



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**IMPACTO DE LA DOLARIZACIÓN  
EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA.  
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO.  
EDO CARABOBO**

**Autores**  
Ana Rodríguez  
Reilany González

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**IMPACTO DE LA DOLARIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA.  
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO. EDO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autores**

Ana Rodríguez  
C.I. 28.275.035  
Reilany González  
C.I. 27.242.767

Tutor Académico  
Lcda. Nohelia Duran

San Diego, Marzo, 2021



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**COORDINACIÓN DE PASANTÍA**  
**Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N° 0044-3-2020**

San Diego, 18 de Marzo de 2021

Ciudadanos  
**RODRIGUEZ**  
**ANAC.I.**  
**28.275.035**  
**GONZALEZ**  
**REILANY**  
**C.I.27.242.767**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“IMPACTO EN LA DOLARIZACION EN LOS PROCESOS DE FACTURACION Y COBRANZA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO EDO CARABOBO”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted Atentamente.

**Dra. Patricia Díaz**  
**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**

**“Plan Universidad En Casa”**

**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**

## ANEXO M

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Nohelia Duran, portador(a) de la cédula de identidad N° 7.135.386, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) Ana Patricia Rodriguez, portador(a) de la cédula de identidad N° 28.275.035, y Reilany Gonzalez , portadora de la cedula de identidad N° 27.242.767 titulado **“IMPACTO EN LA DOLARIZACION EN LOS PROCESOS DE FACTURACION Y COBRANZA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO EDO CARABOBO”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado de Contaduria Publica, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, Marzo del año dos mil veintiuno (2021).

---

Nohelia Duran  
C.I. V-7.135.386  
0412-8311718  
Noheliaduran@hotmail.com

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a mis padres quienes me apoyaron en cada momento, son mi razón de existir, siempre han creído en mí y jamás subestimaron mi fuerza, me brindaron todas las herramientas que están a su alcance y me llevarían a la luna si lo pidiera, hicieron bastantes sacrificios durante todo este tiempo para que pudiera lograrlo y lo hice, les agradezco de todo corazón.

A la persona más especial en mi vida, mi hermano, quien a pesar de la distancia siempre mantuvo su fe en mí, fue mi motor cada mañana, quien me enseñó lo importante que era llegar hasta al final y jamás rendirme.

Durante este tiempo de estudio fui juzgada por muchas personas que no creían en mí, gracias a ellos cada día me esforzaba más y demostré que siempre puedes lograr lo que te propones con esfuerzo y perseverancia, les dedico mi logro.

A mi compañera y gran amiga Ana patricia, quien estuvo conmigo desde el primer día que entré a la carrera, compartimos buenos y malos momentos durante todo este tiempo, muchas veces quisimos abandonar, pero a pesar de todo nos mantuvimos unidas y aquí estamos después de 4 años, sé que sin ti esto hubiera sido mucho más difícil así que te dedico este logro, el cual que conseguimos juntas.

Se lo dedico a todas las personas que impactaron en mi camino durante la carrera, todas esas personas especiales para mí que me apoyaron e impulsaron a llegar a este momento.

Reilany González

## **DEDICATORIA**

Dentro de este pequeño recorrido universitario de casi 4 años observe que tengo muchas destrezas y habilidades que no imagine que era capaz de cumplir, incluso vi cosas imposibles. Pensé en terminar con la carrera universitaria por el simple hecho de reprobado alguna asignatura o incluso reprobado algún examen; pero aun así esas pequeñas “dificultades” no fueron una razón suficiente para parar, realmente agradezco mucho a Dios y a la vida por darme la oportunidad de tener una casa de estudio y aprender cada día más.

Dedico mi tesis y este pequeño recorrido a mi mamá por ser el motor y fuente de motivación para llegar aquí, al final, donde hace unos años atrás lo veía lejos, por ser tan responsable y siempre tener una solución para mí, a mi abuela que ha sido una parte fundamental en mi vida y es capaz de hacer todo por verme triunfar y cumplir mis sueños.

Agradezco a todos los profesores y compañeros que estuvieron en este camino; mi compañera de tesis que está conmigo desde el primer semestre que dentro del desarrollo de la tesis se presentaron muchos inconvenientes los cuales pareciera que fueran a acabar con mi paciencia y esta amistad de pocos años, pero se siente muy lindo saber que lo logramos y estamos aquí.

Gracias a la vida por este logro, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí.

Ana Patricia Rodríguez

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios, por ser mi guía y permitirme lograr todo en la vida, escucharme en todo momento y mantenerme con salud para poder culminar mi carrera universitaria.

Agradezco la confianza y el apoyo de mis padres, que siempre están para brindarme sus conocimientos, que sin duda alguna me han demostrado su amor durante todo el trayecto de mi vida, corrigiendo todas mis faltas y celebrando mis triunfos, motivándome a ser una gran persona.

A Jusagny Díaz quien me apoyo y guio en cada momento, brindo su sabiduría y estuvo para mí en toda mi carrera.

A Valery Matute, María C. Cordero, Barbara Rotver, Aurinays Nadal y Stefany Aponte, mis amigas de la infancia, siempre estuvieron para mí, en cada caída me sostuvieron de la mano e incentivaron a continuar durante mi carrera, nunca me subestimaron, en todo momento creyeron en mí.

A Luis Gustavo, quien además de apoyo me brindo sus conocimientos, por su paciencia en los momentos más difíciles, por creer en mí más de lo que yo misma lo hacía, me incentivaste a llegar lejos y en cada momento me recordaste que soy capaz de lograr grandes cosas.

A la universidad José Antonio Páez por todas las herramientas brindadas durante este tiempo, y por permitirme ser parte de sus egresados.

A la profesora Nohelia Duran quien me brindo sus conocimientos y apoyo para lograr la culminación de este proyecto.

Gracias a todas las personas que forman una parte importante en mi vida, quienes me apoyaron y motivaban a ser mejor cada día, todos fueron una parte necesaria e importante para poder lograr esta meta.

Reilany González

## **AGRADECIMIENTOS**

La universidad me dio la bienvenida al mundo real, a saber, comprender y cómo actuar en distintos casos, bien sea con los profesores, compañeros o personas externas. Gracias a mí casa de estudios, a mi tutora universitaria Nohelia Duran, que tomo un poco de su tiempo para asesorarnos y dirigirnos hacer este proyecto de tesis de la manera correcta y lo mejor posible.

Agradezco a mi padrino que a pesar de la distancia formó una parte fundamental en este camino y siempre estuvo pendiente de mí.

Agradezco a mis amigas del colegio Fiorella y Yosiany por siempre tener tiempo para asesorarme en algunas de mis actividades e incluso ya les falta meses para llegar hasta aquí.

Gracias Dios, gracias mamá.

Ana Patricia Rodriguez



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA**

**Autores**

Ana Rodriguez

Reilany González

**Tutor Académico**

Lcda. Nohelia Duran

**RESUMEN**

Uno de los procesos claves dentro de cualquier organización, son los gestionados por facturación y cobranza, que se pueden ver impactado por cambios en la dinámica interna y externa. El presente trabajo de grado tiene como objetivo Analizar el impacto de la dolarización en los procesos de facturación y cobranza. Empresa Distribuidora de Consumo Masivo. Edo Carabobo. Como objetivos específicos, Diagnosticar la situación actual en el área de facturación y cobranza de Empresa de Consumo Masivo Sector Alimentos. Establecer los factores que se encuentran incidiendo en la dolarización en los procesos de facturación y cobranza. Determinar el impacto de la dolarización, en los procesos de facturación y cobranza de Empresa de Consumo Masivo Sector Alimentos. Para ello se revisaron diversas posturas relacionadas con facturación, cobranza y dolarización. La metodología es descriptiva, explicativa y de campo. Se empleó un instrumento tipo escala de Likert compuesta por 10 ítems con una escala de preguntas dicotómicas de sí y no. Aplicada a una muestra de 02 personas responsables del área. Resultados presentados en gráficos de tortas. Arrojando un proceso de facturación y cobranza que ha variado en cuanto a controles, registros y formas de procesar las mismas ante la entrada de las divisas, en función a facturación en soberanos. Recomendándose actualización en cuanto a esta temática, actualizar el sistema, así como generar mecanismos de control más finito.

Palabras Claves: Facturación. Cobranza. Dolarización.



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA**

**Autores**

Ana Rodriguez

Reilany González

**Tutor Académico**

Lcda. Nohelia Duran

**ABSTRACT**

One of the key processes within any organization are those managed by billing and collection, which can be impacted by changes in internal and external dynamics. The objective of this degree work is to analyze the impact of dollarization in the billing and collection processes. Mass Consumption Distributor Company. Edo Carabobo. As specific objectives, diagnose the current situation in the billing and collection area of the Mass Consumption Company Food Sector Establish the factors that are influencing dollarization in the billing and collection processes. Determine the impact of dollarization in the billing and collection processes of the Mass Consumption Company Food Sector. For this, various positions related to billing, collection and dollarization were reviewed. The methodology is descriptive, explanatory and field. A Likert scale instrument was used, composed of 10 items with a scale of dichotomous questions of yes and no. Applied to one of our 02 people responsible for the area. Results presented in pie charts. Throwing a billing and collection process that has varied in terms of controls, records and ways of processing them before the delivery of currencies, depending on billing in sovereigns. Updating is recommended on this subject, updating the systems as well as generating more finite control mechanisms.

**Keywords: Billing. Collection. Dollarization.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág</b>
ANEXO L.....	III
ACEPTACION DEL TUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN.....	4
<b>CAPÍTULOS</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del problema	9
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación del Proyecto.....	9
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	16
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo Investigación.....	20
Nivel y diseño de la investigación	21
Fases de la Investigación	21
Población y muestra	22
Técnicas de recolección	23
<b>IV ANALISIS Y RECOLECCIÓN DE RESULTADOS</b>	25
<b>CONCLUSIONES</b>	39
<b>RECOMENDACIONES</b>	41
<b>REFERENCIAS</b>	42

## INTRODUCCIÓN

El Contador Público tiene un rol clave dentro de las organizaciones, debe contar con todos los insumos necesarios para la obtención final de los resultados, amoldarse a los cambios y las necesidades existentes dentro de la organización, y dentro del marco legal, redefinir estrategias internas que le permitan alcanzar los objetivos con la ética y en función a la dinámica surgida en el momento.

Más aún, cuando esos cambios están relacionados con aspectos de facturación y cobranza con moneda local oficial y con divisas. De allí, que sea un aliado en los procesos internos integrales, en generar recursos a las empresas para la toma de decisiones y con ello, proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera a continuación el Capítulo I: el cual describe la situación problema en la que se enfoca a rasgo general en el impacto de la dolarización en los procesos de facturación y cobranza, para ello se establecieron los objetivos tanto general como específicos y la justificación de la investigación donde se resalta la importancia del estudio.

En relación al Capítulo II, este se refiere el marco teórico, antecedentes de la investigación, en la cual se resalta aquellos estudios que han realizado otros autores y que sirven de fundamento para la presente investigación, bases teóricas, epistemología del estudio, bases legales y definición de términos.

El Capítulo III se define el marco metodológico que constituye la guía para realizar el presente estudio basado en una investigación documental, en la cual se realizó una exploración de diversos autores que han manejado el tema.

En el Capítulo IV, se evidencian los resultados y hallazgos relevantes en torno la investigación como resultado de la aplicación de las estrategias metodológicas y para finalizar.

Capítulo V, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La moneda oficial en Venezuela es representada por el bolívar, siendo el mecanismo financiero para las diversas transacciones a realizarse en el País, en todos los niveles dentro de la cadena de comercialización, específicamente en el sector empresarial quien en su dinámica interna han tenido que ajustar sus procesos en el ámbito administrativo y contable en función a los cambios y exigencias que se vayan generando en esta materia.

Uno de ellos está directamente relacionado con la dolarización, la misma llego de forma muy sutil al mercado venezolano, posicionándose poco a poco en un medio de pago para la población y de transacción financiera para los empresarios, observándose de allí, la disminución del valor y poder adquisitivo con el uso de la moneda oficial antes mencionada, quedando la misma devaluada y perdiendo su poder adquisitivo, sustituyéndose cada día más por la divisa estadounidense.

La utilización del llamado dólar, se viene presentando desde hace ya unos años, en principio como medio de ahorro, convirtiéndose ahora en sistema de pago. Según Luis Zambrano, economista del Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Católica Andrés Bello en una entrevista realizada por el Periódico Crónica Uno, “La dolarización de facto llegó para quedarse y es poco probable que puede desmontarse en corto plazo. A finales del 2019 más de 55 % de las operaciones comerciales en el país se pagaron en divisas” lo que demuestra que ya para la fecha la incorporación de dicha moneda en el mercado venezolano se hacía visible, dentro de las operaciones

de compra y venta. Pasándose de una economía bimonetaria, a una económica dolarizada en el 2020.

Esto ha generado en muchos sectores la apertura de actividades de negocio, la biomoneda se comienza a visualizar en los procesos administrativos, contables y de recursos humanos con el pago de los salarios, estos últimos manejados con la moneda oficial para la cancelación de lo establecido en Ley, y el resto de los pagos que reciben los trabajadores está representando por el dólar, ya sea que se entregue en efectivo al trabajador, o el cambio en base a la tasa establecida por el Banco Central de Venezuela (BCV).

Ya en este año, el uso del dólar ya está visible en todos los sectores productivos y de consumo del País, siendo la moneda que ha permitido el manejo de la hiperinflación existente en el País, y la forma en que los venezolanos han mediado con la misma, por otro lado, el sector empresarial, comienza a manejar sus procesos operativos calculando los mismos en base al dólar, ahora puede apreciarse en el mercado que los productos, servicios, ventas, bienes y demás, son ofertados con el símbolo representativo de dicha moneda (\$ o USD). Dejando a un lado, el bolívar fuerte.

Es importante mencionar, que ya el 02 mayo del 2019, se generó una Gaceta Oficial de Venezuela, N° 41.624, la Resolución del Banco Central de Venezuela (BCV) No. 19-05-01, relativa a la flexibilización de las operaciones de compra y venta de monedas extranjeras, entre ellas el dólar, a través de los operadores cambiarios. Observase ya procesos para las empresas ante el manejo de la moneda.

Ahora, en base a lo anterior, es clave ver la forma en que los empresarios comienzan a llevar sus controles contables internos, tomando en cuenta que sus

procedimientos, sistemas de facturación y cobranza, están estandarizados en base al bolívar, y dada la movilización del uso de otra moneda, se requiere reajustar dichos procesos, con el fin de continuar con cada uno de los procesos al día, bajo un nuevo esquema de ingreso y egreso de divisas.

Tomando en cuenta lo mencionado por Yorman Hernández, Consultor y Economista, “habiéndose derogado la Ley de Ilícitos Cambiarios, no es ilegal colocar los precios en dólares o cobrar en esa moneda, la pregunta es los pasos que se están dando en cómo llevar la contabilidad, cuando cobras en divisas porque ya no puedes usar la tradicional como se hace en bolívares”.

Considerando lo anterior, y en base a que en la actualidad la realidad demuestra que la dolarización está ya en la dinámica empresarial, las empresas han tenido que reajustar parte de sus procesos contable, con la incorporación de la moneda, en sus procesos de compra, implicando pago a proveedores, servicios y personal, ventas de productos, implicando la facturación de los mismos, y la posterior cobranza, cada uno de los procesos mencionados, son generados tanto en bolívares como en divisa, siendo ésta última la que representa más de 80% de la movilización financiera dentro de la misma.

No cuentan con medios rápidos para el procesamiento de la información, se observa tardanza a la hora de representar los resultados e indicadores de gestión, algunos de los procesos deben realizarse de forma manual, ya que el sistema no está diseñado para una economía de doble moneda, generando con ello, doble trabajo a la hora de reflejar los ingresos y los egresos, a la hora de facturar y de la cobranza, la cual puede ser procesada en alguna o en ambas monedas.

En función a lo antes señalado, surge el interés de la presente investigación sobre el impacto de la dolarización en los procesos de facturación y cobranza en una Empresa distribuidora de consumo masivo en el Edo Carabobo. Surgiendo de allí, las siguientes interrogantes.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los pasos a seguir para realizar la facturación con divisas?

¿Cómo se procede a realizar la cobranza con dos tipos de moneda?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el impacto de la dolarización en los procesos de facturación y cobranza. Empresa Distribuidora de Consumo Masivo del sector alimentos del Edo Carabobo.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual en el área de facturación y cobranza de Empresa Distribuidora de Consumo Masivo del Sector Alimentos del Edo. Carabobo.

Establecer los factores que se encuentran incidiendo en la dolarización en los procesos de facturación y cobranza de Empresa Distribuidora de Consumo Masivo del Sector Alimentos del Edo. Carabobo.

Determinar el impacto de la dolarización, en los procesos de facturación y cobranza de Empresa Distribuidora de Consumo Masivo del Sector Alimentos en el Edo. Carabobo.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Es importante indicar, que es fundamental que la empresa tenga claridad en sus procesos contables ante el manejo de la divisa llamada dólar, ya que el cumplimiento de todos los procesos no solo requiere estar al día, sino que la movilización en cuanto a ingresos y egresos, se hacen a diario, lo que implica que los trámites en el área contable deben estar a la par y procesarse de forma inmediata. Tener un esquema estructurado beneficia a toda la organización, ya que produce grandes ventajas en su planificación y desarrollo. Sin embargo, para hacer esto, es necesario que se conozcan las generalidades de estos aspectos de la combinación de la moneda y su procesamiento contable, ya que de esta forma se podrían contar con resultados reales y oportunos.

Cabe mencionar, que la investigación a desarrollar se presenta con aportes concretos en el campo de la contaduría pública, a nivel de una empresa privada, por lo tanto, la investigación proveerá de un estudio que permitirá conocer la forma en que la misma se ha visto impactada con la dolarización existente en el país, tomando en cuenta el tipo de negocio, que, al ser de consumo masivo, la movilidad es constante.

Por otra parte, se tiene que el desarrollo de la investigación brindará conocimiento teórico, técnico y práctico, adicionalmente podrá ser material de apoyo a futuro para los nuevos estudiantes de la carrera, ya que el mismo se encuentra sustentada en bases teóricas y antecedentes relacionados al tema principal. El desarrollo del mismo estará estructurado de manera que aporte nuevas ideas en referencia al manejo contable específicamente en facturación y cobranza ante la dolarización. Y en lo particular, la investigación se convierte en un reto para las autoras, donde pondrán en práctica los conocimientos adquiridos a través de los estudios obtenidos en ésta insigne institución,

igualmente realzará el valor agregado que la Universidad José Antonio Páez cumple con la sociedad al formar profesionales aptos para el campo de trabajo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la investigación planteada, se considera necesaria la revisión de trabajos realizados por otros investigadores, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases del estudio.

Arias (2006) “Hacen referencia a estudios previos: trabajos y tesis de grado, relacionados con el problema o tema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p.106). Se recopila información que tenga relación con el objeto de estudio.

#### **2.1 Antecedentes**

Álvarez, F (2015), en su investigación que lleva como título **“la contabilización de las transacciones en moneda extranjera según NIC 21, en los estados financieros de las empresas del sector químico del Municipio San Diego - Estado Carabobo”**. Universidad de Carabobo.

La investigación tuvo como propósito Analizar la contabilización de las transacciones en moneda extranjera según NIC 21, en los estados financieros de las empresas del sector químico del Municipio San Diego - Estado Carabobo

La investigación estuvo sustentada en las normativas contables, leyes vigentes, textos, políticas y procedimientos de las entidades.

Metodológicamente la investigación es de campo, de tipo descriptiva con apoyo documental. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron

el registro de observación documental, el cuestionario y el análisis de los datos obtenidos.

Los resultados obtenidos indicaron que más de la mitad de la muestra elabora y presenta sus estados financieros en base a las VEN NIIF, incluyendo dentro de esta normativa contable a la NIC 21, sin embargo, existen aún entidades que preparan y presentan sus estados financieros en base a los DPC. Asimismo, se pudo constatar que el personal de las entidades conoce acerca de la NIC 21, pero al momento de aplicarla no lo hacen de la forma correcta, por falta de entrenamiento y conocimiento de las nuevas prácticas contables.

Es clave mencionar, lo necesario que los profesionales de la Contaduría Pública estén capacitados y se adapten a las nuevas exigencias de la economía mundial, solo así podrán alcanzar la excelencia y tener mayores oportunidades en el ejercicio de su profesión.

El aporte de esta investigación permite identificar la importancia que tienen las normativas, así como el dominio que deben tener los contadores públicos en todos los cambios a nivel cambiario y de moneda, que impacten los procesos internos contables de las empresas.

DaVinvi, M (2016) en su trabajo de grado titulado **“Diagnóstico de las empresas de Venezuela de venta al detal de telefonía celular, ante el control cambiario en el Estado Carabobo (periodo 2008-2014)”** para la Universidad de Carabobo.

La investigación tuvo como objetivo, diagnosticar el comportamiento de las empresas de venta al detal, de telefonía celular, ante el control cambiario. La investigación estuvo fundamentada en los efectos de la aplicación de las variables macroeconómicas, específicamente el control cambiario.

La metodología de la investigación estuvo basada en un trabajo de campo, recolectándose información de primera fuente, es decir, agentes autorizados de venta a detal de telefonía celular.

La misma obtuvo como resultados que a pesar de que las empresas aumentaron sus ventas en cantidad de bolívares, disminuyeron su utilidad real en el periodo de estudio, 2008-2014.

La importancia de dicha investigación se basa en cómo la moneda venezolana se ha visto afectada, no generando para las empresas utilidad ni ganancias esperadas cuando las transacciones se hacen en la misma. Lo que demuestra que para las empresas manejar sus procesos financieros no es rentable ni viable, bajo la economía de País, actual.

Sebastián, M (2016) **“Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A”** provincia de Trujillo.

Este trabajo se realizó con la finalidad de mejorar la gestión cobranza en la Edpyme Marcimex S.A. a través de una propuesta de gestión de las cuentas por cobrar de modo que mejore la generación de Liquidez en la empresa; pues existen clientes a los cuales se les ha concedido un crédito, sin embargo, un porcentaje de estos fallan en el pago puntual de sus cuotas, generando así un problema de cobranza.

Sin embargo, muchos problemas en la cobranza podrían evitarse si se aseguraran que los procesos previos a éste sean conducidos correctamente, de igual modo si se les hace un seguimiento a su deuda donde el cliente perciba la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, de aquí resulta muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión.

De esta manera para alcanzar los objetivos propuestos se aplicaron técnicas de recolección de información a través de una encuesta realizada al personal de cobranza de la empresa y la entrevista que se realizó al jefe de Crédito y Cartera de la organización, de igual manera se usó material documentario como revistas, libros, tesis, información contable de estados Financieros, lineamientos y políticas de la EDPYME MARCIMEX S.A.

Al finalizar la investigación se pudo concluir que al personal encargado de la gestión de cobranza le hace falta procedimientos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con los objetivos estratégicos que comprende el plan estratégico propuesto.

Doilet A (2016) En su trabajo titulado **“Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartoneras de Guayaquil”**

El presente proyecto de tesis está basado en el estudio e investigación de la implementación del sistema de facturación electrónica en el Ecuador específicamente en la ciudad de Guayaquil en el sector de las empresas Cartoneras, con ésta aplicación se dio al contribuyente con grandes beneficios como una mejor rapidez y eficacia de sus servicios operacionales en el área de facturación. Dicho estudio se efectuará por medio del análisis de los resultados de las encuestas presentadas; así como dotará a la Administración tributaria un acceso rápido y veraz de los montos declarados pudiéndose validar la información oportunamente, garantizando la recaudación de tributos y control de evasión. Por esta razón se analizó la evolución de las recaudaciones fiscales y su relación con la facturación electrónica.

El aporte de este trabajo se basa en la importancia que es para las empresas contar con un sistema eléctrico que permita la fluidez de la

información. La generación de reportes, así como contar con controles rápidos y válidos

Ramírez, V (2016) **“Modelo de crédito y cobranza y gestión financiera de la empresa comercial Facilito.”** de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos- Colombia.

El objetivo principal de la presente tesis es la propuesta de un Modelo de Crédito-Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable.

Antes de realizar el modelo de la propuesta planteada, se realizó un análisis de la Gestión financiera, para obtener bases teóricas para lograr con los objetivos propuestos.

Este trabajo se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación, por tanto, la metodología es cuali- cuantitativa con tendencia cualitativa, pues se analiza la administración del crédito y su otorgamiento.

Las principales fuentes de información son las entrevistas y las encuestas que se realizaron a los involucrados con los procesos de la empresa como son: propietaria, el personal que contribuyeron para verificar la idea a defender del presente trabajo.

La propuesta del Modelo de Crédito – Cobranza se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, elaboración de los flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñando solicitud de crédito, requisitos para los créditos y

documentos como el pagaré que ayudaran a la toma de decisiones y así mejorar la Gestión Financiera de la empresa.

El aporte de esta investigación se sustenta en la importancia que tiene que el área cuente con todos sus procesos Carlos y definidos. De allí, la fluidez en la gestión de resultados.

## **2.2 Bases Teóricas**

A continuación, se presenta el conjunto de conceptos que sirven de sustento a esta investigación, siendo importante definir las bases teóricas según Ortiz (2010) indica que “el marco teórico tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema”. (p.35).

Por su parte, Palella y Martins (2010) “En él se amplía la descripción del problema pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado, coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema”. (p. 254).

Por su parte, para Arias. F (2006): “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107).

En base a lo anterior se establece la base teórica.

Tomando en cuenta, el rol de un contador dentro de las organizaciones, se hace necesario entender el mismo, en el marco de la incidencia de la moneda en sus funciones.

El ejercicio de la Contaduría Pública, representa entre muchas cosas, un método ordenado a nivel de controles, que no solo está basado en números, registros y estados financieros; también es historia, teoría, insumo de otros procesos, reflexión, lenguaje, un sistema complejo que constantemente se va perfeccionando, que representa análisis, proyecciones, origen de datos y posibles problemas, para reflejar un campo integral de acción, a las estrategias de la compañía.

El Contador Público, es un profesional visionario capaz de crear estrategias anticipándose a los posibles sucesos de crisis dentro de una empresa. Es organizado, capaz de sintetizar información y comunicarla de manera efectiva, oportuna en los campos financieros y tributarios de terceros. Con la finalidad de generar informes para diferentes usuarios tanto internos como externos y que sirvan para la toma de decisiones.

De allí, que el profesional contable da fe al certificar los informes, pero la responsabilidad que debe tener ante la empresa y la sociedad, es la de generar confianza en cada uno de los procesos que lo involucran con las actividades que realiza en la organización, como lo plantea Machado, M (2004) la fe pública es sólo la forma, ya que la esencia del contador es la confianza lograda gracias a las capacidades técnicas, profesionales y éticas. Por ello, es importante mantenerse preparado e informado sobre todos los cambios, y la manera de manejar lo mismo en la ejecución de sus funciones.

Formarse como contadores es saber articular la disciplina y acción, para saber orientar y reorientar la práctica en la búsqueda de nuevas rutas y posibilidades de enseñanza y aprendizaje, que no solo propicien un despertar en nuestros colegas frente a las problemáticas de nuestro mundo sino ante las problemáticas propias de la profesión y la disciplina.

## **Los procesos contables y la dolarización.**

Hablar de dolarización, en algunos contextos, puede ser entendido que un País, maneja directamente en todas sus operaciones, como moneda formal, el dólar.

Pero es importante entender que significa dolarización, según Arias, C (2020), define la dolarización como la adopción de cualquier moneda extranjera, no sólo el dólar. Sin embargo, no es un término nuevo, ya que en décadas la misma forma parte de la economía de muchos países.

La facturación en dólares, puede ser unas de las grandes interrogantes de los empresarios, sobre todo al estar acostumbrados sus procesos en la moneda local (Bolívar fuerte) no solo la contabilidad en sí, sino todos los sistemas, ya sean manuales u operativos empleados para ello.

Entre esos años, se han generado y a su vez, derogado divisas normativas, hasta llegar al Convenio Cambiario Nro. 01 en mayo de 2019, habilitándose a la banca para ser intermediaria en las llamadas mesas de dinero, para la compra y venta de divisas. Por lo que puede entenderse que la facturación en divisas está regulada por las diversas normativas emitidas por el Seniat.

Para muchos, el facturar en dólares y en bolívares genera duda e incertidumbres, no solo para el que brinda bienes y /o servicios, sino también para los que compran y requieren una factura que refleje lo pagado, se allí nace la pregunta, si facturar en dólares o en bolívares, y si estará permitido lo mismo.

Tomando en cuenta la movilidad que ha tenido la moneda y la economía venezolana, es importante exponer lo siguiente:

### **Bases Legales**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Código de ética del contador público, Reglamento del contador público, Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.420. Decreto N° 3.719 del 28 de diciembre de 2018, Ley de Reforma Parcial de la Ley de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2009, Reglamento general de la ley que establece el i.v.a. 12/07/1999: gaceta oficial n° 5.363.

### **Definición de Términos Básicos**

**Dólar:** divisas empleadas en varios países del planeta, siendo el dólar estadounidense la referencia mundial y primera denominación de la moneda.

**Dolarización:** procedimiento generalmente realizado por la jurisdicción de un país que consiste en adoptar la moneda estadounidense para realizar las diferentes transacciones que se realicen en un dado territorio.

**Tipo de Cambio:** asociación cambiaria que se puede establecer entre dos monedas de distintas naciones.

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Al respecto, Arias, F (2006) expresa que el marco metodológico “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.18). En otras palabras, define la forma cómo se llevará a cabo el estudio y abarca entre otras cosas el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, las técnicas de análisis de los mismos y las fases de la investigación. En este capítulo se explica qué camino se seguirá para el desarrollo de la investigación.

#### **Tipo de Investigación**

Aria, O (2006) señala que “en cuanto a los tipos de investigación existen muchos modelos y diversas clasificaciones. Sin embargo, lo importante es precisar los criterios de clasificación” (p.22). Por lo tanto, es pertinente mostrar lo que el mismo autor expresa sobre las investigaciones de tipo descriptivas, caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

De acuerdo a lo ante expuesto, se considera que esta investigación es de tipo descriptiva en vista de que se detallan estrategias, así como la clasificación de las mismas.

## **Nivel de la Investigación**

Arias, F (2006), señala que el nivel de investigación “se refiere al grado de profundidad con el que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.23).

La investigación que se está desarrollando es de tipo explicativa:

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo. (p.27).

Esta investigación es de tipo explicativa ya que se da respuesta a los objetivos planteados y con ello a las preguntas formuladas.

## **Diseño de la Investigación**

Arias, F (2006), señala “el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado” (p.26).

Enmarcada dentro de la no experimental, como lo indica Palella y Martins (2010), siendo aquella que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. “El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.” Tal como se mencionó en el apartado anterior, apoyándose en una investigación de campo, que según Arias (2006); la investigación de campo.

“Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.”

De acuerdo a lo planteado, la investigación que se desarrolla es de campo, pues permite observar y estudiar los datos que se toman del objeto de estudio, que en este caso la empresa, y que posteriormente permitirá analizarla e interpretarla basándonos en diferentes autores que darán soporte a la investigación.

**Población:** Según Arias, O (2006) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos del estudio” (p.81).

En este caso la población está conformada por el área contable de la empresa. Formada por 6 personas, que están conformadas por; el encargado de cuentas por cobrar, la encargada de cuentas por pagar, el jefe de facturación, un asistente contable, Contador y el gerente general.

**Muestra:** tomando en cuenta que la población es pequeña, se seleccionara una muestra intencional, representada por el Contador de la Compañía y el Gerente General.

Según Tamayo y Tamayo (2001), afirma que la misma “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38), lo que indica que solo una porción de esa población a estudiar.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Con la finalidad de obtener la información necesaria, es muy importante definir con claridad las técnicas de recolección de datos que se van a utilizar, ya que estarán destinados a conocer las necesidades y así recolectar los datos de la realidad aplicados a la situación a estudiar, para su posterior análisis.

Como principal técnica de recolección de información, se empleará la encuesta, que, según Arias, F (2006), “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. Cuestionario, tipo escala Likert, compuesto por 10 ítems en forma de afirmaciones y en modalidad dicotómicas, con una escala de respuesta de sí o no.

## **Técnica de Análisis e Interpretación de Datos**

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, se procederá a realizar la revisión de cada una, registrándolas en una base de datos, la cual permitirá arregar las respuestas emitidas la muestra, con la finalidad de obtener resultados objetivos y cuantitativos. Los datos serán registrados y procesados a través del programa estadístico SPSS, para su posterior tabulación y representados por gráficos en forma de torta y con ello dar respuesta a los objetivos planteados en el presente trabajo.

## **Fases Metodológicas**

A continuación, se muestran las fases de la investigación, que describen las actividades que permiten el cumplimiento de los objetivos específicos.

**Fase 1:** Identificar la situación actual en el área de facturación y cobranza de Empresa de Consumo Masivo Sector Alimentos.

- Elaboración y aplicación de un instrumento tipo encuesta, modalidad escala Likert a la muestra seleccionada.
- Tabulación de los datos arrojados luego de la aplicación del instrumento.
- Análisis de los resultados con tabulación.

**Fase 2:** Implantar los factores que se encuentran incidiendo en la dolarización en los procesos de facturación y cobranza.

- En esta fase se realiza un cuadro comparativo en función a los resultados obtenidos en la fase 1.
- Se compara los factores presentes, los faltantes y los que inciden.

**Fase 3:** Establecer el impacto de la dolarización, en los procesos de facturación y cobranza de Empresa de Consumo Masivo Sector Alimentos.

- Mostrar a través de un cuadro de relación el impacto en el proceso de facturación.
- Mostrar a través de un cuadro de relación el impacto en el proceso de cobranza.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se darán a conocer los resultados y análisis de la revisión documental realizada. Se explica el resultado de los datos obtenidos, de acuerdo al instrumento aplicado durante la investigación.

Para conocer los resultados del instrumento aplicado, fue necesario para su análisis, expresar estadísticamente a través de una tabla de frecuencias general, donde a cada ítem se le aplicó un porcentaje de acuerdo a la escala tipo Likert, posteriormente se especifica la tabla de frecuencia ya que los mismos como su palabra lo indica enmarcan todos los resultados que se pretenden analizar y estudiar. Una vez obtenidos los datos a través de la aplicación de los instrumentos se procedió a presentar los cuadros y gráficos de frecuencias de, según los ítems correspondientes, de acuerdo a los resultados, seguidamente se efectúa la interpretación de cada uno de ellos.

En esta primera parte, relacionado con los gráficos, se da respuesta a la fase 1:

**Fase 1:** Identificar la situación actual en el área de facturación y cobranza de Empresa de Consumo Masivo Sector Alimentos.

- Elaboración y aplicación de un instrumento, modalidad escala Likert a la muestra seleccionada.
- Tabulación de los datos arrojados luego de la aplicación del instrumento.
- Análisis de los resultados con tabulación.

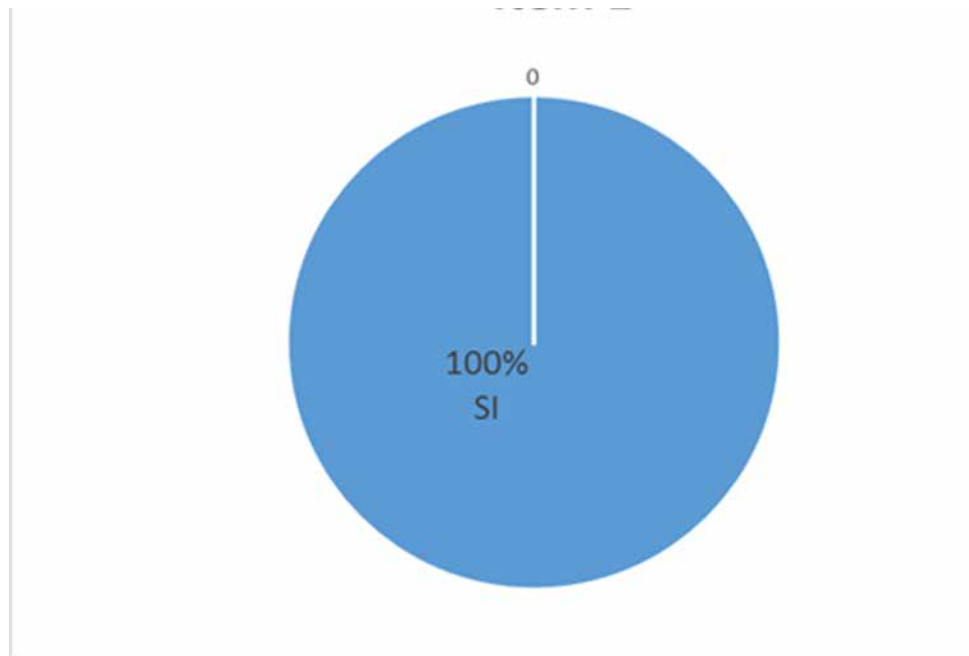
Tabla 1 Resultados del cuestionario

Ítem	Afirmaciones	Si		No	
		F	%	F	%
1	Considera usted importante actualizar los procesos de facturación y cobranza dada la dolarización	2	100	0	0
2	Usted posee información sobre la existencia de algún mecanismo establecido para los procesos dentro del departamento de moneda extranjera	0	0	2	100
3	Cree usted que gracias a la incorporación de la dolarización se han visto impactados los departamentos de cobranza y facturación	2	100	0	0
4	Usted maneja información sobre la existencia de procedimientos similares en la facturación con moneda extranjera y bolívares soberanos	2	100	0	0
5	Usted maneja información sobre los cambios que debe hacer en la realización de la cobranza y la facturación	0	0	2	100
6	Tiene usted algún conocimiento si su gestión de cobranza ha sido afectada por la incorporación de la moneda extranjera	2	100	0	0
7	Usted considera que se requiere una actualización en el manejo de facturación y cobranza en relación a la dolarización	2	100	0	0
8	Considera usted que el procedimiento de facturación y cobranza en cuanto a tiempo establecido ha sido afectado por la dolarización	0	0	2	100
9	Usted utiliza algún mecanismo de control para la entrega de reportes de las cobranzas en moneda extranjera	2	100	0	0
10	La forma en la que usted lleva las actividades de cobranza y facturación le son útiles en los actuales momentos dada la dolarización	0	0	2	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra (2021)

**1. ¿Considera usted importante actualizar los procesos de facturación y cobranza dada la dolarización?**

Gráfico 1: Ítem 1

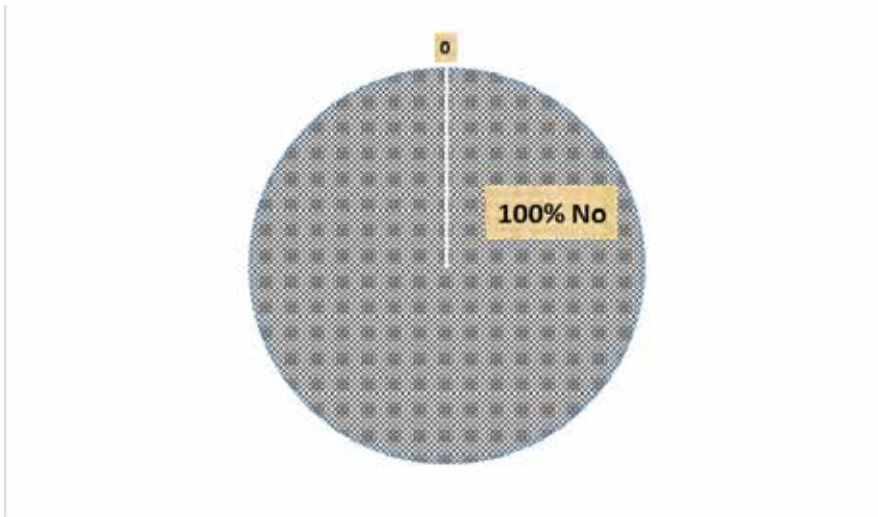


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 1:** como puede observarse en el gráfico en relación con el ítem número 1, el cien por ciento (100%) de las personas que participaron en el llenado del cuestionario mencionan que es importante que se actualicen los procesos de facturación y cobranza, a raíz de la llegada de la dolarización, lo que induce a reflejar que los procesos actuales no están acordes a la dinámica interna con los trámites que se realizan en ambos departamentos, por lo que requieren contar con procesos actualizados y ajustados a la realidad que la empresa está viviendo en los actuales momentos. Siendo necesario que se revisen los procesos, actualicen y con ello, cuenten con una guía de trabajo que se ajusten al deber ser de ambas áreas.

**2. ¿Usted posee información sobre la existencia de algún mecanismo establecido para los procesos dentro del departamento de moneda extranjera?**

Gráfico 2: Ítem 2

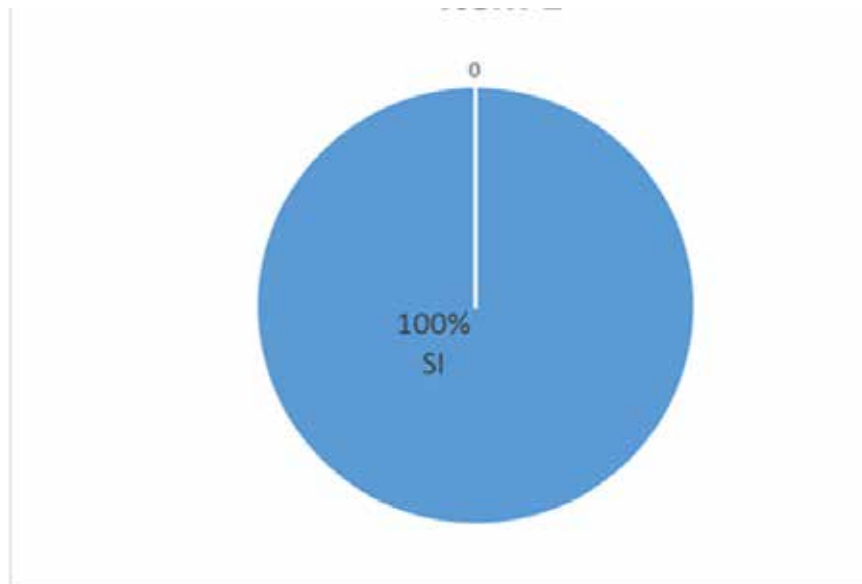


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 2:** en esta pregunta se puede observar que el cien por ciento (100%) de las personas que respondieron el cuestionario, coinciden en no poseer información sobre la existencia de algún mecanismo establecido para los procesos dentro del departamento de cobranza en moneda extranjera, lo que se traduce, en no contar con ningún documento o información formal, ni interna ni externa, que les permitan guiarse para la ejecución de sus procesos de cobranza, siendo llevado los mismos, en forma empírica y tomando como base el mecanismo realizado hasta los momentos, lo que ha generado, que día a día deban ir amoldando sus actividades, en algunos momentos de forma improvisada, como ensayo y error, a fin de poder consolidar el que sea más viable y adaptable.

**3. ¿Cree usted que gracias a la incorporación de la dolarización se han visto impactados los departamentos de cobranza y facturación?**

Gráfico 3: Ítem 3

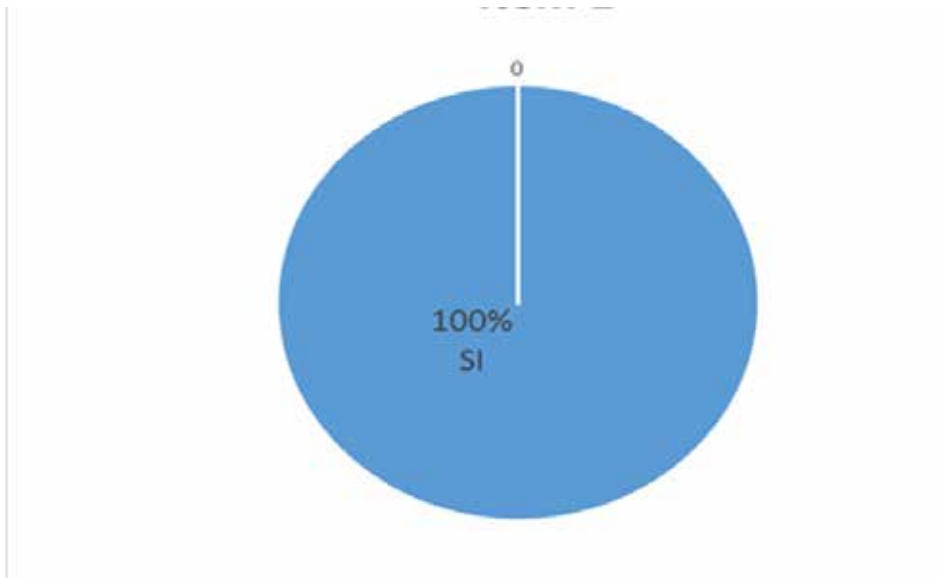


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 3:** en relación al ítem 3, tiene mucha concordancia con los puntos anteriores, ya que el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas coinciden que debido a la incorporación de la dolarización, sus procesos de cobranza y facturación se han visto impactado, generando una dinámica interna distinta, con retrasos en algunos casos, y la necesidad de coordinar, internamente formatos para poder reflejar la emisión de facturas en una moneda, y la gestión de cobranzas con los clientes en ambas monedas, tomando en cuenta que cada cliente puede procesar su pago de forma diferente y ello genera, la necesidad de dejar esos puntos reflejados en los controles internos. Ello a su vez implica, realizar procesos de llenado de información paralelo, para contar con respaldos tomando en cuenta el proceso de facturación, y los diversos mecanismos de la gestión de cobranza.

**4. ¿Usted maneja información sobre la existencia de procedimientos similares en la facturación con moneda extranjera y bolívares soberanos?**

Gráfico 4: Ítem 4

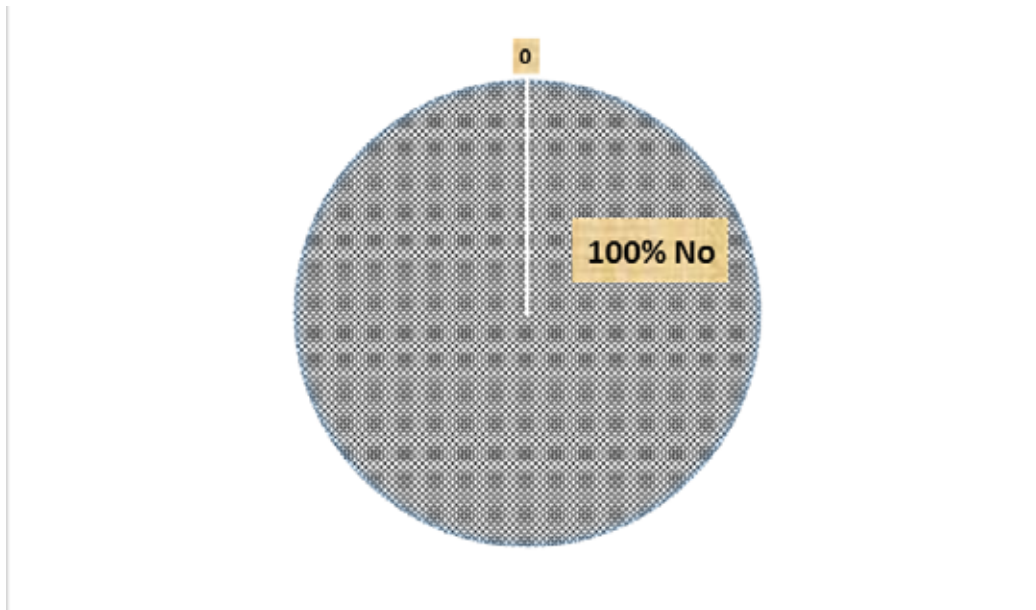


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 4:** Según las respuestas obtenidas, el cien por ciento (100%) señala que si manejan información sobre procedimientos similares para la facturación, ya que la misma se procesa solamente en moneda local, y el procedimiento como tal no tiene mayores cambios, el cambio se genera al momento de la cobranza, cuando los clientes deciden hacer la cancelación en una moneda diferente, debido a la disponibilidad que posea el cliente en el momento de efectuar el pago, es allí, que al hacer el mismo en divisas, el departamento de facturación se ve en la necesidad de tener formatos donde puedan cotejar la factura procesada con el pago recibido, lo que implica invertir más tiempo en el registro de la información. Y en el análisis a la hora de emitir los reportes respectivos a la Junta Directiva.

**5. ¿Usted maneja información sobre los cambios que debe hacer en la realización de la cobranza y la facturación?**

Gráfico 5: Ítem 5

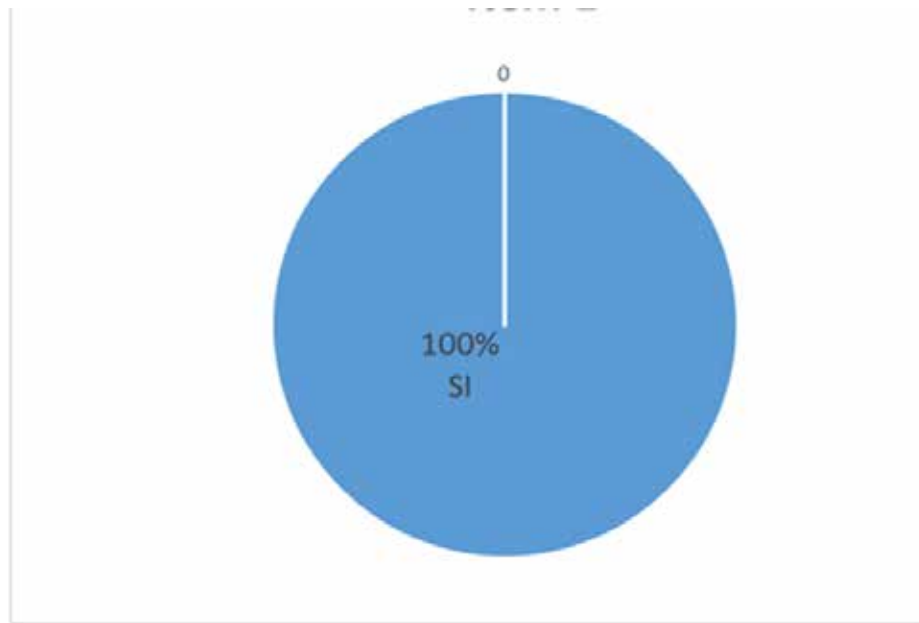


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 5:** las personas participantes en el cuestionario, comparte en un cien por ciento (100%) que no manejan información sobre los cambios que debe hacer en la realización de la cobranza y la facturación, no hay información oficial que aplique al País, e internamente tampoco han diseñado lineamientos. Por el tipo de rubro, los responsables del área, se han venido apoyado con empresas aliadas, charlas y foros presentados en la materia, así como los conocimientos propios, para ir buscando la forma más efectiva de que ambos procesos fluyan, a raíz de la dolarización, y constantemente deben estar ingeniando formatos o registros, adaptándolos a la dinámica diaria, a fin de poder consolidar uno que fluya de forma óptima.

**6. ¿Tiene usted algún conocimiento si su gestión de cobranza ha sido afectada por la incorporación de la moneda extranjera?**

Gráfico 6: Ítem 6

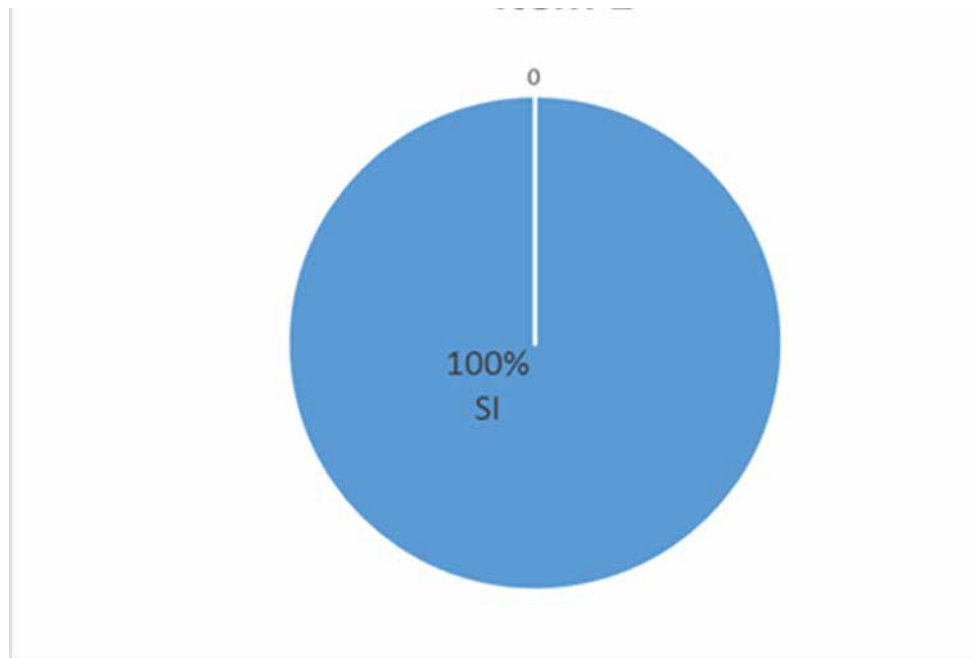


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 6:** en cuanto a esta pregunta, el cien por ciento (100%) de los participantes señalaron que si poseen conocimiento de que la gestión de cobranza se ha visto afectada con la incorporación de la dolarización. Está a tenido variaciones, debido a que al momento de efectuarse la misma o al cliente realizar sus pagos, pueden presentarse varios panoramas, entre ellos que cancelen una factura en ambas monedas, o existir tardanza a la hora que los clientes deciden pagar en soberanos vía transferencia, y al no tener disponible en la cuenta, el pago lo efectúan a destiempo, a pesar de no manejarse créditos, sino solicitud de pago inmediato, a la hora de recibir dicho pago, ya hay pérdida en el mismo debido a la devaluación. Si se factura un día, y se recibe el pago en soberanos días después, ya hay impacto en el ingreso.

**7. ¿Usted considera que se requiere una actualización en el manejo de facturación y cobranza en relación a la dolarización?**

Gráfico 7: Ítem 7

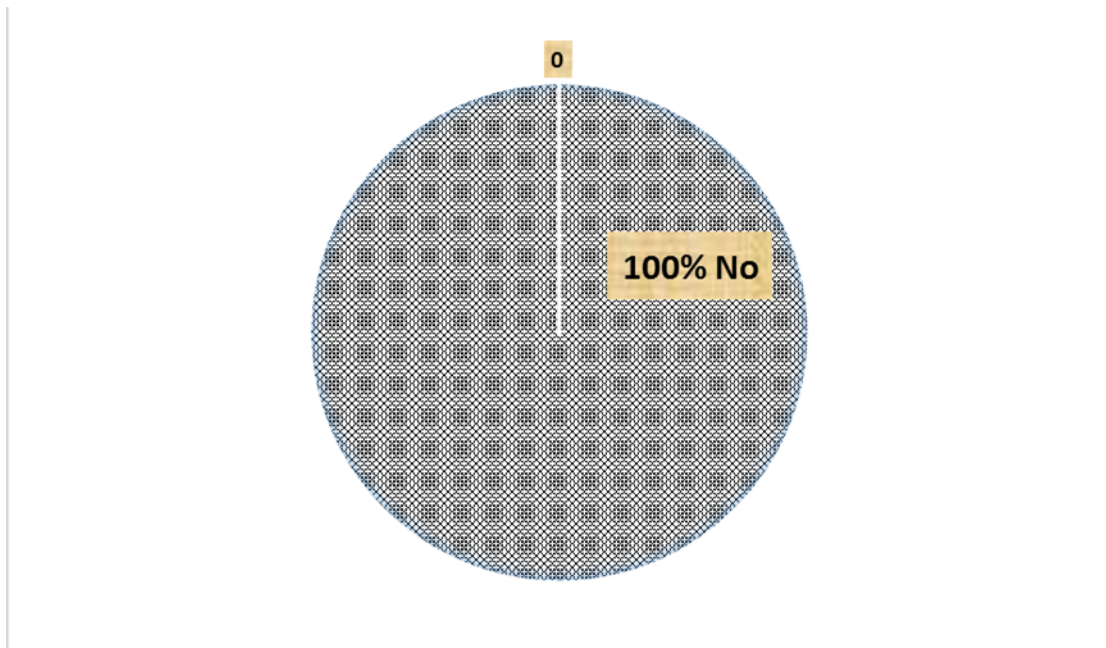


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 7:** en coincidencia con preguntas previas, el cien por ciento (100%) de las personas consideran que se requiere una actualización en el manejo de cobranza y facturación. Las personas consideran que se debería contar con mayor información, actualización y recibir referencias, no solo de cómo llevar la facturación y la cobranza dado el uso de moneda extranjera, sino saber que están haciendo otras empresas en estas áreas, no existen benchmarking en estos puntos, que permitan contar con una base sólida, cada empresa, incluyendo la actual, están generando mecanismos improvisados, que se van amoldando a medida que van considerando la dinámica interna en ambos procesos.

**8. ¿Considera usted que el procedimiento de facturación y cobranza en cuanto a tiempo establecido ha sido afectado por la dolarización?**

Gráfico 8: Ítem 8

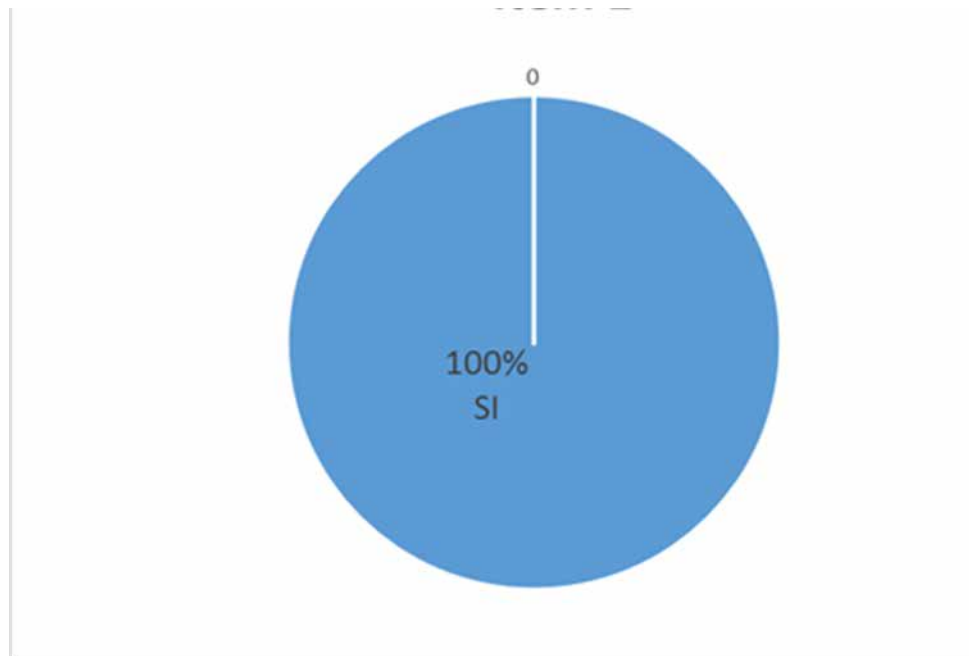


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 8:** en relación a la pregunta relacionada con resultados en tiempos establecidos, el cien por ciento (100%) menciona que no ha sido afectado el tiempo en cuanto al procedimiento de cobranza y facturación por la dolarización. La facturación se encamina debido a que se realiza en moneda actual pero los reportes varían a tener que reflejar y cotejar, facturas vs cobranza, y a esta última realizarse considerando monedas diversas, requieren elaborar reportes adicionales. La cobranza puede verse demorada cuando los clientes, a pesar de recibir una factura en soberanos, los pagos los hacen en muchos casos, con moneda diversa.

**9. ¿Usted utiliza algún mecanismo de control para la entrega de reportes de las cobranzas en moneda extranjera?**

Gráfico 9: Ítem 9

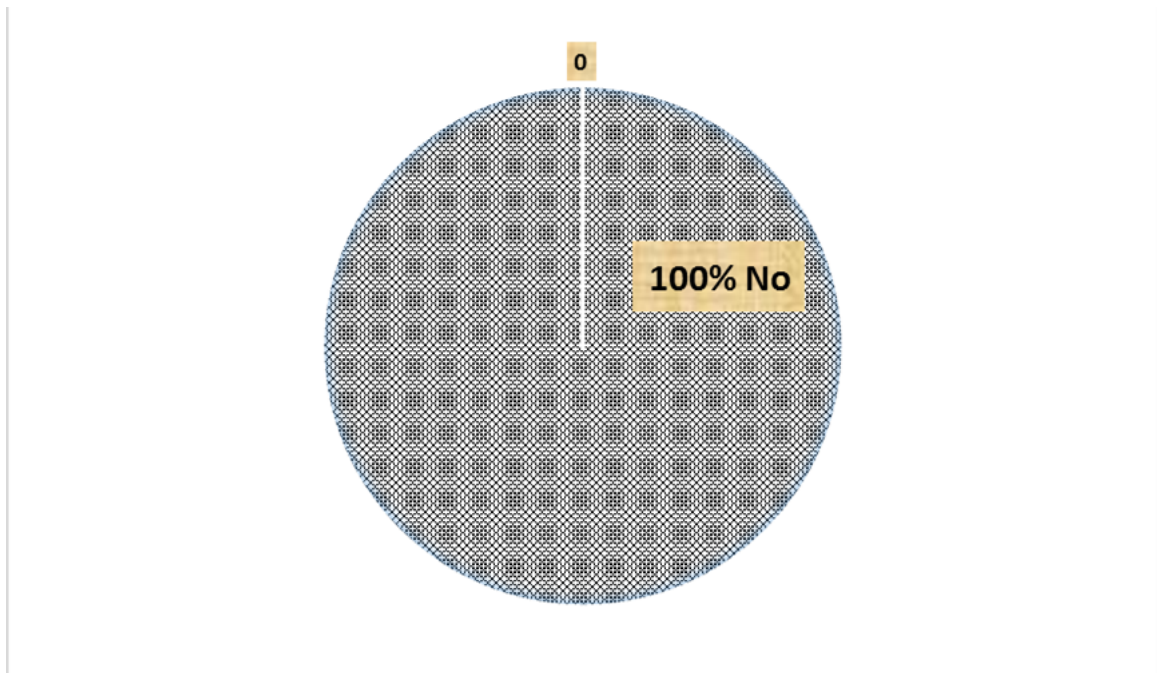


Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 9:** en este punto el cien por ciento (100%) señalan que si se utiliza un mecanismo de control a la hora de la entrega de los reportes de cuentas por cobrar. Los procesos deben seguir, y así mismo los controles, algunos registros son procesos en el sistema interno que tiene la organización, sin embargo, han generados formatos en Excel, para poder llevar el control y registro de facturas, y las cobranzas que están pendientes, las recibidas y procesadas, señalando que tipo de pago fue recibido, a fin de tener un cotejo con lo facturado, e inclusive, lo despachado.

**10. ¿La forma en la que usted lleva las actividades de cobranza y facturación le son útiles en los actuales momentos dada la dolarización?**

Gráfico 10: Ítem 10



Fuente: Resultados del Cuestionario

**Análisis gráfico 10:** haciendo el cierre al cuestionario, en relación a la dinámica y la forma en que actualmente se llevan los procesos, el cien por ciento (100%) de los participantes señalan que hasta la fecha les ha dado resultados, como forma de dar respuesta y que las áreas no se paralicen, pero al ser mecanismos no formales, no estandarizados, improvisados y creados en base a la necesidad, muchas veces se comenten errores en la data, la carga de información y en los análisis, implican inversión de tiempo para que los registros queden como son, y son susceptibles a equivocaciones al ser llevados en un registro de Excel, no siendo tan confiable, sin embargo, les ha dado resultado. Pero consideran que es importante contar con algo más formal.

Dando respuesta a la Fase 2:

**Fase 2:** Implantar los factores que se encuentran incidiendo en la dolarización en los procesos de facturación y cobranza.

- En esta fase se realiza un cuadro comparativo en función a los resultados obtenidos en la fase 1.

- Se compara los factores presentes y los faltantes.

<b>Factores Faltantes</b>	<b>Factores Presentes</b>
Desinformación oficial para el manejo de la cobranza y la facturación ante la dolarización	La facturación y la cobranza se manejan en base a acuerdos internos en el procesamiento de las mismas.
Sistema que permita llevar los procesos en ambas monedas	Controles improvisados Excel para registros
Ausencia de procesos estandarizado	Los procesos de amoldan a la realidad del momento
Ausencia de asistencia a cursos, talleres o charlas actualizados en la materia	La información se busca en referidos y empresas aliadas.

Dando respuesta a la tercera fase.

**Fase 3:** Establecer el impacto de la dolarización, en los procesos de facturación y cobranza de empresa de consumo masivo.

- Mostrar a través de un cuadro de relación el impacto en el proceso de facturación.
- Mostrar a través de un cuadro de relación el impacto en el proceso de cobranza.

<b>Facturación</b>	<b>Cobranza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facturación registrada en sistema y Excel, lo que implica inversión de más tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Clientes pagan en una moneda, o en ambas monedas una misma factura.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Procesos manejados a través de nota de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Chequeo de pagos recibidos en divisas en efectivo que implica un formato para esta modalidad.</li> <li>· Cheque de pagos a través de transferencia a banco internacional, lo que implica la creación de otro formato.</li> <li>· La cobranza impacta los compromisos de pago que posee la empresa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· El sistema se actualizo y presenta fallas a la hora del registro con moneda extranjera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La cobranza en moneda extranjera requiere controles extras para su cotejo con la facturación. Tanto en efectivo como en transferencias.</li> </ul>

## CONCLUSIONES

La llegada de la dolarización a las empresas ha generado la necesidad de crear mecanismos internos para la fluidez de los procesos, y los mismos no se paraliquen, de allí que muchos pasos a seguir, puedan coincidir con procesos previos y otros, creados de la nada. En el caso de la empresa en estudio, y en función a los resultados obtenidos y a los objetivos planteados se concluye lo siguiente:

- Los responsables del proceso, no cuenta con información actualizada, guía o mecanismos previos para la gestión de facturación y cobranza, frente a la dolarización.
- La empresa desconoce si existen mecanismos oficiales, ya que no se han divulgado los mismos, y tampoco han creado uno propio, debido a la dinámica cambiante interna en dichos procesos.
- El sistema actual, solo permite registrar transacciones en un solo tipo de moneda, tanto para la facturación como para la cobranza.
- El proceso de facturación en sí, sigue siendo el mismo, ya que las empresas solo pueden emitir facturas fiscales bajo moneda local (bolívars soberanos).
- En algunos casos, se han visto en la necesidad de generar notas de pagos para así agilizar el proceso de cobranza.
- Los reportes en facturación se han visto impactado, cuando deben cotejar las facturas con los pagos recibidos, y el tipo de transacción que los clientes utilicen en el momento.
- Crear mecanismos fuera de sistema para llevar controles de facturas vs pagos recibidos, y la modalidad de los mismos.

- La gestión de cobranza se ha visto impactada a la hora de la recepción de los pagos, ya que los clientes pueden cumplir con los mismos en diversas formas, pagando en: moneda local, divisas (efectivo-transferencia), pagos en ambas monedas, lo que genera la necesidad de crear formatos adicionales, mas análisis, y mayores controles para poder llevar una base solidad de lo facturado vs lo cobrado. Y pueda hacerse el cierre respectivo en varias áreas.
- Los reportes semanales y mensuales, tanto de facturación y cobranza, se demoran en ser entregados, debido a los análisis requeridos y la realización de controles extras, que anteriormente no ameritaban de su existencia.

## RECOMENDACIONES

Tomado en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, ello se recomienda lo siguiente:

- Impulsar internamente la búsqueda de información formal, a través de reuniones con especialistas en el área que puedan orientarles en como optimizar sus procesos.
- Realizar reunión con empresas aliadas, para generar mejores prácticas en facturación y cobranza.
- Asistir a actividades de formación que les permitan obtener ideas sobre lo que se está haciendo actualmente en el país dentro del sector privado.
- Analizar la opción de hacer ajustes en el sistema actual que maneja la organización, para la carga de data y obtención de registros, en ambas monedas, tanto en facturación como en cobranza.
- Coordinar con los clientes, modalidades de pago, que sean en un mismo tipo de moneda ante una misma facturación, a fin de hacer el proceso de cotejo más sencillo.
- Desarrollar una guía de procesos para cada uno de los departamentos, facturación y para cobranza con actualizaciones.
- Generar un plan de trabajo con cronograma para tener control con los clientes que pagan en modalidades diferentes y con ello poder tener una proyección mayor de las cobranzas.
- De ser posible, evaluar el ingreso de un asistente que brinde apoyo en los registros de las facturas y la correlación con las cobranzas.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. 5° edición.
- Ortiz, N. (2010). La elaboración de los proyectos de investigación. Granada: Grupo Editorial Universitario
- Álvarez, F (2015), La contabilización de las transacciones en moneda extranjera según NIC 21, en los estados financieros de las empresas del sector químico del Municipio San Diego - Estado Carabobo. Universidad de Carabobo.
- DaVinvi, M (2016) Diagnostico de las empresas de Venezuela de venta al detal de telefonía celular, ante el control cambiario en el Estado Carabobo. Universidad de Carabobo.
- Doilet, A (2016), Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartoneras de Guayaquil. Universidad de Guayaquil.
- Sebastián, M (2016) Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo.
- Ramírez, V (2016) Modelo de crédito y cobranza y gestión financiera de la empresa comercial Facilito.
- Arias, J (2020). Dolarización ¿qué es y por qué se emplea? Artículo en línea.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.

Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.420. Decreto N° 3.719 del 28 de diciembre de 2018

Gaceta Oficial de Venezuela, N° 41.624, la Resolución del Banco Central de Venezuela (BCV) No. 19-05-01- 02 mayo del 2019

Ley de Reforma Parcial de la Ley de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2009

Machado, Marco Antonio. Dimensiones de la contabilidad social. En: Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría. No.17 (ene.-mar. 2004); p.19

Reglamento general de la ley que establece el i.v.a. 12/07/1999: Gaceta Oficial n° 5.363.