradas en la gestión del control de los ingresos y egresos en el taller Jomers C.A. Este diagrama es crucial para entender, mejorar y gestionar eficazmente dicho proceso. No solo proporciona claridad y transparencia, sino que también mejora la eficiencia operativa, facilita la mejora continua, permite un mejor monitoreo, mejora la comunicación y coordinación dentro del negocio. Por lo que, un buen registro contable mejora la salud financiera y operativa del taller.

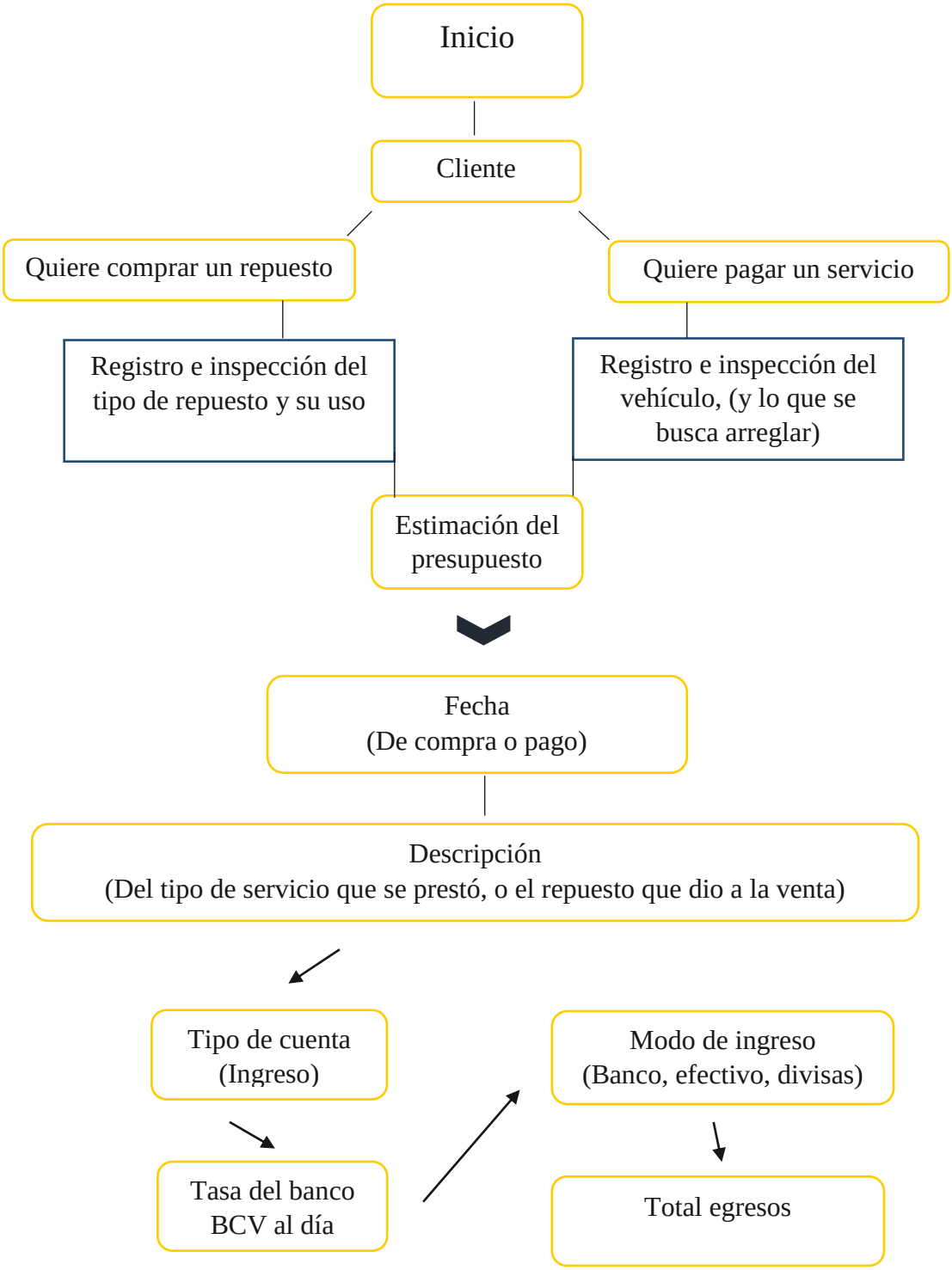
FASE II

Describir las estrategias de control de ingresos y egresos con la finalidad de aplicar una eficiente toma de decisiones, el cual va a proporcionar una correcta gestión contable del taller, así mismo impartir los conocimientos en materia de estrategias gerenciales para el fortalecimiento de control de ingresos y egresos a los empleados del taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes. Además, contar con una adecuada administración y registro de ganancias y pérdidas para el logro de las metas planteadas. Es por ello, que dichas estrategias son fundamentales.

FASE III

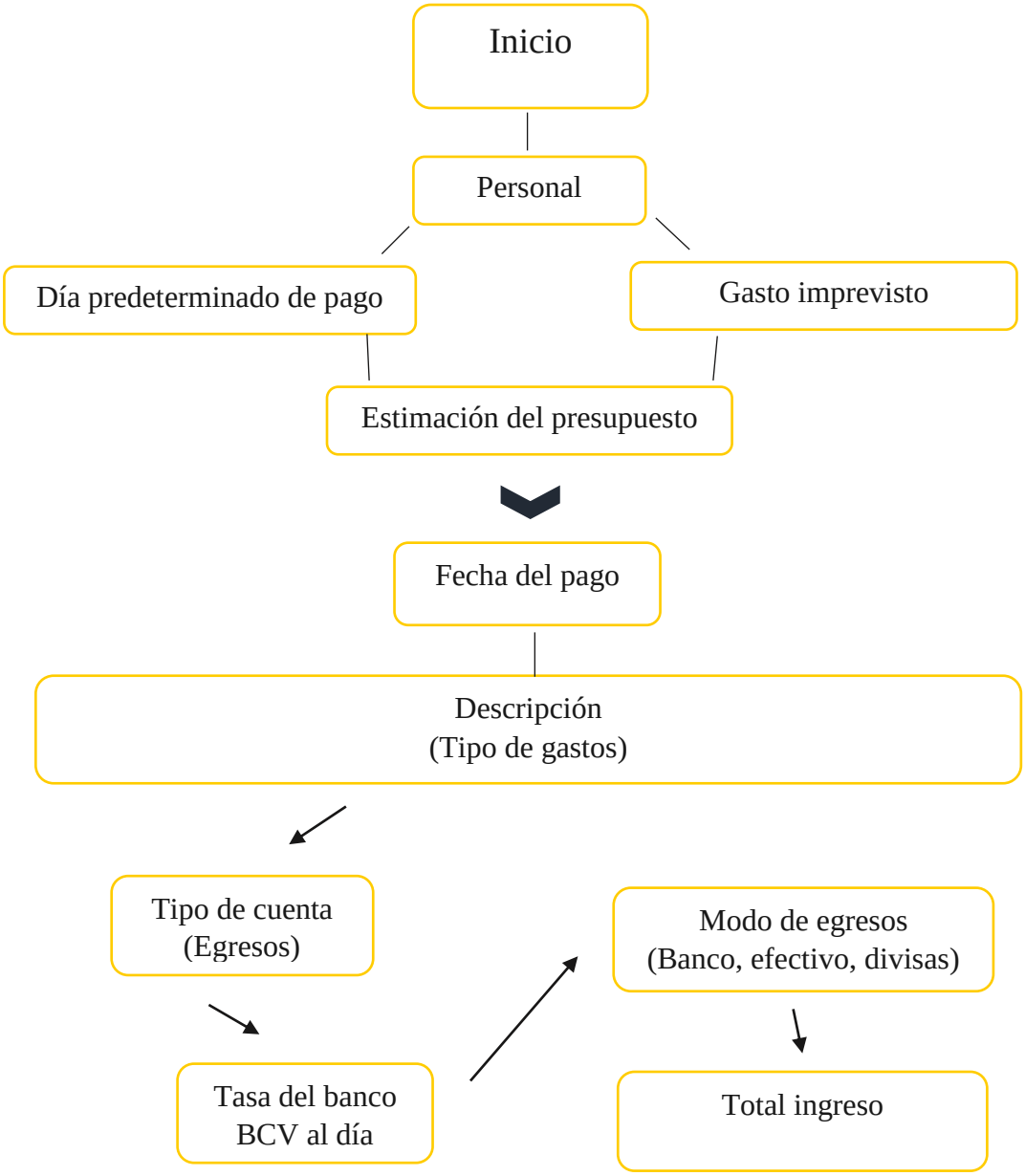
Diseñar un instrumento de estrategias gerenciales para fortalecer el control de ingresos y egresos necesarios para llevar un registro contable eficiente. Fase fundamental para asegurar que el taller mantenga una gestión eficiente y eficaz de sus cuentas por cobrar y de sus cuentas por pagar, minimizando el riesgo de impagos y mejorando el flujo de caja. Esta fase se llevara a cabo a través de una hoja de programas computarizado Excel para un control detallado y a bajo costo.

Figura N°1: Fase I. Establecer los procesos de ingresos



Fuente: Castillo, Jimenez (2025)

Figura N° 2: Establecer los procesos de egresos



Castillo, Jimenez (2025)

Tabla N° 13 Fase II. Describir estrategias de control de ingreso y egresos

Objetivo específico	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsables
Describir estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del Taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes	Reunión con el personal	-Capacitar a los trabajadores sobre la toma de decisiones en base al control interno del taller -Implementar el control financiero donde se describa de manera detallada los ingresos y egresos del negocio	Investigador, facilitador	Gerente
Describir estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del Taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes	Hacer entrega de hoja de control	Implementar la hoja de control de ingresos y egresos para el encargado, registrando y clasificando las compras y ventas de acuerdo al orden de cada una de la partes del formato	Red de Internet PC Excel Teléfono	Gerente

Castillo, Jimenez (2025)

Tabla N° 14 Fase III. Diseñar un instrumento de estrategias gerenciales para fortalecer el control de ingresos y egresos

Objetivo estratégico	lineamiento	Recurso	Responsable
Describir estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del Taller Jomers C.A San Carlos Estado Cojedes	Aplicar el uso de un formato Excel donde se identifique las compras, las ventas y los gastos del taller, especificando sus ingresos y egresos.	PC Excel	Gerente

Castillo, Jimenez (2025)

FECHA	DESCRIPCION	CUENTAS	TASA BCV	INGRESOS			TOTAL INGRESOS Bs.	TOTAL INGRESOS DIVISAS	EGRESOS			TOTAL EGRESOS BS.	TOTAL EGRESOS DIVISAS
				BANCO	EFECTIVO	DIVISAS			BANCO	EFECTIVO	DIVISAS		
			36,4				0	0				0	0
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
							0					0	
TOTAL				0	0	0	0		0	0	0	0	

FECHA	DESCRIPCION	CUENTAS	TASA BCV	INGRESOS			TOTAL INGRESOS Bs.	TOTAL INGRESOS DIVISAS	EGRESOS			TOTAL EGRESOS B
				BANCO	EFECTIVO	DIVISAS			BANCO	EFECTIVO	DIVISAS	
5-feb.	discos de frenos	venta	58,79	x			1.175,80	20				
6-feb.	producto limpieza	gasto	59,46							x		178,
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
							0					
TOTAL				0	0	0	1175,8		0	0	0	178,

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Un eficiente registro de ingresos y egresos permiten conocer el estado financiero de un negocio, obteniendo así áreas de ahorro y garantizar la salud financiera ya que están orientados a prevenir o detectar errores e irregularidades. La gran importancia de la elaboración de esta propuesta, es una herramienta que tiene como finalidad dar a conocer lo que se debe implementar en un negocio para resguardar sus fines contables así como demostrar su eficacia al emplearla.

El desarrollo correcto de los procesos organizacionales en toda entidad es el inicio para el alcance de su optimización, para alcanzar las metas u objetivos que la gerencia haya establecido, por tal motivo es importante mencionar que en primera instancia la gerencia debe velar por que el manejo de control se desenvuelva eficazmente, con el fin de disminuir o eliminar inconvenientes y continuar el óptimo desarrollo de las actividades.

La situación actual referente al control de ingresos egresos, se obtuvo como resultado que no existe registro y control de sus costos y gastos, el personal no tiene conocimiento sobre la normativa para el manejo del mismo, y que tampoco se componen de un resguardo legal y financiero como soporte. Referente a lo expuesto, fue necesario diseñar estrategias gerenciales para el fortalecimiento del control de ingresos y egresos del taller Jomers C,A San Carlos Estado Cojedes, para crear un registro óptimo lo que permitirá desarrollar las labores de ventas, gastos y servicios de una manera efectiva, eficaz y eficiente.

Se recomienda:

- Aplicar las estrategias diseñadas para poder llevar a cabo un mejor proceso control interno de los ingresos y egresos del taller Jomers C.A

- Llevar un resguardo físico tanto de sus registros de ventas y servicios, como de facturas de compras.

Referencias Bibliográficas.

Arias (2006): Trabajo publicado sobre bases teóricas en la investigación. [Documento en línea]. https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Arturo Elías Ayub (P/SN): Importancia de conocer los números de una empresa para el éxito. Disponible en: https://www.infobae.com/america/mexico/2022/06/22/arturo-elias-ayub-seis-consejos-del-extiburon-de-shark-tank-para-que-tu-negocio-tenga-exito/

Briones, trabajo (año de publicación 2006). Disponible en: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf

Certo, criterios para una estrategia bien definida (año de publicación 1997). [Documento en línea]. https://www.redalyc.org/pdf/646/64615176005.pdf

Chiavenato (2001). Actividad gerencial, afirmación sobre la planificación, referencia a una cita anterior del trabajo de Chiavenato. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Córdova y Parra (2009): Página 77. Disponible en: http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2654/2/TESIS_MCyRP--%5B00490%5D--%28tc%29.pdf

David (2000): Estrategias, de un trabajo publicado en 2000. Página 11. Disponible en: https://es.scribd.com/doc/40013785/Conceptos-de-Adm-Estrategica-David-Fred

Desler, G. (2000): Funciones gerenciales, trabajo (año de publicación 2000). Disponible en: https://administraciondepersonal.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/09/dessler-des-personal.pdf

Drucker (1996): Año de publicación 1996. Disponible en: https://reddinconsultants.com/blog/peter-drucker/#:~:text=de%20su%20trabajo.-,La%20gesti%C3%B3n%20por%20objetivos,procesos%20y%20eval%C3%BAan%20el%20desempe%C3%B1o.

Gómez, trabajo publicado en 2005, discutiendo la importancia del control interno. Disponible en: http://132.248.9.195/pdbis/266684/266684_05.pdf#:~:text=EI%20C.P.%20JOAQUIN%20G%C3%93MEZ%20MORFIN%20dice%20%22El,para%20obtener%20una%20informaci%C3%B3n%20mas%20segura%2C%20proteger.

González (ob. Cit.): Organización eficiente, referencia a una cita anterior del trabajo de González. Disponible en: https://es.scribd.com/document/435676121/Desarrollo-Organizacional-de-La-a-a-La-Z-nodrm

Harris (1999): Visión sobre la gestión.

Harrington (1992): Visión sobre la organización, trabajo publicado en 1992. Disponible en: https://es.scribd.com/document/604187167/LIBRO-HARRINGTON-Mejoramiento-de-Los-Procesos-de-La-Empresa-PARTE-1-4

Ladino (2010): Control financiero interno, publicado en 2010. Disponible en: http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1901/1/rcastillo.pdf

Martínez y Molina, publicado en 2021. Investigación sobre la optimización de la gestión de cuentas por cobrar

Mejías, proyecto sobre control interno para la gestión de inventarios, publicado en 2020.

Mockler (citado por Stoner y Otros): Definición de control. Disponible en: https://virtual.urbe.edu/tesispub/0057937/cap02.pdf

Münch y García, estrategia, de su publicación de 1999. Se especifica la página 61. Disponible en: https://www.google.com/search?q=c%C3%B3mo+describe+M%C3%BCnch+y+Garc%C3%ADa+estrategia+&client=ms-google-coop&sca_esv=bf8831ad3c4ea421&cx=428a2c8a705f13de0&sxsrf=AHTn8zp6QUuKwHL0J5oNkbO_e_uXvPBoZQ%3A1737953373338&ei=XRCXZ5GsFNCLwbkPx4zesAw&oq=c%C3%B3mo+describe+M%C3%BCnch+y+Garc%C3%ADa+estrategia+&gs_lp=EhNtb2JpbGUtZ3dzLXdpei1zZXJwIitjw7NtbyBkZXNjcmliZSBNw7xuY2ggeSBHYXJjw61hIGVzdHJhdGVnaWEgMgUQIRigATIFECEYoA”yBRAhGKABMgUQIRigAUjdfFCXFViZeHACeAGQAQCYAYgDoAHgKKoBCDAuMTguNi40uAEDyAEA-AEBmAIUoALEGsICBxAjGLADGCfCAgoQABiwAxjWBBhHwgIFEAAY7wXCAggQABiABBiiBMICCBAhGKABGMMEwgIKECEYoAEYwwQYCpgDAIgGAZAGCZIHCDIuMTMuMy4yoAfaPA&sclient=mobile-gws-wiz-serp

Münch. Control, función del control dentro de una organización, principios de aplicación racional del control, publicación de 1998. Disponible en: https://virtual.urbe.edu/tesispub/0073938/fase01.pdf

Rojas, publicado en 2010. Control interno en el contexto organizacional Disponible en: http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1901/1/rcastillo.pdf

Robbins (año de publicación 2000). Control. Disponible en: https://es.scribd.com/presentation/57033489/Estructura-y-Diseno-Organizacional-Robbins-2000#:~:text=Este%20documento%20discute%20los%20aspectos%20fundamentales%20del,a%20la%20descentralizaci%C3%B3n%2C%20la%20formalizaci%C3%B3n%20y%20diferentes

Rom. Trabajo de investigación titulado “Un marco de referencia para garantizar un control interno financiero adecuado en una PyME industrial argentina”, publicado en 2020.

Sánchez, trabajo publicado en 2006, definiendo los objetivos básicos de la gestión financiera. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12155/roa_cja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secaira. Trabajo de investigación sobre gestión y control de inventarios, publicado en 2020.

Serna. Estrategia. Trabajo publicado en 1997. Disponible en: https://es.scribd.com/document/618821080/Libro-Gerencia-Estrategica-Humberto-Serna-Gomez-1

Stoner y Otros (1996): Trabajo, descripción de la planificación, control, enumera factores a considerar al elegir una estrategia. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%2520DE%2520ADMINISTRACION.pdf&ved=2ahUKEwjU_dOrl5WLAxUbQTABHR7RE0QQFnoECBAQAQ&usg=AOvVaw3Uzx_uGXxrCXvdPw8peHL9

Terry sobre el control, de una publicación de 1980.

Tonguino y colegas. Estrategias gerenciales para optimizar recursos financieros, publicado en 2020. Disponible en: https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2848

Valdez. Afirmación sobre el papel fundamental de la gestión, (año de publicación 1998). Disponible en: https://virtual.urbe.edu/tesispub/0056701/cap02.pdf

Villalba sobre la estrategia (año de publicación 1999). Disponible en: https://virtual.urbe.edu/tesispub/0065730/cap02.pdf

Webster's Dictionary (2001). Gestión. Página 102. Disponible en: https://es.scribd.com/document/629212383/The-Merriam-Webster-Dictionary-Merriam-Webster-Z-lib-org

Warner, visión sobre la organización (año de publicación 1998). Disponible en: https://es.scribd.com/document/214033144/Desarrollo-Organizacional-Warner-Burke-libro

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Rafael E. Matute P. C.I.: 19.260.097 Firma:

Profesión: Lcdo en Contaduría Pública Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 25/11/2024

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	x			x	
2	x			x	
3	x			x	
4	x			x	
5	x			x	
6	x			x	
7	x			x	
8	x			x	
9	x			x	
10	x			x	
11	x			x	

Observaciones:_____
_____
_____

Firma del Validador

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
____CONTADURÍA PÚBLICA /
____ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Yuruary Figueredo
C.I.:7.530.876
Profesión: Licda. en Administración Comercial **Grado de Instrucción:** Magister
Lugar de Trabajo: UNELLEZ-VIPI **Fecha:** 05/11/2024
Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ÍTEM #	REDACCIÓN CLARA	REDACCIÓN CONFUSA	REDACCIÓN CON OBJETIVOS TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	

Observaciones:_____
_____
_____
_____
_____

Firma:_

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
__X_CONTADURÍA PÚBLICA / ____ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Dilia M. Rojas C. C.I.: 14899140
Profesión: Docente Universitario y Contador Público Grado de Instrucción: Doctora
Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 11/11/2024
Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN		RELACIÓN CON OBJETIVOS		
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	

Observaciones:_____
_____
_____

Firma:

Calculo de confiabilidad del instrumento

MATRIZ Y CONFIABILIDAD KUDER RICHARSON (K20)

N° de encuestas	N° de items											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	7
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sumatoria	2	2	1	1	0	1	1	0	1	0	0	9
P	0,5	0,5	0,25	0,25	0	0,25	0,25	0	0,25	0	0	10,917
Q	0,5	0,5	0,75	0,75	1	0,75	0,75	1	0,75	1	1	
P*Q	0,25	0,25	0,19	0,19	0	0,188	0,19	0	0,19	0	0	
n	11											
n-1	10											
	10,92											
	1,44											
K20=	0,96											

Castillo, Jimenez (2025)

Cuestionario

El siguiente instrumento está constituido por preguntas de selección simple. Por favor, lea cuidadosamente y responda cada pregunta, seleccione con una (X) su respuesta. Cualquier duda que presente pregunte al encuestador.

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
		1	2
1	¿El taller Jomers C.A posee objetivos institucionales definidos?		
2	¿Se lleva a cabo una correcta planificación en taller Jomers C.A?		
3	¿Considera usted que en el taller Jomers C.A existe organización financiera?		
4	¿Cree usted que el taller Jomers C.A direcciona adecuadamente sus recursos?		
5	¿Existen comprobantes fiscales que respalden las transacciones realizadas en el taller Jomers C.A?		
6	¿Taller Jomers C.A. lleva libro de ventas y servicios?		
7	¿Taller Jomers C.A. lleva libro de compras y gastos?		
8	¿Se lleva un registro detallado de ingresos y egresos en el taller Jomers C.A?		
9	¿Se realiza un seguimiento periódico de los trabajos en curso en Jomers C.A para garantizar su correcta ejecución y cumplimiento de plazos?		
10	¿Existe algún instrumento de control de ingresos y egresos en taller Jomers C.A.?		
11	¿Le gustaría contar con estrategias para llevar un seguimiento y control de los ingresos y egresos en taller Jomers C.A.?		

Castillo, Jimenez (2025)