



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PROPUESTA DE EMPLEO DE UNA APP MÓVIL PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS Y
COBROS DE ALMACENADORA TORGUS 2016, C.A.

Autor:

Díaz, Jesús C.I.: 15.737.001

Bárbula, abril 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PROPUESTA DE EMPLEO DE UNA APP MÓVIL PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS Y
COBROS DE ALMACENADORA TORGUS 2016, C.A.

Tutor:

Bondarenko, Shachenka

Autor:

Díaz, Jesús C.I.: 15.737.001

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública

Bárbula, abril 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp.: 5001
Período: 1S-2024

Los suscritos profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE EMPLEO DE UNA APP MÓVIL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS Y COBROS DE ALMACENADORA TORGUS 2016, C.A.**

Elaborado y presentado por:

Apellidos y Nombre	Cédula
DÍAZ CONTRERAS, JESÚS DANIEL	V-15.737.001

Estudiante de la Escuela de: **CONTADURÍA PÚBLICA**

Bajo la tutoría de la Prof.: **SHACHENKA BONDARENKO C.I.: V-12.108.707**

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:



Aprobado



No Presentó

JURADOS

SHACHENKA BONDARENKO
TUTOR - COORDINADOR
C.I.: V-12.108.707

SARAH PÁEZ
MIEMBRO PRINCIPAL
C.I.: 11152781

EFRAÍN PERAZA
MIEMBRO PRINCIPAL
C.I.: 15978937



RAFAEL ARJONA
SUPLENTE
C.I.:

En Valencia, a los 25 días del mes de abril del año 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE EMPLEO DE UNA APP MÓVIL PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE
VENTAS Y COBROS DE ALMACENADORA TORGUS 2016, C.A.**

Autor: Díaz, Jesús

Tutor: Bondarenko, Shachenka

Fecha: marzo, 2024

RESUMEN

El objeto de la investigación es la propuesta de incorporar una aplicación móvil o app que optimice al sistema de información administrativo contable actual a fin de que permita mejorar la eficiencia en el proceso de ventas y cobro de la empresa Almacenadora Torgus 2016, C.A., mediante el diagnóstico de la situación, determinando las fallas existentes en el proceso de registro de la información, proponiendo el empleo de una herramienta tecnológica de actualidad y de uso común como lo es una app para teléfonos inteligentes. La metodología a utilizar es la investigación cuantitativa y el nivel de la misma es mixta, porque corresponde a un trabajo de campo y descriptiva. La técnica a utilizar es la observación y la encuesta cerrada. La información obtenida se organizará y analizará mediante Gráficos Circulares. Asumiendo que el sistema de información existente presenta carencias, se realizará la recomendación de adoptar la presente propuesta a fin de mejorar los procesos de ventas y cobros no solo en cuanto a procesos sino también en cuanto a controles se refiere.

Palabras clave: Aplicación móvil o app móvil, Sistema de Información Administrativo Contable, Optimización



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE EMPLEO DE UNA APP MÓVIL PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE
VENTAS Y COBROS DE ALMACENADORA TORGUS 2016, C.A.**

Autor: Díaz, Jesús

Tutor: Bondarenko, Shachenka

Fecha: marzo, 2024

SUMMARY

The purpose of the research is the proposal to incorporate a mobile application or app that optimizes the current administrative accounting information system to improve the efficiency in the sales and collection process of the company Almacenadora Torgus 2016, C.A., through the diagnosis of the situation, determining the existing failures in the process of recording information, proposing the use of a current technological tool of common use such as an app for smartphones. The methodology to be used is quantitative research and its level is mixed, because it corresponds to a field and descriptive work. The technique to be used is observation and closed survey. The information obtained will be organized and analyzed by means of pie charts. Assuming that the existing information system has shortcomings, a recommendation will be made to adopt this proposal in order to improve the sales and collection processes, not only in terms of processes, but also in terms of controls.

Key words: Mobile application or mobile app, Administrative Accounting Information System, Optimization.

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
Índice General	vi
Índice de Cuadros, Gráficos e Imágenes	viii
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	12
Objetivos de la Investigación	14
Justificación	15
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	18
Bases Teóricas	22
Términos Básicos	27
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	29
Nivel de Investigación	29
Población y Muestra	30
Instrumentos de Recolección de Información	31
Validez y Confiabilidad	32
Análisis de los Resultados	32
Cuadro Técnico Metodológico de la Investigación	32

	Pág.
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CAPITULO V	
LA PROPUESTA	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
LISTA DE REFERENCIAS	52

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS E IMÁGENES

	Pág.
Cuadro N°	
1. Cuadro Técnico Metodológico de la Investigación	34
2. Conoce como se realiza actualmente el registro de información en el sistema	37
3. Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones	38
4. Considera eficiente el actual de registro en el sistema	39
5. Cree que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información	40
6. Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros	41
7. Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de app	42
 Gráfico N°	
1. Conoce como se realiza actualmente el registro de información en el sistema	37
2. Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones	38
3. Considera eficiente el actual de registro en el sistema	39
4. Cree que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información	40
5. Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros	41
6. Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de app	42

	Pág.
Imagen N°	
1. Página de inicio Appsheet	45
2. Elección de plantillas o templates	46
3. Hoja de Cálculo con los datos capturados	47
4. Imágenes de la app y sus distintas funciones	48
 Anexo N°	
A. Encuesta	56

INTRODUCCIÓN

Las proyecciones económicas del país parecen indicar que, en los próximos meses, las empresas tendrán un ambiente favorable, por lo que es necesario aprovechar la coyuntura y establecer estrategias que permitan maximizar los beneficios. Así mismo, nos encontramos cada vez más sumergidos en una era digital, donde el acceso a la tecnología está al alcance de todos, y continuamente van emergiendo nuevas herramientas que facilitan las tareas cotidianas. Adoptar estas nuevas alternativas es un deber para todo negocio que se precie en crecer y establecerse en el tiempo, por lo que en el presente estudio se realiza una propuesta a fin de mejorar el sistema de información actual de manera de hacer más eficiente el proceso de ventas y cobros, así como de poder encontrar información confiable, exacta, oportuna de las operaciones que se realizan día a día en la organización.

Básicamente, dicha propuesta consta en implantación de una aplicación móvil, como las que conseguimos a través de la tienda de aplicaciones de nuestros dispositivos personales, que sea de fácil manejo, que haga más cómodo el trabajo del vendedor, proporcione información en tiempo real a las áreas involucradas, y que optimice al sistema de información administrativo – contable actual a fin de lograr la eficiencia y la eficacia de todas las actividades referentes a un proceso tan importante en una organización como lo es el de ventas y cobranzas.

El Capítulo I plantea el problema de la investigación, el cual describe como Almacenadora Torgus 2016, C.A. gestiona actualmente el proceso de registro de ventas y cobros, sirviendo como base para trazar el objetivo

general de la presente investigación el cual es proponer una app móvil que optimice el sistema de información en el proceso de ventas – cobros. El Capítulo II se relatan investigaciones ya realizadas que guardan relación con la propuesta, así como también, se definen las bases que sustentan la teoría de la investigación con el propósito de cumplir con el objetivo de la investigación.

El Capítulo III se expone el tipo y nivel de investigación, la población y muestra. Los instrumentos y técnicas de investigación utilizados de la misma.

El Capítulo IV corresponde a la presentación y al análisis de los resultados que se obtuvieron en el proceso de recolección de la información. En el Capítulo V, se plantea la propuesta objetivo de esta investigación donde se presenta el contenido de la misma y sus estudios de factibilidad respectivos, así como un breve diagnóstico de la situación actual.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron luego de analizar toda la información recabada y esto nos llevará a corregir las fallas que está presentando en la actualidad el proceso de ventas y cobros.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El FMI, la CEPAL y el Observatorio Venezolano de Finanzas auguran un crecimiento en la economía del país, esto debido, de acuerdo con Zaga (2023, 1) “principalmente, a la paulatina reactivación de la producción petrolera nacional, la flexibilización de algunas sanciones impuestas al gobierno, lo que ha permitido un aumento de las exportaciones petroleras y los altos precios del crudo a nivel global”. Según Vielma (2023,1) “Durante 2022, 62% de la composición del PIB obedeció al consumo privado, transfiriendo ingentes recursos a este sector privado”. Sin embargo, se continuó experimentando un aumento general y continuado en los precios generales de los productos y servicios, no tan acentuado como en años anteriores, que ocasionó que el consumo bajara el ritmo. Pese a ello Vielma (2023, 1) asegura que, “a pesar del descenso experimentado, la mayoría de las proyecciones sobre el comportamiento de la economía venezolana para 2023 siguen siendo favorables”, haciendo que muchos empresarios, implementen estrategias diversas con el propósito de incentivar el consumo y hacer realidad en el corto plazo las proyecciones.

Por otra parte, las tecnologías de la comunicación han avanzado en los últimos diez años de manera exponencial, y la aparición de, cada vez más potentes y accesibles, teléfonos móviles inteligentes ha provocado que

numerosas acciones que se hacían hasta hace un par de años a través de computador de escritorio o de forma presencial, se hagan ahora por medio de estos. Como afirma Girones (2012, 21), “a diferencia de un ordenador, un teléfono móvil siempre está en el bolsillo del usuario”. Por tanto, las organizaciones pueden aprovechar esta coyuntura que se vive en la actualidad y materializar nuevas formas en que comúnmente han realizado su actividad comercial, maneras que solo estaban a disposición de corporaciones con grandes recursos que podían realizar inversiones cuantiosas en tecnologías, sistemas y aparatos de transmisión de datos en tiempo real.

Adoptar nuevos métodos que permitan agilizar sus operaciones es prácticamente un deber de las organizaciones, de modo que, no solo se realicen de manera óptima y segura, sino también que la información generada se obtenga de forma organizada, oportuna, siendo más eficientes, a la altura de las exigencias del mercado y los tiempos, donde, cada día que pasa, la oferta de productos y servicios están cada vez más cercanos mediante las redes de información. De acuerdo con Bocanegra y Vázquez (2010, 1), “la ventaja competitiva por medio de la información tecnológica, conduce a disminuir el tiempo y los costos de obtención, tratamiento y transmisión de la información en todas las actividades creadoras de valor”. En el caso de Almacenadora Torgus 2016, C.A., quienes distribuyen una serie de productos de consumo masivo, tanto a cadenas de supermercados como a pequeños comercios, han optado por mantener un contacto personal con sus clientes a través de una fuerza de ventas con amplia experiencia, quienes realizan, no solo la toma de pedidos, sino también, el proceso de cobranza, ayudándose para tal propósito de la aplicación de mensajería instantánea de mayor empleo en este lado de mundo.

A pesar de su versatilidad y rapidez, la misma no se encuentra del todo adecuada para realizar el registro de las operaciones de ventas y cobros, sobre todo cuando la organización cuenta con presencia en más de cuatro (04) estados del país, atendiendo a un número cada día más creciente de Clientes, los cuales en la actualidad se cuentan en más de cuatrocientos (400) activos, donde a diario se reciben una cantidad de mensajes considerable, muchas veces sin organizar, con información de ventas y cobros para ser procesado por los analistas quienes la organizan y distribuyen de acuerdo al departamento competente para, o bien iniciar una nueva negociación, un nuevo ciclo de ventas, o cerrar el proceso mediante el cobro de las deudas pendientes. Por tanto, la tecnología de información vigente, está susceptible a distorsiones, pérdida, errores, entre otras situaciones que promuevan una falta de control y trazabilidad de las transacciones comerciales que pongan a la organización en un aprieto, en virtud de una gestión deficiente o tardía del gran volumen de información generado.

Es imperativo adaptarse a nuevas alternativas tecnológicas que están al alcance, para ofrecer a los clientes confiabilidad, un mejor manejo de los recursos y las operaciones, reflejando, en un plazo de tiempo adecuado, la situación real de las transacciones y evitando irregularidades en cuanto a la información. ¿El empleo de una aplicación móvil mejorará el sistema de información del proceso de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.?

Objetivo de la Investigación

Proponer el uso de una app móvil que complemente al sistema de información administrativo – contable actual, a fin de optimizar el proceso de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el proceso actual de registro de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.
- Identificar las fallas que existen en el sistema de información administrativo y contable para el proceso de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.
- Proponer el uso de una app móvil a fin de optimizar y complementar al sistema de información administrativo – contable, en el proceso de ventas y cobro de Almacenadora Torgus 2016, C.A

Justificación

En la actualidad el uso del teléfono móvil está bastante generalizado entre la mayoría de la población mundial, incluso en países donde el acceso a internet es un verdadero lujo y los ingresos son muy deficientes. Existe una variedad y cantidad de aplicaciones que abundan en las “tiendas” de los diferentes sistemas operativos empleados por los aparatos inteligentes de hoy en día, que demuestran que cada vez, estos son desarrollados y van evolucionando en un periodo de tiempo muy breve. Al mismo tiempo, entornos de desarrollo de aplicaciones móviles como Appsheet de Google,

han surgido como alternativa para los entusiastas, usuarios comunes, con poco o ningún conocimiento en lenguajes de programación y/o diseños de aplicaciones, que permiten la oportunidad de, desde simples hojas de cálculo, poder realizar creaciones funcionales, listas para el registro de información en tiempo real, con pocos requerimientos, que pueden tener infinitudes de propósitos. Ya que el acceso a las mismas se realiza vía correo electrónico, el registro de las operaciones es fácilmente auditable, obteniendo como resultado, transacciones confiables.

De esta forma, realizar registros manuales dentro de procesos medulares de una empresa, como los son las ventas o los cobros, pueden ser evitados, creando un entorno donde información está más al alcance del auditor, se puedan implementar de manera más sencilla controles internos y fluya de manera más ordenada y eficiente a todas las partes involucradas.

La presente investigación tiene como propósito analizar el proceso de registros de transacciones de ventas y cobros en el sistema administrativo – contable computarizado actual, y como este puede optimizarse mediante la incorporación de una aplicación móvil, que permita complementar estos registros de haciendo estos procesos más eficientes, menos susceptibles a errores o inconsistencias, y en tiempo real, tal como demandan los actuales momentos, donde cada vez la competencia es más difícil, y la manera en las que las empresas se diferencian unas de otras es a través de, proveer las mejores condiciones a sus clientes, que aporten el mayor valor agregado a los productos o servicios ofrecidos.

Este trabajo tiene la finalidad de dar a conocer una herramienta de diseño de aplicaciones para teléfonos inteligentes, que permita, con poco

esfuerzo, crear programas funcionales para cualquier tipo de negocio, actividad comercial, industria a fin de realizar tareas de registro de operaciones de manera práctica, sin mayores requisitos. Muy específicamente en este caso, para el proceso de registro de operaciones de ventas y cobros. Así mismo, se enmarca, dentro de la Línea de Investigación FACES-UC, Unidad de Investigaciones Económicas y Sociales, bajo el “Estudio de los Sistemas de Información”

Para Almacенadora Torgus 2016, C.A., este trabajo servirá para mejorar sus procesos de ventas y cobros, no solo en cuanto a minimizar errores, sino también en los tiempos de respuestas para con sus clientes, amén de implantar mejores controles sobre el manejo de la información, garantizar la confiabilidad de la misma y, proveer en tiempo real información concerniente a los saldos de inventarios, de las cuentas que representan el activo exigible y disponible de la empresa. Cabe mencionar que, no existen limitantes para el desarrollo de esta investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

Antecedentes

Heras, Paloma (2020). **Diseño de una aplicación móvil de ayuda para trámites administrativos y de administración general**, presentado en la Universidad de Zaragoza, para optar al título de Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo del Producto, destaca que, el desarrollo de una aplicación móvil sencilla, dirigida principalmente a usuarios con escasos o nulos conocimientos de informática y/o de gestiones administrativas, proporcionaría un nuevo medio para relacionar a las personas con un ente desconocido, en cuanto a sus procesos y la manera en la que realizan los registros de sus operaciones, a través del empleo cada vez más accesible, de nuevas tecnologías, en este caso, mediante el desarrollo de una aplicación móvil. El método empleado es la llamada “Metodología del Doble Diamante”, que se basa en formas romboides, que representan un proceso que exploran detenidamente un tema (pensamiento divergente) para luego tomar una acción en concreto (pensamiento convergente). Esta metodología, ampliamente usada en diseño, no es lineal completamente, ya que permite, retroceder en caso de ser necesario, a fin de comprender a cabalidad el problema, proponiendo las mejores soluciones al mismo o mejorar la ya existentes. Del mismo modo, el presente trabajo de investigación propone, mediante el uso de nuevas tecnologías, cada vez más al alcance del usuario común, el empleo de una aplicación móvil, por

parte de la fuerza de ventas de Almacenadora Torgus 2016, C.A., a fin de simplificar los procesos de registros de ventas y cobros.

Garzón, Laura y Leguizamón, Ruth (2020). **Desarrollo de una aplicación Android que pueda servir como herramienta dentro de la gestión de proyectos de construcción bajo la óptica de la Metodología Bim**, presentado en la Universidad Católica de Colombia, para optar por el título de Especialista en Gerencia de Obras, se plantea que, en virtud de las fallas en la comunicación entre los miembros de un proyecto, donde se generan retrasos, costos adicionales, entre otros, el desarrollo de una aplicación para ser empleada a través de un dispositivo móvil que contenga aspectos esenciales para la gestión de proyectos. En el trabajo presentado se pudo identificar, aspectos y actividades que se consideraron necesarias para manejar y monitorear un proyecto, buscando que al igual que la metodología BIM (Building Information Modeling), que pretende la integración de todas las fases de la construcción y sus procesos, se pueda integrar en un modelo digital. Las razones que motivaron el presente trabajo de investigación son similares a las del proyecto mencionado ya que el medio empleado por parte de la fuerza de Ventas de Almacenadora Torgus 2016, C.A. para la comunicación de los pedidos y el reporte de los cobros es mediante una aplicación de mensajería instantánea que no posee las cualidades necesarias para organizar y clasificar la información de manera adecuada y expedita.

Toala Susy, Arteaga Karina y Alava Arturo (2018). **Sistema Contable para mejorar los procesos financieros de mercadería a los micro comerciantes del Pasaje San Cayetano de Chone**, artículo publicado en la Revista Arjé, enfatiza que para que una organización pueda obtener un

incremento económico significativo, es necesario que disponga de una herramienta contable adecuada que les permita medir apropiadamente los ingresos que generen. El estudio estuvo enmarcado dentro de la investigación de campo, por cuanto los datos recopilados proceden de fuentes primarias para un propósito específico, encauzado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Sobre la base de los resultados obtenidos, se concluye que, a consecuencia de mantener viejos paradigmas, los empresarios no se han permitido experimentar con actualizaciones en materia de sistemas de información, por lo que las organizaciones que dirigen reflejan falta de interés y compromiso, privándose de este modo al acceso de mecanismos que permitan el control de sus procesos. Es importante estar al día con respecto a las innovaciones en materia de sistemas de información que van surgiendo, ya que a medida que avanza la tecnología, esta se va haciendo mucho más accesible. Hasta hace pocos años atrás se hacía impensable tener a disposición dispositivos de transmisión de datos en tiempo real para el trabajo de campo, en virtud de los altos costos de los dispositivos y el software de gestión, aunado a su integración a la base de datos. En los actuales momentos, nuestros dispositivos móviles personales se han convertido en una herramienta, no solo de comunicación y de entretenimiento, sino también de trabajo que podrían facilitar la labor de ventas y cobros por parte de los vendedores de Almacenadora Torgus 2016, C.A.

Barona Norma, Delgado Melanie, Bonifaz Andrea (2022). **Software contable como herramienta de optimización de procesos financieros, contables y administrativos**, artículo publicado en Cienciamatria Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, expone la necesidad que tienen las entidades de contar con herramientas que

ayuden a optimizar los procesos financieros, contables y administrativos de las empresas. Dentro de la investigación se utilizaron encuestas como ayuda de recolección de información, sustentos bibliográficos, método inductivo, entre otros. Los resultados y conclusiones reflejaron que casi todos los encuestados coinciden en que un buen sistema contable optimiza los tiempos y recursos económicos y financieros de las empresas, y que la información financiera generada por él mismo se utiliza para la toma de decisiones. En su mayoría el uso de software contable optimiza tiempo, ya que, enlaza procesos, resume la información como se requiere, agiliza el trabajo y los recursos económicos, tal como se propone en el presente trabajo de investigación, donde se pretende optimizar los procesos mediante la inclusión de nuevas y mejoradas herramientas que faciliten la labor, reduzcan los tiempos de respuestas, así como la eficacia y eficiencia en cuanto a la gestión de la información de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.

McMahon, Derrick (2023). **Los beneficios de implementar un software de cuentas por cobrar**, artículo en línea, explica que, en los últimos años, la tecnología ha transformado la forma en que las empresas de todos los sectores administran sus finanzas. El beneficio de implementar un buen software de cuentas por cobrar les permite a los empresarios ahorrar tiempo y recursos valiosos que, de otro modo, se gastarían en la entrada manual de datos y la conciliación, al automatizar varios aspectos del proceso de facturación y cobro. Como se plantea en el trabajo de investigación, la intención es mejorar el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros mediante la introducción de una nueva tecnología, que automatice parte del trabajo realizado en la actualidad por los empleados del área de ventas y

finanzas, que pudiera invertirse en el análisis de los datos, generación de reportes y control interno del ciclo.

Bases Teóricas

Un *smartphone* o teléfono inteligente es un dispositivo móvil que ofrece características y prestaciones capaces de realizar tareas similares a un ordenador. Dentro de las características, desde el lado del software, que diferencian a estos de un teléfono móvil convencional se encuentran: funcionamiento multitarea, con organizadores personales (calendario, recordatorios, bloc de notas), rápida conexión a internet, lectura y edición de documentos ofimáticos (hojas de cálculo, editores de texto, PDF), instalación de aplicaciones de terceros (juegos, redes sociales), entre otros.

Por el lado del hardware la principal característica es la pantalla táctil capacitiva. A esta se añaden receptores GPS, cámaras de alta resolución, acelerómetros y sensores de luminosidad, proximidad e identificación de huellas dactilares que proporcionan mayor capacidad y funcionalidad

El correcto funcionamiento de todas las características antes descritas en un dispositivo tan pequeño se debe a la óptima gestión de los recursos llevada a cabo por el sistema operativo. El cual posee una alta estabilidad y fiabilidad a pesar de la capacidad limitada de memoria y procesamiento de datos que tienen estos dispositivos. Según Carretero y Ansagati (2001,36) “el sistema operativo es el programa más importante de un ordenador. Se encarga de realizar tareas cruciales, tales como administrar los recursos de la máquina, coordinar el hardware y organizar archivos y directorios en dispositivos de almacenamiento”. Los Sistemas Operativos más utilizados

son: Windows de Microsoft, MacOS de Apple y Linux. Este último es libre, por lo tanto, no es necesario pagar ningún tipo de licencia a ningún desarrollador de software. Ejemplos de sistemas operativos que incorporan los Smartphones son: Windows Phone de Microsoft, iOS de Apple y Android de Google.

Android es un sistema operativo creado para funcionar en dispositivos móviles (teléfonos móviles, tablets, entre otros). Actualmente lo incorporan la mayoría de terminales móviles del mercado. Mena (2023), “según cifras de marzo de 2023, Android mantiene en la actualidad su posición como sistema operativo móvil líder a nivel mundial, con una cuota de mercado del 71%, mientras que iOS representa el 28%”. Al estar basado en Linux, podemos hablar de un sistema operativo libre y gratuito. El lenguaje de programación que se utiliza está basado en Java, con lo cual, todas las instrucciones que se programan, se ejecutan en una máquina virtual llamada *Dalvik* que las traduce a instrucciones que la máquina pueda entender. Gracias a esto, podemos hablar también de un sistema operativo multiplataforma. En conclusión, tal como afirma Girones (2012, 22) “Android nos ofrece una forma sencilla y novedosa de implementar potentes aplicaciones para móviles”.

Una aplicación móvil o *app* es un software diseñado para ser descargado, instalado y ejecutado en dispositivos móviles como smartphones y tabletas. Es un software cuya finalidad es facilitar al usuario en el desarrollo de una labor concreta, ya sea de índole profesional o entretenimiento. Google Play Store es la tienda de aplicaciones móviles para dispositivos con sistema operativo Android. Todo programa que se desarrolle con el fin de ser utilizado en smartphones o tablets que cuenten

con el sistema operativo de Google, ha de aparecer listado en el catálogo de esta tienda para garantizar su seguridad y la aprobación por parte de la compañía. Estas pueden distribuirse de manera gratuita o de pago según lo decida el desarrollador (propietario de la aplicación). Para el caso de Google (2023), por ejemplo, “el 97% de los desarrolladores pueden distribuir sus aplicaciones y aprovechar todo lo que ofrece Google Play sin cargo. De los desarrolladores que están sujetos a cargos del servicio, el 99% son aptos para que se les aplique una tarifa del 15%”.

Appsheet de Google es una plataforma que, de acuerdo con su descripción (2023, 1) es “la forma más rápida de crear aplicaciones y automatizar el trabajo, puede crear soluciones potentes que simplifican el trabajo. No se requiere codificación y pueden ser compartidas con pequeños equipos”. Entre sus ventajas adicionales podemos mencionar la construcción de poderosas aplicaciones para dispositivos móviles y de escritorio adecuadas a las necesidades de las organizaciones, donde se podrán gestionar en acceso a los usuarios y sus roles de acuerdo a sus perfiles de seguridad, integración con manejadores de aplicaciones de Google como Gmail, Sheets, y manejadores de base de datos basados en el lenguaje SQL (Lenguaje de Consulta Estructurado)

Por otra parte, los sistemas de información son un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas en la que se deducen dos conceptos: el de propósito (u objetivos) y el de globalismo (o totalidad). Según O'Brien (2001, 40), “un sistema de información, es un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas generando salidas en un proceso de transformación organizado”. Los sistemas de información buscan la

resolución de problemas a través de oportunidades para desarrollar soluciones. El estudio de un problema y la formulación de soluciones comprende actividades como, reconocer y definir un problema o una oportunidad utilizando el pensamiento sistemático, desarrollar y evaluar soluciones alternativas de sistemas, seleccionar la solución de sistemas que mejor satisfaga sus requerimientos, diseñar la solución de sistema seleccionada, implementar y evaluar el éxito del sistema diseñado.

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. Los sistemas contables operacionales hacen énfasis en el mantenimiento de registros legales e históricos y en la generación de estado financieros exactos. Por lo general estos sistemas incluyen sistemas de procesamiento de transacciones, como procesamientos de pedidos, control de inventarios, nomina, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, entre otros.

Los sistemas de cuentas por cobrar llevan registros de las cantidades que deben los clientes, a partir de datos generados por las compras y pagos realizados por los clientes. Estos generan facturas para clientes, extractos mensuales de clientes e informes de manejo de crédito. Proporcionan a los gerentes informes que les ayudan a controlar la cantidad de crédito extendido y la recaudación de dinero que adeudan a la empresa. Esta actividad ayuda a maximizar las ventas a crédito rentables, al tiempo que reducen las pérdidas a partir de deudas irrecuperables.

El ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobro, es fundamental para las organizaciones, porque de este dependen sus ingresos. El incremento de

las ventas y de las utilidades, es si se quiere, el objetivo que persiguen todas las empresas. Las ventas, comienzan con el pedido del cliente y son reconocidas como tal cuando realmente se hace la transacción, es decir cuando el cliente acepta el compromiso de pagar, recibe la mercancía y la factura. La fase de facturación es uno de los procesos más delicados de las organizaciones. Es así como Catacora (1997, 282) nos dice que la facturación “tiene el objeto de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo el mantener y aumentar las ventas de una empresa”. Emitir la factura generará información que alimentará el auxiliar de cuentas por cobrar, que se llevará detallado por cada cliente. También servirá de información para estadística, que nos informará: posición de la organización en el mercado, volumen de las ventas, rentabilidad, entre otros.

En organizaciones pequeñas y medianas, como el caso de Almacenadora Torgus 2016, C.A., los analistas que facturan las ventas, son los mismos que las registran. En estos casos el supervisor debe auditar con frecuencia a dicho personal, para estar seguros de que las cifras son confiables y exactas, de acuerdo a la información suministrada por los vendedores, es decir, no sujetas a errores, ni fraudes. La mayoría de las ventas son a crédito, es así donde nace la cuenta por cobrar, una cuenta por cobrar es un derecho exigible que se tiene sobre terceros, con el compromiso de pago dentro de un lapso de tiempo. Por tanto, los procesos de ventas incluyen gestiones tales como: apertura de códigos de clientes, elaboración de estados de cuentas, controles de la antigüedad de las cuentas por cobrar; la rotación de las mismas y otros.

El registro del ciclo ventas – cuentas por cobrar – cobro es sencillo, pero se debe tener presente una serie de aspectos que ayuden, no solo a que llegue a ser un proceso muy eficiente, sino también al control de los mismos. Por esta razón, en el registro de los pedidos de ventas y los cobros, no solo se debe hacer énfasis en las cifras, sino también en información suficiente como: el nombre del cliente, número de factura, número de control, fecha exacta en el que se realizó el pago. Esto nos ayudara a identificar mejor cada asiento realizado y que se evidencie el control interno en esta área que fundamentalmente se basa en el registro oportuno de todas las transacciones, evitando las faltas de alguna operación, el adecuado registro de las transacciones validas realizadas por la entidad, es decir, que lo que este en los libros realmente exista, para asi asegurar los correctos registros de cifras. Arens (2007, 280) señala controles clave para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros, a saber, “separación adecuada de responsabilidades, autorización adecuada, documentos y registros adecuados, documentos pre-enumerados, envío de estados de cuenta mensuales, procedimientos de verificación”. Cada uno de ellos se establece con la finalidad de impedir y detectar errores.

Términos Básicos

Aplicación móvil (app): es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles

Base de Datos: Conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información.

Drive: Google Drive es una plataforma gratuita que te permite almacenar archivos y acceder a ellos desde cualquier lugar utilizando la nube.

Eficiencia: Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

Gmail: Servicio de correo electrónico proporcionado por la empresa Google.

Hardware: Conjunto de aparatos constituido por una computadora y sus periféricos. Componentes de una computadora o un dispositivo móvil.

Nube: Red de servidores remotos conectados a internet para almacenar, administrar y procesar datos, servidores, bases de datos, redes y software.

Optimización: Acción de optimizar. Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Sheets: Es un programa de hojas de cálculo basado en la web que ofrece Google compatible con los formatos de archivo de Microsoft Excel.

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora o dispositivo móvil.

SQL (Structured Query Language): En español “Lenguaje de Consulta Estructurado”, es un tipo de lenguaje vinculado con la gestión de bases de datos de carácter relacional que permite la especificación de distintas clases de operaciones entre éstas.

Teléfono inteligente (smartphone): Teléfono celular con pantalla táctil y con muchas de las prestaciones de una computadora.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

Este proyecto se caracteriza por ser una investigación cuantitativa, ya que se aplicarán una serie de técnicas específicas con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado. Según Flames (2012, 95), en estas “prevalece un abordaje desde afuera, un patrón lineal y la noción cantidad: medición, numeración, cifras, porcentajes y cálculos en el sentido de explicar un objeto de estudio, potenciando el análisis “. El esquema de investigación cuenta con la utilización de datos primarios, que son aquellos obtenidos directamente de la realidad mediante la simple observación o a través de entrevistas, test u otros medios.

Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva, por cuanto el propósito de la misma es describir situaciones y eventos, establecer un registro de informes e instrucciones que orientan los esfuerzos de la gerencia además de extraer conclusiones de los procesos observados. Para Hernández y Fernández (2006):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de grupos, personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir,

mide, evalúa, recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos como dimensiones o componentes del fenómeno estudiado. En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga...ofrece la posibilidad de hacer predicciones, aunque sean incipientes. (pág.102)

Así mismo, el presente estudio es de campo, ya que requirió conocer, de primera mano, las características de las problemáticas que se generan en la Coordinación de Consumo Masivo y Finanzas de Almacenedora Torgus 2016, C.A.

Población y Muestra

La población objeto de estudio de acuerdo con datos aportados por Almacenedora Torgus 2016, C.A. está conformada por dieciocho (18) colaboradores, entre vendedores, analistas y coordinadores, quienes forman parte de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas. Según Flames (2012, 24) “la población es el conjunto de personas con características afines que son objeto de estudio. Se puede definir como el conjunto de unidades de análisis”.

En este caso, la población es igual a la muestra, por ende, la población es finita y está representada por todos los colaboradores que forman parte de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas de Almacenedora Torgus 2016, C.A., debido a que el investigador considera que los involucrados aportaran la información adecuada y sin restricciones para el buen desempeño de esta investigación.

Instrumentos de Recolección de Información

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, se recopilará la información necesaria y pertinente que atienda a la problemática de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas de Almacenedora Torgus 2016, C.A. utilizando fuentes primarias representadas por evidencias y testimonios obtenidos directamente mediante la observación de los hechos con la aplicación del instrumento, que en este caso será la encuesta, y las fuentes secundarias fundamentadas principalmente por el material bibliográfico relacionado con el tema, así como información de carácter legal que refleje el funcionamiento de la empresa.

La observación es una técnica que permite abordar globalmente una problemática, estudiar los hechos sin intermediarios, estudiando los fenómenos allí mismos en el momento que ocurran. Para Hernández y Fernández (2006, 374), “la observación es el registro sistemático y valido de comportamiento, o conductas que se manifiestan. Es el método más utilizado por quienes se orientan conductualmente...”. Esta técnica permitirá ver la realidad y la problemática planteada de cerca debido a la vivencia de los investigadores en la Coordinación de Consumo Masivo y Finanzas de Almacenedora Torgus 2016, C.A.

De igual manera se utilizará la encuesta con preguntas cerradas, ya que de acuerdo con Flames, (2012, 26) “es la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vistas, o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio”, además, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. (Ver Anexo N° 1)

Validez y Confiabilidad

La validez es uno de los requisitos importantes que deben cumplir los instrumentos de carácter científico, para la recolecta de datos. Según Bisquerra (1989, 91), “se denomina validez de un test al grado en que se mide lo que pretende medir.”. La validez de la encuesta se realiza a través del conocido método que se denomina juicio de expertos.

La confiabilidad es otro de los requisitos que deben poseer los instrumentos de medición, según Hernández y Fernández (2006, 242) “la confiabilidad de un instrumento de medición de refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. Aplicar la confiabilidad a los instrumentos de recolección de datos es un requisito importante y en esta investigación viene dada por las respuestas de la encuesta, que serán a criterio del entrevistado, empleando un indicador de confiabilidad calculado.

Análisis de los Resultados

La información obtenida mediante la aplicación de la encuesta se presentará en Gráficos Circulares, en la cual se organizarán y analizarán los resultados obtenidos de manera que ayude a una mayor comprensión de la información presentada.

Cuadro Técnico Metodológico de la Investigación

Es un proceso lógico de descomposición de los elementos teóricos, hasta llegar a un nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad, que

representan indicios que podemos observar, recoger, valorar. En él, se presentan: el objetivo general, objetivos específicos, variables, dimensiones e indicadores. (ver Cuadro N° 1)

CUADRO N° 1

Cuadro Técnico Metodológico de la Investigación

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
Proponer el uso de una app móvil que complemente al sistema de información administrativo – contable actual, a fin de optimizar el proceso de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.	Incorporar una nueva herramienta tecnológica y de uso universal para la mejora del sistema de información en el proceso de ventas y cobros	• App Móvil • Optimización • Sistema de información administrativo contable • Proceso de Ventas y Cobros	1. ¿Conoce usted como se realiza actualmente el registro de información en el sistema para el proceso de ventas – cobros? 2. ¿Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones de ventas – cobros? 3. ¿Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información para el proceso de ventas – cobros? 4. ¿Cree usted que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información del proceso de ventas - cobros? 5. ¿Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros? 6. ¿Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de aplicación móvil para optimizar el proceso de ventas y cobros?	• Encuesta tipo dicotómica	Colaboradores de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas
Diagnosticar el proceso actual de registro de ventas y cobros de	Conocer la situación actual del registro de las operaciones de	• Sistema de información administrativo contable	1. ¿Conoce usted como se realiza actualmente el registro de información en el sistema para el proceso de ventas – cobros?	• Encuesta tipo dicotómica	Colaboradores de las Coordinaciones de

Almacenadora Torgus 2016, C.A.	ventas y cobros en el sistema de información	Proceso de Ventas y Cobros	2. ¿Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones de ventas – cobros? 3. ¿Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información para el proceso de ventas – cobros?		Consumo Masivo y Finanzas
Identificar las fallas que existen en el sistema de información administrativo y contable para el proceso de ventas y cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.	Conocer las debilidades del sistema de información en el proceso de ventas y cobros	- Fallas / Debilidades - Sistema de información administrativo contable - Proceso de Ventas y Cobros	3. ¿Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información para el proceso de ventas – cobros?	Encuesta tipo dicotómica	Colaboradores de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas
Proponer el uso de una app móvil a fin de optimizar y complementar al sistema de información administrativo – contable, en el proceso de ventas y cobro		- App Móvil - Optimización - Sistema de información administrativo contable - Proceso de Ventas y Cobros	4. ¿Cree usted que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información del proceso de ventas - cobros? 5. ¿Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros? 6. ¿Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de aplicación móvil para optimizar el proceso de ventas y cobros?	Encuesta tipo dicotómica	Colaboradores de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas

Fuente: Díaz, Jesús (2023)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se expone el resultado de la aplicación de la técnica de recolección de la información, luego de los procesos de ordenación y clasificación de los datos estadísticos. Para ello, se presenta el cuadro de frecuencias con los datos obtenidos en la muestra, que como se mencionó anteriormente, corresponde a la misma población, a saber, dieciocho (18) colaboradores, entre vendedores, analistas y coordinadores, pertenecientes a las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas de la organización objeto de estudio; se representan mediante gráficos las tendencias obtenidas en cada ítem, y se analizan los resultados. Como asegura Flames (2012,39): “El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos”.

Como resultado de la encuesta, un mayor porcentaje indicaría un buen indicio de que la gerencia debería tomar la decisión de implementar la propuesta de mejora, a fin de hacer más eficientes los procesos llevados a cabo en la actualidad, de igual forma los otros porcentajes obtenidos durante el proceso de recolección, se tomaran también en cuenta para la revisión general del procedimiento de registros de Ventas y Cobros en el sistema de información Administrativo - Contable.

Ítem N° 1: ¿Conoce usted como se realiza actualmente el registro de información en el sistema para el proceso de ventas – cobros?

CUADRO N° 2

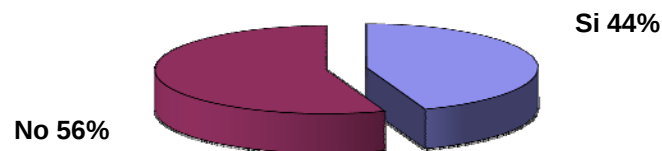
Conoce como se realiza actualmente el registro de información en el sistema

Escala	Frecuencia	%
Si	8	44%
No	10	56%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 1

Conoce como se realiza actualmente el registro de información en el sistema



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

Ante esta pregunta, los coordinadores y analistas de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas respondieron afirmativamente. A pesar de ser los más afectados por la problemática, los vendedores indicaron desconocer el actual proceso de registro de los pedidos y los cobros en el sistema de información administrativo – contable.

Ítem N° 2: ¿Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones de ventas – cobros?

CUADRO N° 3

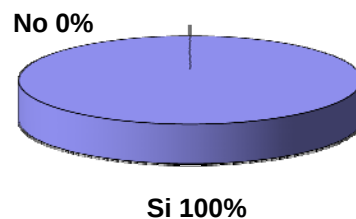
Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones

Escala	Frecuencia	%
Si	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 2

Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

La totalidad de los encuestados afirman conocer los medios empleados para recopilar y registrar las operaciones de ventas y cobros.

Ítem N° 3: ¿Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información para el proceso de ventas – cobros?

CUADRO N° 4

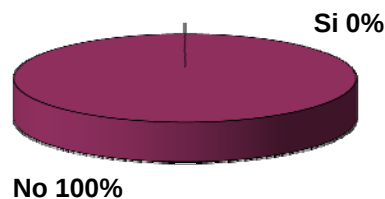
Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información

Escala	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	18	100%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 3

Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

Todos los encuestados coinciden en que la manera en la que se realizan los registros de ventas – cobros no es la más eficiente, y que tiene muchas oportunidades de mejorar.

Ítem N° 4: ¿Cree usted que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información del proceso de ventas - cobros?

CUADRO N° 5

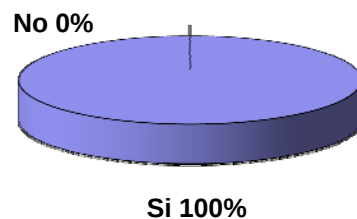
Cree que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información

Escala	Frecuencia	%
Si	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 4

Cree que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

Siguiendo con la línea de pensamiento del ítem anterior, la totalidad coincide en que implementar nuevas herramientas o nuevas tecnologías en el proceso de registro de ventas – cobros, traería consigo mejoras significativas.

Ítem N° 5: ¿Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros?

CUADRO N° 6

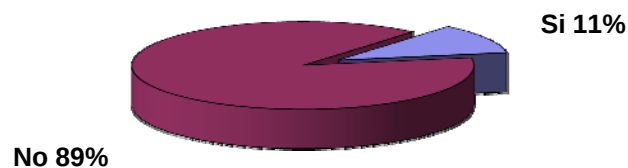
Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros

Escala	Frecuencia	%
Si	2	11%
No	16	89%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 5

Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

Como se logra apreciar, la mayoría del personal encuestado no ha manejado y/o desconoce la existencia de alguna aplicación móvil en el mercado capaz de gestionar los registros de pedidos y cobros.

Ítem N° 6: ¿Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de aplicación móvil para optimizar el proceso de ventas y cobros?

CUADRO N° 7

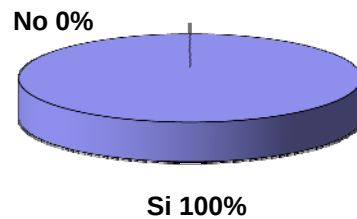
Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de app móvil

Escala	Frecuencia	%
Si	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Díaz, Jesús (2024)

GRÁFICO N° 6

Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de app móvil



Fuente: Díaz, Jesús (2024)

En la última pregunta todos se mostraron dispuestos a probar una aplicación móvil que les permita agilizar el actual proceso de ventas – cobros,

Con todas las respuestas obtenidas, se puede ver a todas luces, la necesidad que tiene la organización Almacenadora Torgus 2016, C.A. de implementar una herramienta que facilite las actividades de los involucrados y, mejore los procesos y confiabilidad del actual sistema de información administrativo -contable. Así mismo, destacar que sus colaboradores muestran la actitud y disponibilidad necesaria para participar en este proceso de innovación a fin de optimizar el presente esquema de trabajo. A pesar de desconocer en muchos casos como funciona exactamente el proceso de registro actual a nivel de sistemas, concuerdan en que presenta muchas trabas y que la tecnología moderna es cada vez más intuitiva, fácil de manejar y está al alcance de todos, por lo que muchos apuestan como la alternativa que hará más eficiente las operaciones.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

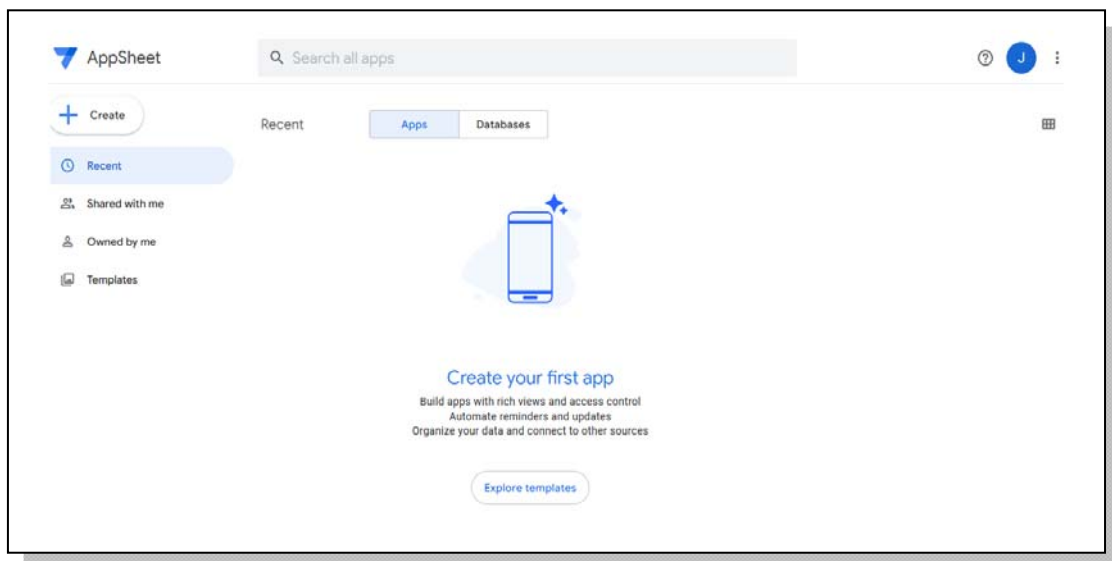
El teléfono inteligente es uno de los elementos más representativos de las nuevas tecnologías, ofreciendo potentes funcionalidades propias de los computadores de escritorio, pero que, a diferencia de estos, podemos portar convenientemente en nuestros bolsillos, a un costo relativamente accesible, convirtiéndolo en, no solo un instrumento de comunicación, sino también en una herramienta poderosa de trabajo, facilitando nuestras actividades laborales. Una aplicación dentro del mismo, que permita la captura, tabulación y transmisión en tiempo real de la información de las actividades del personal de ventas, propiciaría un proceso más fluido, confiable, y en un ambiente más controlable.

Contratar una firma de tecnología, o personal especializado que desarrolle un software a la medida puede llegar a ser lo suficientemente costoso para un emprendimiento que está dando sus primeros pasos o que comienza a incursionar en un mercado cada día más competitivo, como para pensárselo dos veces. Sin embargo, eso no significa que no exista una alternativa. Las tecnologías no solo avanzan a un ritmo vertiginoso, sino también están cada vez más al alcance de todos, y Appsheet de Google es una de ellas.

Se presenta en esta investigación como una propuesta ya que, facilita el desarrollo de aplicaciones sin necesidad de escribir código, ideal para quienes como nosotros no poseemos la formación académica necesaria para hacerlo de la manera tradicional mediante entornos de desarrollo y lenguajes de programación.

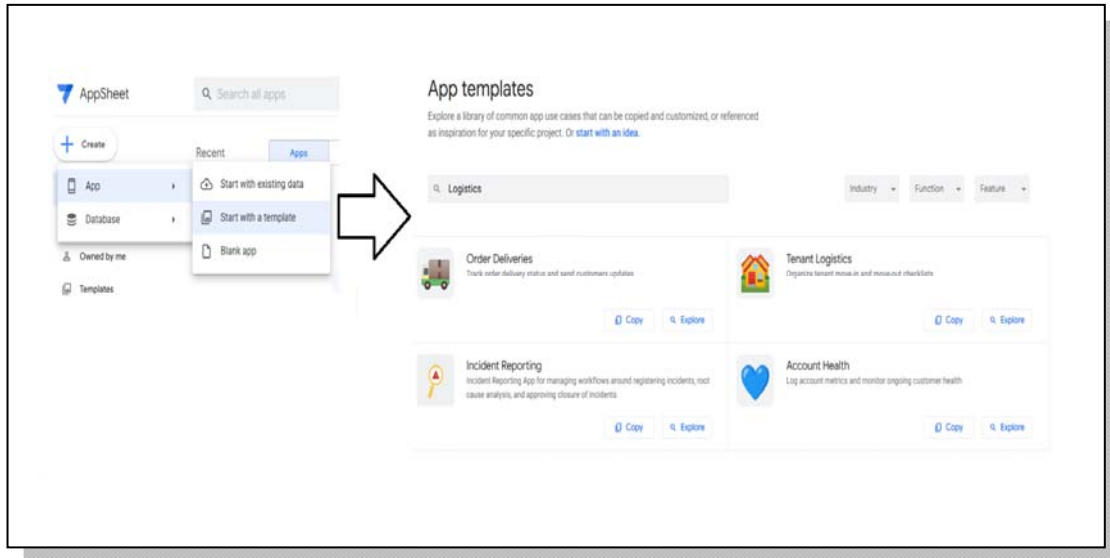
Al ingresar a la página web, usando el usuario y clave de Google (ver Imagen 1), podemos comenzar el diseño de una sencilla herramienta que automatiza la recogida de datos para optimizar procesos, ahorrar tiempo a los empleados y mejorar la calidad de los datos.

Imagen 1: Página de inicio Appsheet



Para facilitar la labor, se puede importar una “plantilla”, entre las opciones ofrecidas, con la estructura precargada, que realice la actividad que estamos pretendiendo, en este caso, una captura de información de ventas (“Order Capture How-to”), y partir de aquí, mejorar sus funcionalidades, cambiar el idioma de las etiquetas, entre otros ajustes. (ver Imagen 2). Aunque tener conocimientos de estructuras de base de datos e inglés es deseable, la plataforma es amigable, y a medida que vas explorando y entendiendo las funcionalidades, el proceso de diseño y desarrollo se va haciendo cada vez más sencillo.

Imagen 2: Elección de plantillas o templates

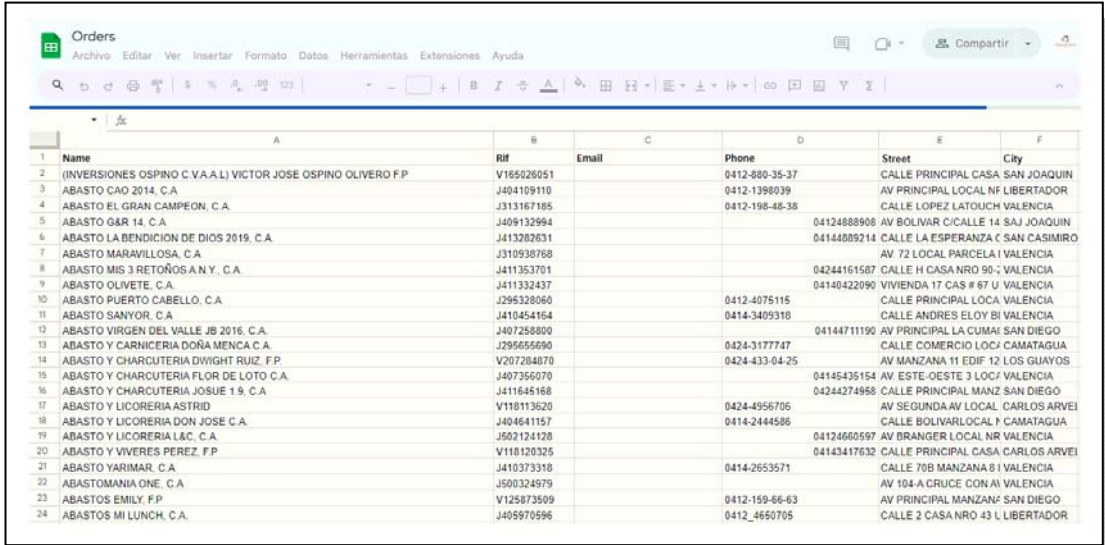


Pudiéramos plantear la propuesta como un proyecto por fases. Las mismas consistirían en:

- **Fase I:** Desarrollo de la aplicación a través de Appsheet de Google
- **Fase II:** Adiestramiento al personal y pruebas funcionales
- **Fase IV:** Desplegar la aplicación e integrarla a la Base de Datos del sistema de información administrativo – contable

En la **Fase I**, se realiza el desarrollo y los ajustes necesarios para que la aplicación permita la captura de los datos pertinentes al proceso de ventas – cobros. En este momento, la aplicación tiene el estatus de *prototipo* y la información que es registrada queda guardada en Hojas de Cálculo, alojadas en la nube (Drive) de la cuenta Google del usuario que está desarrollando. (ver Imagen 3). Este documento se debe compartir entre quienes realizarán la tarea de análisis de los datos y posterior registro en el sistema administrativo – contable.

Imagen 3: Hoja de Cálculo con los datos capturados



	A	B	C	D	E	F
	Name	Rif	Email	Phone	Street	City
2	(INVERSIONES OSPINO C.V.A.A.L) VICTOR JOSE OSPINO OLIVERO F.P	V165026051		0412-880-35-37	CALLE PRINCIPAL CASA SAN JOAQUIN	
3	ABASTO CAO 2014, C.A	J404109110		0412-1398039	AV PRINCIPAL LOCAL NF LIBERTADOR	
4	ABASTO EL GRAN CAMPEON, C.A	J313167185		0412-198-48-38	CALLE LOPEZ LATOUCH VALENCIA	
5	ABASTO G&R 14, C.A	J409132994			04124888908 AV BOLIVAR C/CALLE 14 SAJ JOAQUIN	
6	ABASTO LA BENDICION DE DIOS 2019, C.A	J413202631			04144089214 CALLE LA ESPERANZA C SAN CASIMIRO	
7	ABASTO MARAVILLOSA, C.A	J310938768			AV 72 LOCAL PARCELA I VALENCIA	
8	ABASTO MIS 3 RETOÑOS A N Y, C.A	J411353701			04244161587 CALLE H CASA NRO 90- VALENCIA	
9	ABASTO OLIVETE, C.A	J411332437			04140422090 VIVIENDA 17 CAS # 67 U VALENCIA	
10	ABASTO PUERTO CABELLO, C.A	J295328060		0412-4075115	CALLE PRINCIPAL LOCA VALENCIA	
11	ABASTO SANYOR, C.A	J410454164		0414-3409318	CALLE ANDRES ELOY BI VALENCIA	
12	ABASTO VIRGEN DEL VALLE JB 2016, C.A	J407258800			04144711190 AV PRINCIPAL LA CUMAR SAN DIEGO	
13	ABASTO Y CARNICERIA DOÑA MENCA C.A	J295655990		0424-3177747	CALLE COMERCIO LOCI CAMATAGUA	
14	ABASTO Y CHARCUTERIA DWIGHT RUIZ, F.P	V207284870		0424-433-04-25	AV MANZANA 11 EDIF 12 LOS GUAYOS	
15	ABASTO Y CHARCUTERIA FLOR DE LOTO C.A	J407356070			04145435154 AV ESTE-OESTE 3 LOCI VALENCIA	
16	ABASTO Y CHARCUTERIA JOSUE 1 S, C.A	J411645168			04244274958 CALLE PRINCIPAL MANZ SAN DIEGO	
17	ABASTO Y LICORERIA ASTRID	V110113620		0424-4956705	AV SEGUNDA AV LOCAL CARLOS ARVEI	
18	ABASTO Y LICORERIA DON JOSE C.A	J404641157		0414-2444586	CALLE BOLIVARLOCAL I CAMATAGUA	
19	ABASTO Y LICORERIA L&C, C.A	J502124128			04124660597 AV BRANGER LOCAL NR VALENCIA	
20	ABASTO Y VIVERES PEREZ, F.P	V110120325			04143417632 CALLE PRINCIPAL CASA CARLOS ARVEI	
21	ABASTO YARIMAR, C.A	J410373318		0414-2653571	CALLE 70B MANZANA 8 I VALENCIA	
22	ABASTOMANIA ONE, C.A	J500324979			AV 104-A CRUCE CON AI VALENCIA	
23	ABASTOS EMILY, F.P	V125873509		0412-159-66-63	AV PRINCIPAL MANZAN SAN DIEGO	
24	ABASTOS MI LUNCH, C.A	J405970596		0412_4650705	CALLE 2 CASA NRO 43 L LIBERTADOR	

El prototipo admite hasta un máximo de diez (10) usuarios, que son “invitados” a través de un enlace, e iniciaran sesión a través de sus respectivas cuentas Google. Los registros realizados por estos quedarán vinculados a tal cuenta.

A pesar de que la aplicación es bastante intuitiva, en la **Fase II** se sugiere realizar una jornada de adiestramiento a los colaboradores de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas, así como realizar pruebas con data real, simulando particularmente la interacción con los clientes durante la actividad de ventas – cobros (ver Imagen 4). También se debe definir roles y la dinámica de trabajo para aquellos quienes analizarán la información capturada y posteriormente volcarán en el sistema administrativo – contable.

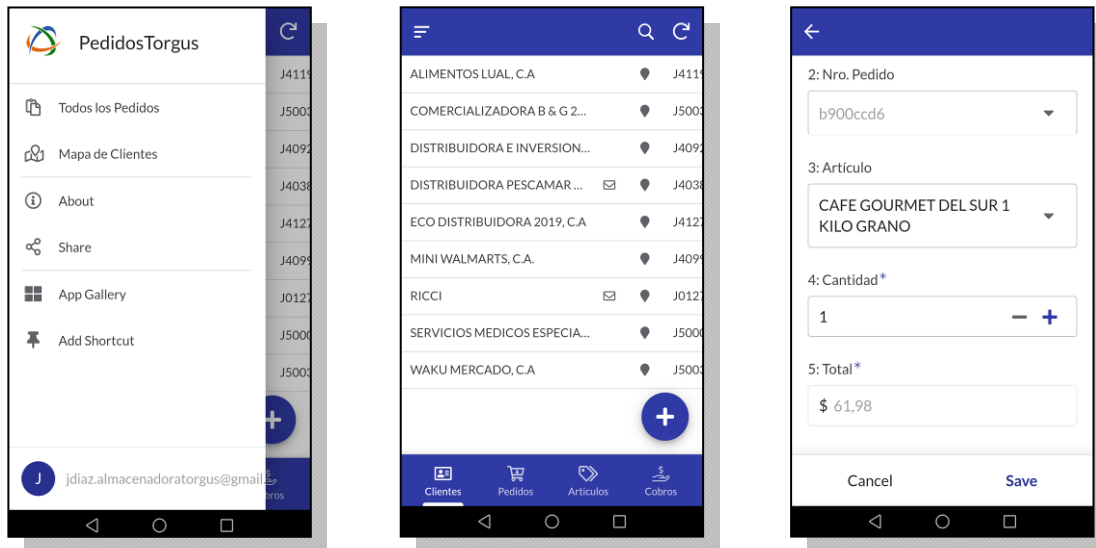
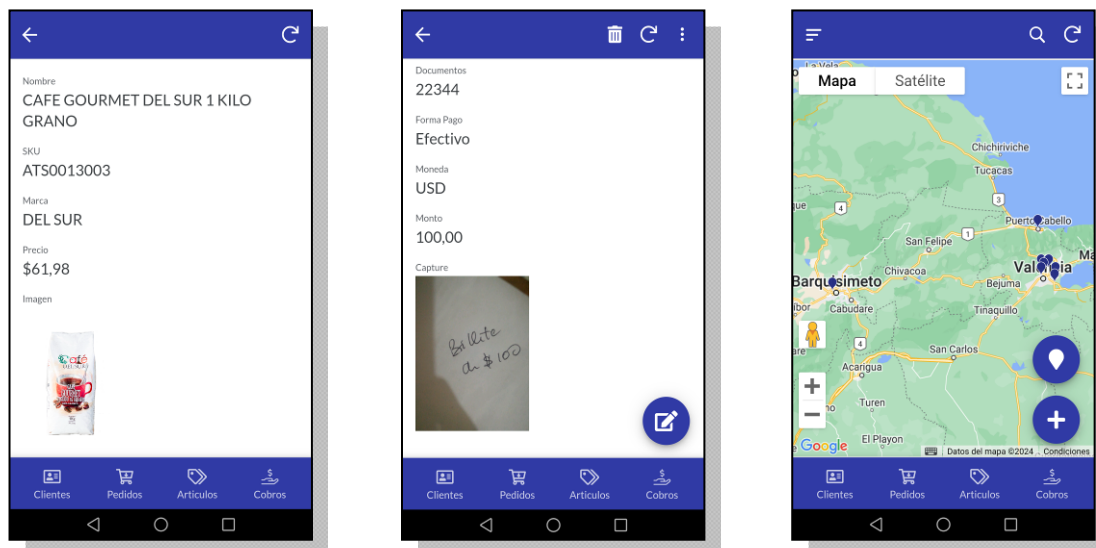


Imagen 4: Imágenes de la app y sus distintas



funciones

La información de Clientes y Productos se cargará en las Hoja de Cálculo que fungirá las veces de Base de Datos, a fin de que el personal disponga de esa información precargada en la aplicación.

Finalmente, en la **Fase III** se debe estudiar la posibilidad, sobre todo si la cantidad de usuarios supere o se estima que pueda superar al máximo permitido, de sacar una versión definitiva de la aplicación, pagando a Google la respectiva tarifa, que va desde los cinco dólares americanos (USD 5) por mes por usuario adicional, en adelante, y por otro lado, integrar la información capturada, en el manejador de Base de Datos del sistema administrativo – contable, de manera que esta no se aloje en Hojas de Cálculo sino en tablas del sistema, con todas las implicaciones y ventajas que esto proporciona

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Almacenadora Torgus 2016, C.A. es una joven empresa que recientemente está incursionando en el competitivo mercado de productos de consumo masivo. A pesar de eso cuenta con un personal altamente calificado, con experiencia comprobable de muchos años en el rubro y motivado en acompañar a la organización en afrontar los retos que se presentan en la actualidad, tanto a nivel económico como tecnológicos, a fin de posicionarse y hacerse un nombre entre los grandes del negocio.

Actualmente la empresa presenta serias debilidades a nivel del proceso de registro de los pedidos, ventas y cobranzas, por carecer de una herramienta que se adapte a las necesidades existentes en área de Consumo Masivo, que capture, ordene, clasifique y presente la información en tiempo real, tal como exigen los tiempos modernos. Para tal propósito, solo cuenta con el servicio de mensajería instantánea donde en muchas oportunidades, en virtud del volumen de información a procesar, se pierde, traduciéndose esto en retrasos y hasta retrabajos que repercute seriamente en la satisfacción de las crecientes demandas de los clientes.

Es así como surge la necesidad de implementar una mejora al actual sistema de información administrativa – contable que permita optimizar los procesos de esta Coordinación de la empresa, logrando de este modo, no solo agilizar el mismo sino también contar con información oportuna, veraz, cabal, sencilla para conciliar, fácil de auditar. Por ello se propuso el uso de una aplicación móvil, desarrollada a través de la plataforma Appsheet, que

pone a disposición Google, que provea a los involucrados de un instrumento similar a los que empleamos a diario en nuestros teléfonos inteligentes, sin mayores complicaciones para su aprendizaje y operación, de manera que el proceso de ventas – cobros se realice de manera eficiente, transmitiendo a los clientes confianza en una organización que pretende establecerse como un referente en el mercado.

Los analistas de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas podrán analizar y registrar la información de las ventas y cobros de manera más expedita y confiable, fortaleciendo los controles internos propios de estos procesos tan propensos a desviaciones, así como también ofrecer la posibilidad de emisión de reportes, en un plazo de tiempo adecuado, que reflejen la situación real de las transacciones permitiendo que se efectúe un mejor manejo de los recursos y las operaciones.

Como recomendaciones se señalan:

1. Desarrollo de una aplicación móvil en Appsheet de Google, e implementación que optimice al sistema de información administrativo – contable.
2. Capacitar al personal de las Coordinaciones de Consumo Masivo y Finanzas con respecto al uso de la aplicación, y tratamiento adecuado de los registros de las operaciones de ventas – cobros.
3. Realizar los ajustes pertinentes a fin de mejorar la app y su interacción con los clientes, los usuarios y analistas.
4. Estudiar la posibilidad de lanzar una versión final definitiva de la aplicación, e integrar la información capturada en la misma Base de Datos del sistema administrativo – contable.

LISTA DE REFERENCIAS

Arens, Alvin y Loebbecke, James (2007). **Auditoria: Un enfoque integral**. Editorial Prentice Hall. México.

Barona Norma, Delgado Melanie, Bonifaz Andrea (2022). **Software contable como herramienta de optimización de procesos financieros, contables y administrativos**. Cienciamatria Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología (4), 826 – 844.

Bisquerra, Rafael (1989). **Métodos de investigación educativas**. Ediciones CEAC, S.A. Barcelona.

Bocanegra y Vázquez (2010). El uso de tecnología como ventaja competitiva en el micro y pequeño comercio minorista en Hermosillo, Sonora. En Porter, Michael (1980). **Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia** (pp. 83). CECSA. México.

Bolívar, Carlos (1998). **Instrumentos de Investigación Educativa**. Ediciones CIDERG, C.A. Barquisimeto, Lara. Venezuela.

Carretero, Jesús; García, Felix; Anasagasti, Pedro; Pérez, Fernando (2001). **Sistemas operativos: una visión aplicada**. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Catacora, Fernando (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Editorial McGraw-Hill. Caracas.

Flames, Abel (2012). **Trabajo de Grado Cuantitativo y Cualitativo**. Universidad Bolivariana de Venezuela. Caracas.

Garzón, Laura y Leguizamón, Ruth (2020). **Desarrollo de una aplicación Android que pueda servir como herramienta dentro de la gestión de proyectos de construcción bajo la óptica de la Metodología Bim**. Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia.

Gironés, Jesús Tomás (2012). **El gran libro de Android**. Alfaomega Grupo Editor. México.

Google (2023). **AppSheet**. Artículo en línea. Disponible: <https://about.appsheet.com/home/>. Consulta: 2023, junio.

Heras, Paloma (2020). **Diseño de una aplicación móvil de ayuda para trámites administrativos y de administración general**. Trabajo de grado. Universidad de Zaragoza. España.

Hernández, Roberto y Fernández, Carlos (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. México.

McMahon, Derrick (2023). **Los beneficios de implementar un software de cuentas por cobrar**. Artículo en línea. Disponible: <https://altametrics.com/es/accounts-receivable-software/accounts-receivables.html>. Consulta: 2023, junio.

Mena, Mónica (2023). **El mapa mundial de Android e iOS**. Artículo en línea. Disponible: <https://es.statista.com/grafico/29620/sistema-operativo-movil-con-la-mayor-cuota-de-mercado-por-pais/>. Consulta: 2023, junio.

O'Brien, James (2001). **Sistemas de Información Gerencial**. Editorial McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.

Toala Susy, Arteaga Karina y Alava Arturo (2018). **Sistema Contable para mejorar los procesos financieros de mercadería a los micro comerciantes del Pasaje San Cayetano de Chone**. Revista Arjé (22), 422 – 429.

Vielma, Franco (2023). **Economía Venezolana 2023: Crecimiento, Devaluación Y Salarios**. Artículo en línea. Disponible: <https://misionverdad.com/venezuela/economia-venezolana-2023-crecimiento-devaluacion-y-salarios>. Consulta: 2023, junio.

Zaga, Daniel (2023). **Perspectivas económicas para la región Andina en 2023**. Artículo en línea. Disponible: <https://www2.deloitte.com/ve/es/pages/finance/articles/perspectivas-economicas-para-la-region-andina-2023.html>. Consulta: 2023, junio.

ANEXOS

ANEXO “A”



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



El presente instrumento de recolección de información tiene como fines académicos, para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública, mediante el trabajo titulado “Propuesta de empleo de una App Móvil para la optimización del sistema de información del proceso de Ventas y Cobros de Almacenadora Torgus 2016, C.A.”. Le agradecemos su colaboración.

- 1. ¿Conoce usted como se realiza actualmente el registro de información en el sistema para el proceso de ventas – cobros?**
Si ☐ No ☐
- 2. ¿Conoce los medios empleados para la recopilación de datos y registro de las operaciones de ventas – cobros?** Si ☐ No ☐
- 3. ¿Considera eficiente el actual de registro en el sistema de información para el proceso de ventas – cobros?** Si ☐ No ☐
- 4. ¿Cree usted que implementar nuevas herramientas o tecnologías optimizara el sistema de información del proceso de ventas - cobros?** Si ☐ No ☐
- 5. ¿Conoce alguna aplicación móvil para la gestión de ventas y cobros?** Si ☐ No ☐
- 6. ¿Está de acuerdo con realizar pruebas para una propuesta de aplicación móvil para optimizar el proceso de ventas y cobros?**
Si ☐ No ☐