



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**SISTEMA OPERATIVO
PARA MEJORAR
EL PROCESO DE FACTURACIÓN
EN EL MERCAL TIPO I
(MÓDULO PRIMERO DE MAYO)**

Autores:

Chirinos P. Yessica Y.

C.I: V-18.194.528

Campos C. Adonis O.

C.I: V- 14.924.760

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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA OPERATIVO PARA MEJORAR EL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN EL MERCAL TIPO I (MÓDULO PRIMERO DE MAYO)**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas.

Autores:

Chirinos P. Yessica Y.

C.I: V-18.194.528

Campos C. Adonis O.

C.I: V- 14.924.760

Tutora: Econ. Yandyra Páez

San Diego, Julio de 2018

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema	5
1.2. Objetivos	5
1.3. Justificación	7
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos	15
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	18
3.2. Fases Metodológicas	19
Fase I	19
Fase II	20
Fase III	20
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis y presentación de los resultados	21
4.2. Análisis de las debilidades y fortalezas, inherentes al proceso de facturación	30
V LA PROPUESTA	
5.1. Descripción de la Propuesta	32
5.2. Objetivos de la Propuesta	32
5.3. Justificación de la Propuesta	33
5.4. Desarrollo de la Propuesta	33

5.5.Factibilidad de la Propuesta	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**SISTEMA OPERATIVO PARA MEJORAR EL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN EL MERCAL TIPO I (MÓDULO PRIMERO DE MAYO)**

San Diego, Julio 2018

Autores Chirinos P. Yessica Y. C.I: V-18.194.528

Campos C. Adonis O. C.I: V- 14.924.760

Tutora: Econ. Yandyra Páez

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación se basa en un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) ya que actualmente se vienen presentando inconvenientes en cuanto al sistema de facturación que allí se emplea. Esta situación conlleva a que haya disparidad al momento de conciliar el cuadro de caja, porque dicho sistema de facturación es considerado arcaico y obsoleto ya que todos sus procesos y funciones deben realizarse de forma manual, maximizando así las probabilidades de que se presenten errores. Todo lo presentado anteriormente genera descontento e inconformidad en los trabajadores (Cajeros) debido a que si la conciliación de caja no es exacta y en caso de existir faltantes de dinero éstos deben cubrir dicha diferencia afectando directamente el sueldo de los mismos. En cuanto a la metodología, la investigación será de tipo factible con diseño de campo, la población estará conformada por dieciséis (16) personas y la muestra será de ocho (8) involucradas directamente en el proceso de facturación de la organización. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la entrevista a través de del cuestionario con ocho (08) preguntas dicotómicas. Con los resultados que se obtendrán se identificarán las debilidades y fortalezas del proceso de facturación, y se aplicará un análisis de los mismos, que permita proporcionar la información requerida presentándola mediante gráficos circular, para luego establecer los lineamientos necesarios que pudieran cubrir los objetivos propuestos.

Descriptor: Facturación, Conciliación de Caja, Optimizar.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual las empresas deben mantener efectividad y eficiencia en todos sus procesos financieros, es por ello que se requiere establecer estrategias que contemplen herramientas y políticas que permitan mecanismos para optimizar tales labores. Asimismo, las actividades de facturación dentro de una organización requieren de ciertos instrumentos y revisiones que prevengan cualquier circunstancia anormal, lo que incluye planificación, control y seguimientos de las cuentas facturadas.

Es por esto, que en la presente investigación se toma en cuenta el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) que viene presentando fallas a lo largo del mismo, lo que ha traído como consecuencia, faltantes de dinero, en comparación de lo facturado con el arqueo final de caja. Ante esta situación, se tiene como propósito la propuesta de un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en esta organización. El estudio se desarrolla de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I, se muestra el problema a resolver, al mismo tiempo que se señalan cuales objetivos deben ser alcanzados para solventar este problema; de igual forma indica cual es la justificación, aportes e importancia de la presente investigación.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, donde se muestran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos requeridos para mejorar la comprensión de la presente investigación.

Capítulo III, donde se describe el marco metodológico de la investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma; así como la forma de desarrollo de cada una de las fases metodológicas.

Capítulo IV, se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos.

Capítulo V, Contiene la descripción, objetivos, justificación, desarrollo y factibilidad de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Y finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la economía en el mundo está viviendo un proceso de grandes transformaciones, debido a los nuevos retos que impone la globalización, esto exige que las empresas estén en constante actualización para adecuarse a los cambios, requerimientos y necesidades de los consumidores de todo el mundo.

Es por ello, que las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, tienen que hacer un trabajo excelente, si quieren tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una dura competencia. Los consumidores y las empresas se encuentran con gran abundancia de ofertas, al buscar satisfacer sus necesidades y por tanto, buscan calidad excelente, valor, o costo cuando escogen entre sus proveedores.

Las organizaciones son conscientes de los riesgos derivados del entorno financiero actual y de ahí que se replanteen sus procedimientos buscando la manera de mejorarlos. La mayoría de las empresas asumen que su salud financiera depende, por un lado, de una gestión del crédito con garantías, estandarizado y transparente, y por otro, de un eficiente y automatizado control sobre la facturación y de igual manera sobre las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, toda empresa sin importar el tamaño que tenga, debe contar con un plan estratégico que permita realizar efectivamente las operaciones que realiza diariamente, debe tener conciencia de los cambios que se presentan dentro del entorno continuamente; se deben establecer objetivos que puedan ser medibles y alcanzables,

se proponen acciones que involucren las necesidades de los recursos humanos, físicos financieros y tecnológicos para poder llevarse a cabo.

Venezuela, atraviesa una delicada situación económica, debido entre otras causas, a la crisis financiera presente, así como, la reducción del Producto Interno Bruto (PIB) durante los últimos años, aunque otro factor que influye es el crecimiento de la inflación, que llegó a ser en 2014 y 2016 el más alto de Latinoamérica, según informe del Banco Central de Venezuela, lo cual ha incidido significativamente en el desarrollo del sector productivo del país, originando que algunas empresas nacionales y transnacionales cierren sus puertas o lleven a su mínima expresión sus actividades económicas.

Las condiciones planteadas, han ido contribuyendo a que las organizaciones vayan cada vez más buscando la optimización de procesos, creando mecanismos de normalización que garanticen la continuidad de actividades bajo una línea de acción bien definida siempre apuntando a la satisfacción de las necesidades de los clientes, para mantener e incrementar día a día la confianza con los entes productivos.

Mercal es una empresa dedicada a la venta y distribución de alimentos a nivel nacional. Actualmente en el Mercal tipo I (Módulo primero de Mayo) ubicado en Guácara Estado Carabobo, cuenta con un equipo de trabajo, quien lleva todo lo relacionado con el control de las ventas y facturación de los alimentos, aunque el procedimiento que se aplica no es el más adecuado, debido a que el sistema de facturación empleado es considerado arcaico y obsoleto.

Ahora bien, en la empresa el aspecto de facturación es llevado a cabo por los Cajeros, donde éstos son los encargados de conciliar el cuadro de caja. Se puede evidenciar que la problemática existente en Mercal deriva en cuanto al sistema de facturación, ya que todos sus procesos y funciones deben realizarse de forma manual, maximizando así las probabilidades de que se presenten errores.

Además, al momento del cierre contable cuando la conciliación de caja no es exacta y en caso de existir faltantes de dinero, son los cajeros quienes deben cubrir dicha diferencia afectando directamente el sueldo de los mismos y generando descontento e inconformidad en los mismos. Seguidamente, esta situación afecta el clima laboral entre todos los trabajadores de la organización. Esta problemática se origina cuando los clientes pagan los productos adquiridos mediante el punto de venta y es aquí donde el cajero teclea el monto manualmente, introduciendo las cantidades erradas (habitualmente cantidades menores) y generando las diferencias entre el punto de venta y la caja.

Es por ello, que los objetivos no se cumplen, ya que al no existir un buen funcionamiento en el sistema de facturación no puede haber prósperos resultados, lo cual afecta a la organización ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa Mercal. Ante esta situación, en el presente trabajo de grado se ha planeado la necesidad de un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en esta organización a fin de optimizar sus procesos contables y eliminar los inconvenientes que surgen hoy en día, a la vez que se mejora el ambiente laboral entre todos los involucrados.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera influirá el sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo).

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo).
- Identificar los factores que afectan el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo).
- Diseñar el sistema operativo en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo).

1.3 Justificación de la Investigación

A lo largo de la historia de las empresas modernas, la facturación representa los ingresos de éstas, por ventas, o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo. Este proceso interfiere en la influencia de la liquidez monetaria de la empresa, lo cual constituirá un aporte de suma importancia para la organización, de manera de conservar a los clientes y atraer nuevos. El proceso de facturación es muy importante para tener un control sobre las ventas que se realizan, así que hay que planearlo bien para que sea efectivo. Aunque hay empresas que tienen un proceso de facturación más complejo, es conveniente adaptarlo al tamaño y necesidades del negocio. Además, incluir software puede ayudar a tener un proceso más efectivo y sencillo. Así que hay que evaluar las herramientas que se pueden integrar.

Es por esto, que para la empresa Mercal el proceso de facturación es parte fundamental de la casa matriz ya que representa los ingresos de las ventas totales. La investigación a realizar en esta empresa constituirá una base de apoyo, consulta y guía para delinear los procesos que den efectividad y rapidez en su sistema de facturación. En esta perspectiva se busca incorporar un sistema operativo para la facturación de los productos lo que mejorará el nivel de efectividad de los cobros realizados, ofreciendo un mayor control de éstos y sobre todo en los montos reales de la facturación y/o venta.

De igual manera, permitirá minimizar los errores presentes en las labores manuales, ya que dicho proceso será actualizado a fin de manejar herramientas eficaces que permitan agilizar la facturación, generando mayor productividad en tal labor y consecuentemente, el alcance de las metas establecidas por la organización. También, es importante señalar que el presente trabajo aspira constituir una base de consulta bibliográfica para futuras investigaciones que se realicen sobre el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

De acuerdo a Hurtado (2013:12), el marco teórico tiene como finalidad revisar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados o repetir estudios ya realizados, de esta manera está constituido las siguientes partes: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la investigación

Todo trabajo de investigación debe estar revestido de estudios que permitan fortalecer y sustentar la misma, debido a que son aquellas investigaciones que se han realizado sobre el tema o algunos similares y que aportan conocimientos previos sobre elementos teóricos y prácticos. A continuación, se presenta una serie de estudios que anteceden y ampliaron la investigación propuesta.

Mora (2015:12), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en la Facturación de la Empresa Anzola & Sánchez, S.A.”** realizada en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. El objetivo general por el cual se realizó la investigación fue proponer lineamientos para optimizar el control interno, debido a que esta empresa no cuenta con políticas de facturación y cobranza que le permitan realizar las actividades diarias, con un mejor desempeño y esto representa para la empresa debilidades en sus funciones, generando retraso en las operaciones financieras.

En tal sentido, para lograr el objetivo planteado se utilizó un sistema de recopilación de datos experimentales, se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo. Se tiene como población cinco (5) empleados administrativos que laboran en el departamento de facturación, del cual se tomó como muestra el cien por ciento (100%) que representa la población, los cuales serán seleccionados a través de un muestreo censal, las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la observación directa y la encuesta.

En sus conclusiones, destaca que en efecto, existe descontrol en los procesos de facturación, ya que no se cuenta con lineamientos y herramientas que le brinden productividad a la Empresa Anzola & Sánchez, S.A., y ello se traduce en pérdidas monetarias para ésta y así lo refleja el estado de resultados. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que le permitan lograr una mayor competitividad a través de los controles internos. Asimismo, esta investigación contribuye al presente trabajo con los lineamientos para el desarrollo de las bases teóricas y establecer medidas que permitan controlar las actividades inherentes a la facturación de una determinada organización.

Torres (2015), elaboraron una investigación denominada **“Estrategias para optimizar el proceso de facturación en la empresa Súper Repuestos Diésel, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

El trabajo de grado tuvo como objetivo principal proponer un plan estratégico que permita optimizar el proceso de facturación en la empresa Súper Repuestos Diésel, C.A., de esta manera el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, con un nivel descriptivo, entendiendo que los datos fueron obtenidos directamente del lugar de los hechos, para la cual se tomó en consideración una población y muestra exacta de seis(6) personas, conformadas por trabajadores de la organización.

Seguidamente, la técnica aplicada, fue la encuesta apoyada en un cuestionario de orden cerrado compuesto por nueve (9) ítems, conformando así el instrumento de recolección de datos. La información obtenida fue analizada en forma cualitativa y cuantitativa, lo que permitió presentar los resultados mediante tablas de frecuencia y grafico de barras, así como su respectiva interpretación.

Los datos permitieron concluir que la empresa Súper Repuestos Diésel, C.A., no cuenta con herramientas que faciliten las labores del ámbito de facturación y administración; para la cual se propuso la incorporación de un sistema digital de facturación en la organización y de esta manera pueden crear ventajas competitivas en pro de su misión y objetivos. La mencionada investigación guarda relación con el presente trabajo de grado, debido a que muestra cuales estrategias pueden ser utilizadas para mejorar los procesos de facturación en una organización.

Ñungoso y Chirinos (2013) realizaron un trabajo titulado **“Plan de control interno de facturación para la coordinación de apoyo a la comunidad de la Universidad José Antonio Páez”** presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licencias de Contaduría Pública. La coordinación de apoyo a la Universidad José Antonio Páez (UJAP) tiene como finalidad medular el diseño, organización y desarrollo del programa de apoyo de la comunidad, la cual es parcialmente financiado por la universidad. Sin embargo presentaba debilidades en el proceso de facturación, por lo cual el estudio tuvo como finalidad el diseño de un plan de control interno en la coordinación. Metodológicamente se presenta como un proyecto factible apoyado en una investigación de campo.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos se empleó el cuestionario con respuestas cerradas aplicadas a la población objeto de estudio conformado por 5 empleados. Una vez analizado los resultados se concluye que no se poseen procedimientos ni formularios administrativos que permitan llevar un control en el área

de facturación. Es por ello, que la investigación estuvo dirigida a dar una alternativa de solución en el proceso administrativo.

El antecedente planteado se relaciona con la presente investigación, puesto que aporta elementos basados en la planificación del proceso de facturación a través de un control interno, lo cual sirve de marco de referencia para la propuesta del sistema operativo de facturación.

También se consultó el trabajo de Sierra (2012), titulado **“Estrategias para cumplir con las exigencias de facturación para la deducción de los viáticos en la determinación del Enriquecimiento Neto de la empresa C.A Venezolana de Pinturas”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. Los deberes de facturación adquieren relevancia y eficacia como deber formal de los contribuyentes y responsables, no obstante existen empresas que por diversas razones no pueden demostrar la totalidad de sus gastos, así como no contar con las facturas que lo justifiquen, tal es el caso de la empresa objeto de estudio; es por ello, que el estudio tuvo como finalidad proponer estrategias para cumplir con las exigencias de facturación para la deducción de los viáticos en la determinación del enriquecimiento neto de la empresa.

Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo escala Likert, el cual fue aplicado a una población conformada por 16 empleados que laboran en la empresa. Para efectos de la muestra se tomó la totalidad de la población. Una vez analizado los resultados se concluye que el personal de la empresa no tiene conocimientos para el llenado de las facturas, ni para presentar las mismas con las debidas formalidades, aspecto que hace requerir de distintas estrategias para mejorar los procesos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La vinculación que existe con el trabajo de investigación se da en el hecho que no existen procedimientos claros y precisos en el manejo de las facturas, específicamente en el control de sus clientes; lo que genera atraso en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y un efecto negativo en el margen de utilidad de la empresa.

Finalmente, se consultó el trabajo de grado de Colmenares (2014), titulado **“Estrategias para el mejoramiento en el control de la gestión de facturación en la empresa Supermercados Central Madeirense, C.A,** presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública. La empresa Central Madeirense C.A presentaba debilidades en la facturación, es por ello que la investigación tuvo como objetivo general diseñar estrategias que permitan mejorar el control de la gestión de facturación en la empresa. Este trabajo se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo con apoyo documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores que laboran en la empresa.

Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa a través de una lista de cotejo y la encuesta mediante un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por 10 trabajadores que laboran en la empresa. Una vez analizado los resultados se concluye que no se realiza una adecuada gestión de facturación porque no existen políticas y procedimientos para ejecutar las actividades, lo que trae como consecuencia problemas de liquidez, generando retrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos. En este sentido, se propone el diseño de estrategias para mejorar la gestión de facturación en la organización.

El antecedente planteado, se relaciona con la presente investigación, puesto que aporta información relacionada con la facturación y todas las actividades inherentes a tal tarea desde el inicio de la venta hasta la emisión y cobro de la factura, lo cual es de

gran importancia para la propuesta del sistema operativo para mejorar el proceso de facturación de la empresa.

2.2 Bases teóricas

Torres (2015:15) señala que “Las bases teóricas son un conjunto de ideas generalmente ya conocidas que permiten organizar los datos de la realidad para lograr que ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos” en tal sentido a continuación se muestran cuáles son las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

2.2.1 Sistema Operativo

Corresponde al conjunto de programas o procedimientos organizacionales que permite la administración eficaz de los recursos de una empresa o actividad. Los sistemas operativos organizacionales son conocidos por optimizar las labores y permiten aprovechar, convenientemente, los recursos que aportan el entorno y los productos procedentes de sus mismos elementos. El sistema operativo está compuesto de múltiples partes dinámicas interconectadas de manera compleja creando coordinación y acción común precisas para actuar con oportunidad, en evolución permanente bajo la acción del universo exterior, y que debe ser orientado hacia la realización de objetivos. Según James (2006:40) “Un sistema operativo es un programa o conjunto de programas de computadora destinado a permitir una gestión eficaz de sus recursos”

2.2.2 Facturación

Se refiere a los ingresos de una empresa por ventas, o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo después de la deducción de impuestos como el IVA. La facturación avala la compra o venta de un producto o servicio. Este es un proceso de compra-a-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-a-cobro desde la perspectiva del vendedor. Juntos reciben el nombre de “proceso comercial”. Por consiguiente, desde un punto de vista del proceso de negocio, una

factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades. Catacora (2007:30) indica que: “El proceso de facturación tiene como objetivo controlar, procesar y registrar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas de una empresa”.

2.2.3 Cierre Contable

Es el proceso que consiste en cancelar las cuentas de resultados (compuestas por las cuentas de ingresos, gastos, costos de venta y costos de producción) y trasladar dichas cifras a las cuentas de balance respectivas (activo, pasivo y patrimonio). Este cierre permite conocer el resultado económico del periodo y cuantificar las ganancias o las pérdidas. Rodríguez (2014:282) señala que “El cierre contable es evaluar los beneficios o pérdidas de una actividad empresarial. En otras palabras, si el resultado final es positivo, hay un incremento del patrimonio empresarial y si el resultado final es negativo hay una disminución del patrimonio de la empresa”

2.2.4 Conciliación de Caja

De igual forma llamada, arqueo de caja, es el acto por el cual una persona realiza la verificación de todo lo que recibió de ingreso y todo lo que egresó de la caja, y el resultado (ingreso – egreso), debe coincidir con la suma de dinero que tiene en caja, de existir diferencia deberá reponerlo de su bolsillo. Arias (2006:65) señala que “Es un procedimiento que permite el análisis de las transacciones en relación al efectivo recibido por la empresa durante un período de tiempo determinado, con la finalidad de comprobar la contabilización correcta del efectivo recibido.

El arqueo de caja lo realizan comúnmente los cajeros (de supermercados, farmacias, bancos, financieras, entre otros.) y tesoreros; se efectúa al final del día para realizar la rendición de cuentas respectivas, o entre cajeros, cuando uno sustituye al otro, a los efectos de determinar de manera exacta la cantidad de dinero que se tiene a la hora de realizar el respectivo arqueo.

2.2.5 Optimizar

Es la acción de buscar la mejor forma de hacer algo, esto quiere decir que es escrutar mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia en el desempeño de algún trabajo u objetivo a lograr, en este caso del recurso de una empresa, llamándose optimización de recursos, siendo ésta la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. Según Ordoñez (2001:79) Se conoce como “La búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas”

La optimización en el área administrativa ayuda a la gestión y planificación de mejoras en el proceso de trabajo y aumenta el rendimiento de los empleados de la empresa. Mientras que la optimización en el área financiera busca la forma de tener el mayor rendimiento con la cantidad mínima de recursos, esto por medio de la eliminación de costos que puedan clasificarse como innecesarios, así, volviendo más rentable la productividad de la empresa.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Caja:** es la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques.
- **Cajero:** es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.
- **Clima Laboral:** es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son

percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

- **Control:** se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificados y corrigiendo cualquier desviación significativa.
- **Factura:** es un documento en el que se incluye toda la información de una operación de compraventa de un bien o servicio, de manera que también sirve de comprobante de la operación.
- **Liquidez:** relación entre el conjunto de dinero en caja y de bienes fácilmente convertibles en dinero, y el total del activo, de un banco y otra entidad.
- **Pagos:** actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar y facturación. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza determinará si ha llegado o no al objetivo diario, planteado por la gerencia y empresas.
- **Proceso:** actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierte en resultados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez formulado el problema, delimitado los objetivos y asumidas las bases teóricas que orientan el sentido de la investigación de manera precisa, para indicar el tipo de datos que se requiere indagar deben seleccionarse los distintos métodos y técnicas que posibiliten la obtención de información, para ello se elabora el Marco Metodológico, que según Muñoz (2016:29) “está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecnológicos, operacionales, implícitos en todo proceso de investigación”.

En este sentido, el estudio por su naturaleza estuvo sujeto a un paradigma metodológico cuantitativo; el Manual Especial de grado, y pregrado Universidad Pedagógico Experimental señala:

Busca la generación de conocimientos mediante la extensión o generalización, a través de la consideración de la realidad objeto de estudio como externa al investigador, buscando con ello la máxima objetividad y la identificación de leyes generales referidas a hechos o sujetos, averiguando entre sus elementos relaciones matemáticas que parte del análisis numérico, descomponiendo las partes (p. 17)

Sobre la base de lo anteriormente señalado, la investigación en aspectos generales, para el desarrollo investigativo: diagnosticar la situación actual con relación al proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) y para ello se utilizará como técnica la encuesta apoyada en un instrumento tipo cuestionario, que permitirá el análisis de frecuencia de respuestas y su interpretación bajo la concepción cuantitativa.

3.1 Tipo de la Investigación

La investigación se ubica bajo la modalidad de un proyecto factible ya que se desarrolla la propuesta de un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) para el logro de los objetivos primordiales de la organización. Muñoz (2016:30) señala que el proyecto factible “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de propuestas de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimiento o necesidades de organizaciones o grupo social”.

De igual forma, el propósito de esta investigación, es aplicada. Torres, (2015:23), la investigación es aplicada “si los conocimientos a obtener son insumos necesarios para proceder luego a la acción”. El propósito del trabajo busca la resolución del problema presentado. También se puede señalar que la investigación está sujeta a ser descriptiva. Según Suárez (2014:19) la investigación descriptiva “se caracteriza por describir algunas cosas fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”. Se desarrolla dentro del tipo descriptiva porque se dará a conocer paso a paso el problema que se desea atacar dejándonos llevar por algunos elementos que poseen características entre sí.

3.2. Diseño de la Investigación

Por su parte, de acuerdo Mora, (2015:24) el diseño de la investigación es aquel que tiene por “objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”. En tal sentido de acuerdo a la definición anterior, se puede decir que el diseño de la investigación de este trabajo es de campo, ya que los datos se recogen sin manipular o controlar variable alguna, directamente del área donde suceden los hechos, es decir, en la empresa de Mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo). Por consiguiente, Parra, (2016) al hablar de la investigación de campo, indica que:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31).

3.3 Fases Metodológicas

Para el alcance de los objetivos planteados en la investigación se realizaron procedimientos que se muestran a continuación, agrupados en tres (03) fases:

3.3.1 Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)

Con la finalidad de cumplir con esta fase de la investigación es necesario determinar la población y la muestra a través de las cuales se recopilará la información. Con respecto al primero, Mendoza, (2016:22) afirma que, “Es el conjunto de unidades las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” En tal sentido, la población del presente estudio está conformada por el personal que labora en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) es decir, dieciséis (16) personas.

De igual forma dicho autor define la muestra como “la escogencia de una parte representativa de la población, cuyas características reproducen de la manera más exacta posible.” (p.23). En tal sentido, se tomará como muestra a los trabajadores inherentes al área de facturación, es decir, ocho (8) personas. Por su parte, Muñoz. (2016:35) expresa que “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” Del mismo modo, indica que un instrumento de recolección de datos “es un dispositivo de esencia material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes.” (p.36).

Es por esto que, debido al tamaño de la población se seleccionó como técnica la encuesta, con la finalidad de diagnosticar cuales son los factores que influyen en el proceso de cobranza en la empresa de estudio; en tal sentido, Parra, (2016:39) explica

que la encuesta “Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”. Para ello se utilizan un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito.” A su vez el instrumento que se va a emplear para aplicar la encuesta es el cuestionario, así Mora, (2015) indica que el cuestionario:

Es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, variables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de la hipótesis que se ha considerad. (p.40)

3.3.2 Identificar los factores que afectan el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)

En esta etapa se analizaran las debilidades y fortalezas, de las actividades que se llevan a cabo al momento de facturar los productos en el mercal tipo I (Modulo Primero de Mayo). De igual forma se analizaran los resultados obtenidos por la encuesta aplicada, aportando interpretaciones bajo la concepción cuantitativa.

3.3.3 Diseñar el sistema operativo en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)

Esta fase de la investigación comprende el diseño de normas y procedimientos para obtener mejoras en el procedimiento o proceso de estudio, lo cual consta de la propuesta de un sistema actualizado para la facturación. Para ello, se utilizará la información recabada en las dos fases anteriores, de manera de que las estrategias propuestas estén directamente vinculadas con las causas que generan el problema a fin de erradicar la problemática presentada.

Cabe mencionar que con la incorporación de un sistema de facturación eficaz y actualizado, se eliminaran las fallas presentes en el proceso, bien sea, por dinero faltante o sobrante, al momento de realizar el cierre diario de caja.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

Para lograr un análisis efectivo del origen del problema, se siguió la secuencia de las fases metodológicas, para de esta manera, proporcionar solución al problema planteado en la investigación desarrollada. Este capítulo tiene como principal finalidad dar a conocer los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, mostrando el análisis de la información recogida en el presente estudio, basado en la información teórica recopilada de diversos autores.

De esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó bajo el enfoque cuantitativo, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta a la muestra seleccionada, los datos fueron tabulados y posteriormente representado en gráficos de barras para su mejor comprensión, luego estos resultados fueron analizados contrastándolos con el basamento teórico de la presente investigación.

Resultados de la Encuesta

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de facturación del mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)

4.1.1 Diagnóstico de la situación actual de los procesos de facturación en el Mercal Tipo I (Módulo Primero de Mayo)

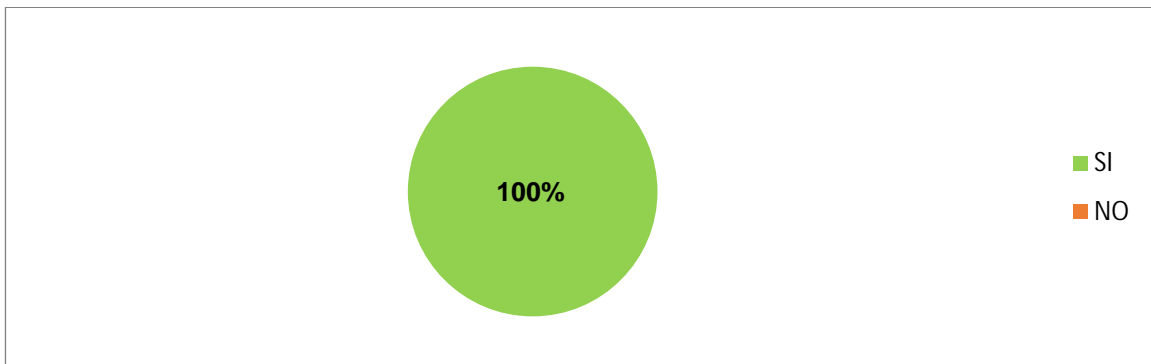
Ítems 1 ¿Actualmente Mercal tipo I emplea un Sistema de facturación?

Cuadro N° 1

Sistema de Facturación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 1. ¿Actualmente Mercal tipo I emplea un Sistema de facturación?

Análisis e Interpretación: El 100% de los encuestados afirman que la empresa posee un sistema para facturar pero que este es antiguo y obsoleto, debido a que se realiza el proceso manualmente influyendo de manera negativa en el cumplimiento de las funciones. Cabe destacar que en la actualidad los avances tecnológicos permiten y muestran que las personas realicen sus funciones de manera eficiente y eficaz.

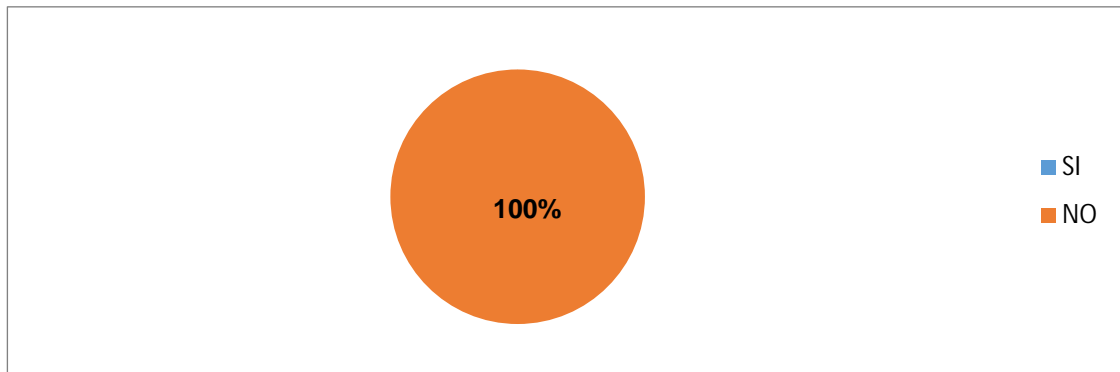
Ítems 2. ¿Está usted de acuerdo, en que los procesos y funciones del sistema de facturación se realicen de forma manual?

Cuadro N° 2

Procesos y funciones del sistema de facturación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 2. ¿Está usted de acuerdo, en que los procesos y funciones del sistema de facturación se realicen de forma manual?

Análisis e Interpretación: El 100% de los encuestados afirman el no estar de acuerdo con los procesos y funciones de facturación que se realicen de manera manual ya que aumenta el índice de errores e invierten mucho tiempo en el proceso. Es importante mencionar que el proceso de facturación es el conjunto más amplio de los procesos de cualquier negocio en el que influye la colocación, aceptación de una orden, la entrega del producto y su pago.

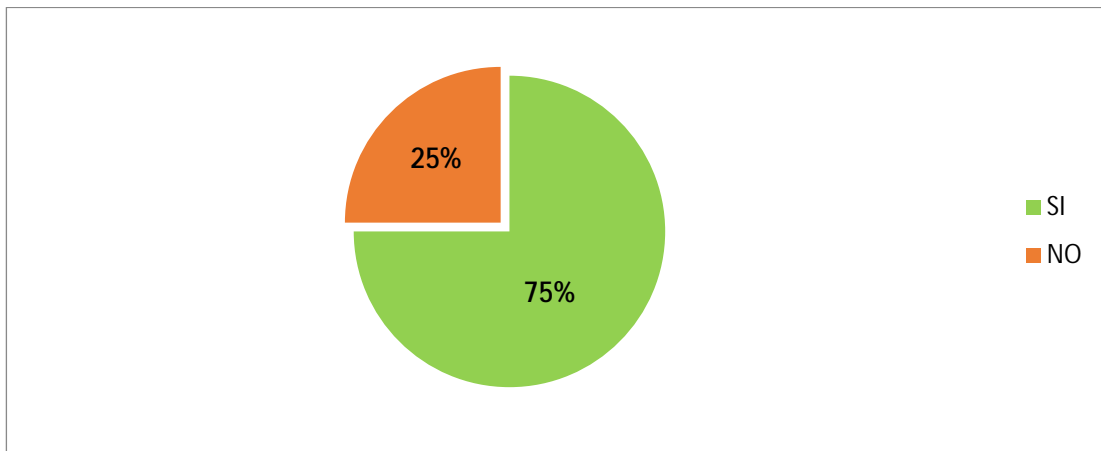
Ítems 3.- ¿Considera usted que el sistema de facturación presenta fallas constantes?

Cuadro N° 3

Fallas del Sistema de Facturación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	6	75%
NO	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 3. ¿Considera usted que el sistema de facturación presenta fallas constantes?

Análisis e Interpretación: el 75% de los encuestados contestaron que las fallas en el sistema de facturación son constante ya que el sistema es lento, obsoleto y no acorde para la cantidad de facturación, de igual manera genera mayormente faltantes de dinero en caja e inversión de mucho tiempo en proceso de las ventas, mientras que el otro 25 % considera que el sistema es normal.

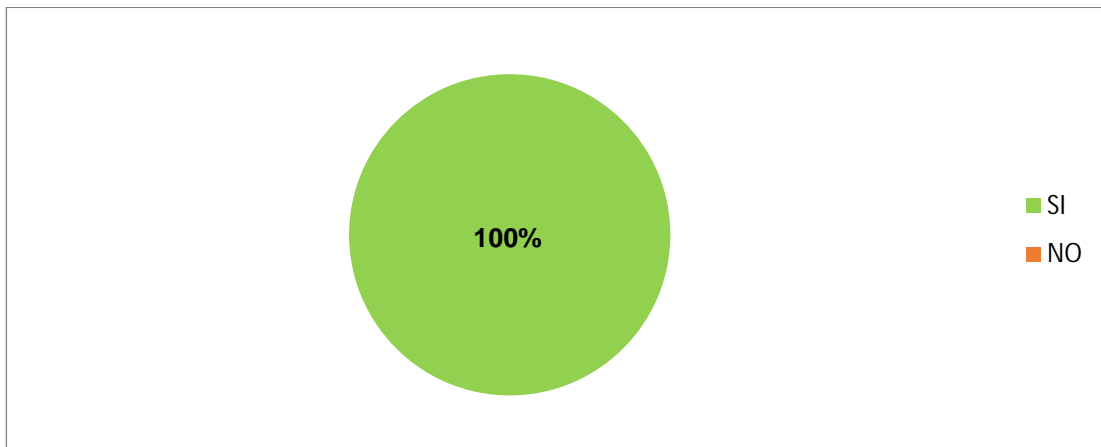
Ítems 4.- ¿Al momento de realizar el arqueo de caja, les ha faltado dinero?

Cuadro N° 4

Arqueo de Caja

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 4 ¿Al momento de realizar el arqueo de caja, les ha faltado dinero?

Análisis e Interpretación: El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondieron que les ha faltado dinero, bien sea por la realización del proceso manual o por fallas constantes en el sistema operativo que no está actualizado. Es necesario saber que el arqueo de caja es el análisis de transacciones realizadas en efectivo u otro comprobante de pago comparado con la cuenta correspondiente en físico en un determinado momento, por lo tanto no debe haber ni un faltante ni sobrante.

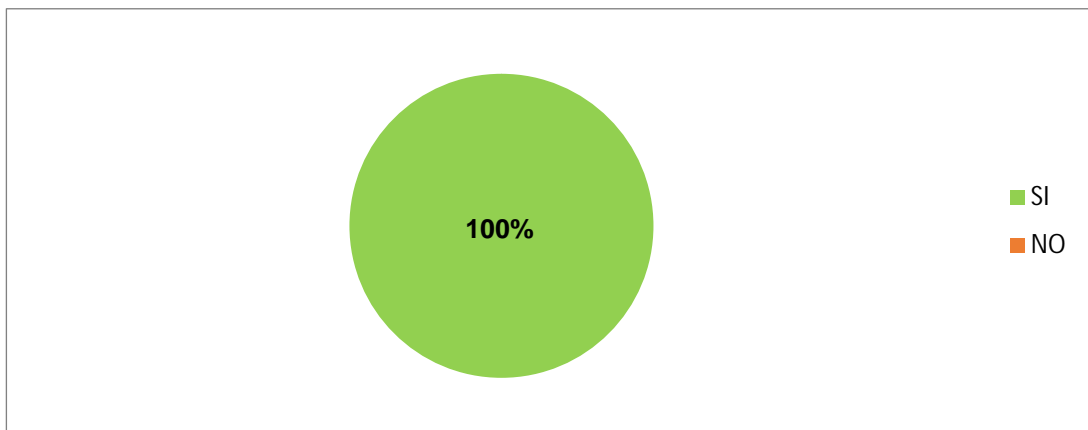
Ítems 5.- ¿Su sueldo se ve afectado por las diferencias de caja, ocasionadas por errores del sistema de facturación?

Cuadro N° 5.

Diferencias de Caja

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 5. ¿Su sueldo se ve afectado por las diferencias de caja, ocasionadas por errores del sistema de facturación?

Análisis e Interpretación: El 100% de los encuestados aseguran que cada vez existen faltantes en caja, mayormente son por las contantes fallas técnicas en el mismo y este faltante es reintegrado por el trabajador. El sueldo de los trabajadores es el dinero que se percibe por concepto de paga por la prestación del servicio de una persona y no debe ser comprometido para cubrir ninguna falla operativa.

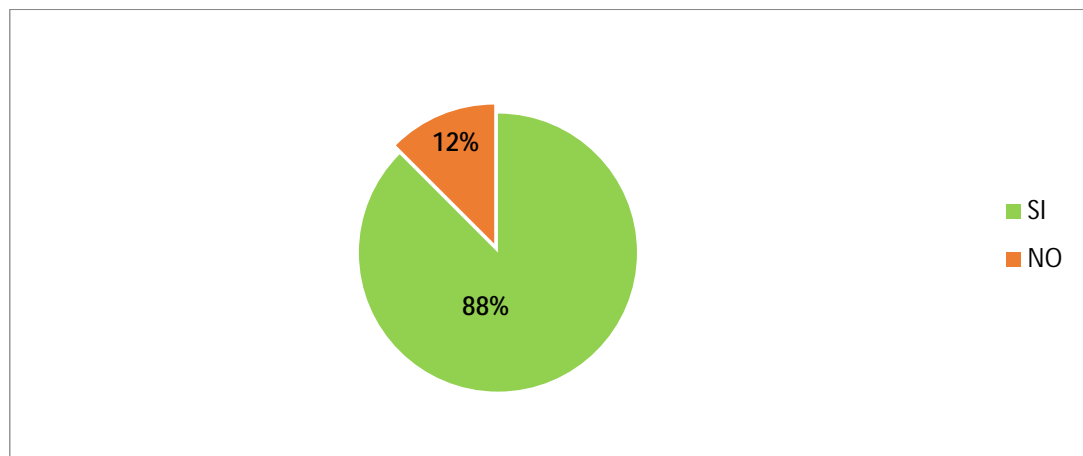
Ítems 6.- ¿Cree usted que la las diferencias en cajas afecta el clima laboral entre todos los trabajadores del departamento?

Cuadro N° 6

Clima Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	7	88%
NO	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 6 ¿Cree usted que la las diferencias en cajas afecta el clima laboral entre todos los trabajadores del departamento?

Análisis e Interpretación: del 100 % de los encuestados el 87% se ven afectados monetaria y emotivamente cada vez que hay un faltante en caja, mientras que el 13% restante no le da importancia, pero aun así se crea el descontento y tensión durante su jornada. Es importante mencionar que un ambiente físico y agradable de trabajo influye en la satisfacción y productividad del trabajador.

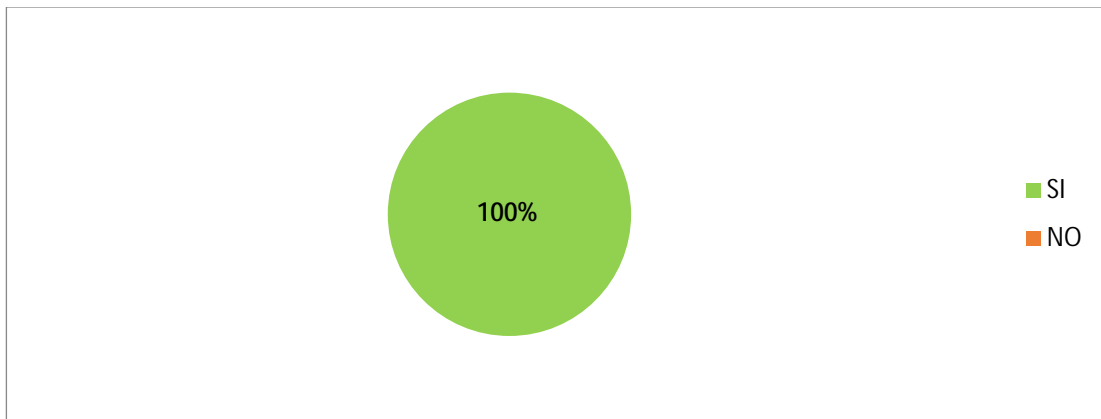
Ítems 7.- ¿Existe un método de motivación para los trabajadores a realizar su labor de manera efectiva y eficaz que conlleven al logro de los objetivos del departamento?

Cuadro N° 7

Método de Motivación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 7. ¿Existe un método de motivación para los trabajadores a realizar su labor de manera efectiva y eficaz que conlleven al logro de los objetivos del departamento?

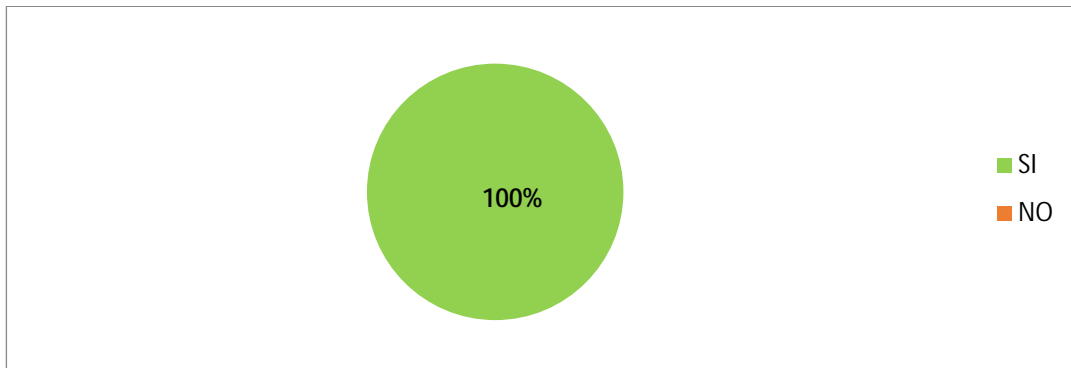
Análisis e Interpretación: el 100% de los encuestados contestaron que no existe algún otro método de motivación o incentivo que no sea su sueldo. Es importante la motivación al trabajador ya que esta ayuda al personal sentirse más productivo e importantes en su lugar de trabajo.

Ítems 8.- ¿Cree usted en la necesidad de implementar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)?

Cuadro N° 8.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Campos y Chirinos (2018)



Fuente: Campos y Chirinos (2018)

Grafico N° 8. ¿Cree usted en la necesidad de implementar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)?

Análisis e Interpretación: el cien por ciento (100%) de las personas asegura que con la propuesta de un sistema operativo de facturación que permita optimizar el proceso de facturación, logrando así el proceso productivo de manera eficiente y eficaz con información confiable, ahorraría dinero, reduciría el tiempo en el proceso y evitando diferencias relevantes y constantes diferencias en el arqueo de las cajas.

4.2 Analizar las debilidades y fortalezas, inherentes al proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)

Seguidamente se desglosan las debilidades y fortalezas detectadas en el proceso de facturación, el cual se tomó como base del análisis de los resultados obtenidos anteriormente. Es por ello, que aquellos factores que intervienen, bien sea, de manera positiva o negativa en el proceso, serán tomados en consideración.

Cuadro N° 9. Matriz Dofa

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
D1: Procedimiento de facturación inadecuado.	O1: Es una empresa dedicada a la venta y distribución de alimentos.	F1: Poseen los artículos de primera necesidad.	A1: Situación política del país
D2: Sistema de facturación empleado es considerado arcaico y obsoleto.	O2: Existe la necesidad de Productos Alimenticios.	F2: Calidad en el servicio y trato personalizado.	A2: Aumento de la inflación
D3: La conciliación de caja no es exacta.	O3: Existe la Necesidad del Servicio	F3: Disposición de la gerencia y de los trabajadores para aceptar los cambios que genera la propuesta.	A3: Incertidumbre económica y financiera del país
D4: Descontento e inconformidad en los trabajadores.	O4: Personal Capacitado	F4: Sentido de pertenencia y responsabilidad de los empleados para alcanzar los objetivos.	A4: La línea de los puntos de ventas está colapsada.

Fuente: Campos y Chirinos (2018)

ESTRATEGIAS DO	ESTAREGIAS FO	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
D1.1 Establecer normas y procedimientos de Facturación	F1.01 Establecer estrategias de posicionamiento en el mercado cambiante	FA.F1 identificar productos demandados para incrementar y reponer inventarios.	DA.A1 Estar pendiente de nuevas informaciones de cambio para planear acciones que puedan afectar el manejo de las operaciones de la facturación
D2.2 Adquirir un nuevo sistema operativo Administrativo.	F2. O2 Establecer estrategias de negociación con el cliente.	FA.F2 Establecer estrategias de mejoramiento continuo en la comercialización de alimentos, prestación de servicio y atención al cliente	DA.A2 Establecer estrategias de estudio de la competencia y así actualizar periódicamente el sistema operativo para agilizar el proceso de ventas.
D3.3 adquirir un nuevo sistema operativo contable que enlace la información administrativa.	F3.03 Establecer estrategias de comercialización de alimentos	FA.F3 Preparar y capacitar al personal para fomentar el cambio	DA.A3 Establecer nuevas relaciones comerciales con proveedores.
D4.4 establecer políticas de motivación para el personal	F4.04 Establecer programas de capacitación constante al personal.	FA.F3 Reforzar el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa	DA.A4 Establecer estrategias de nuevos métodos para el proceso de pago.

Fuente: Campos y Chirinos (2018)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Descripción de la propuesta

El objetivo principal de la presente investigación es solucionar la problemática descrita previamente y que se muestra en las instalaciones del Mercal tipo I (Módulo primero de Mayo) ubicado en Guácará Estado Carabobo y para ello, es necesario la incorporación de un sistema de facturación eficaz y actualizado, para así, eliminar las fallas presentes en el proceso, bien sea, por dinero faltante o sobrante, al momento de realizar el cierre diario de caja. También, de cierta manera llevar a cabo un trabajo de calidad la cual permita el logro de los objetivos planteados por la empresa.

En este orden de ideas, el sistema de facturación, además de facilitar las operaciones realizadas a diario, permitirá agilizar el proceso de las ventas como tal y su respectivo control de la facturación, además de mostrar el orden y la secuencia de cómo debe realizarse el trabajo. Luego de la puesta en marcha de la propuesta, la empresa obtendrá mejoras cualitativas y cuantitativas de forma rápida y de esta manera, asegurar el alcance de los objetivos planteados.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1. Objetivo general de la propuesta

- Establecer un programa de procedimientos actualizados que permitan incorporar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el Mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo).

5.2.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Incorporación de un sistema de facturación eficaz y actualizado.
- Mejorar los procedimientos de facturación existentes.

5.3 Justificación de la propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa en cuanto al sistema operativo usado en la facturación de los productos, ya que el nivel de efectividad de los cobros realizados no es el más productivo y esto contribuye a que se genere descontrol de los mismos, y sobre todo en los montos reales de la facturación y/o venta.

De igual manera, se requiere actualizar las labores de facturación, ya que dicho proceso es realizado de forma manual, reflejado al momento de introducir las cantidades incorrectas (habitualmente cantidades menores) y generando las diferencias entre el punto de venta y la caja.

La implementación de lineamientos que permitan incorporar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I, es de gran importancia para la empresa ya que inmediatamente se generará mayor productividad en las labores de venta y facturación y consecuentemente, el alcance de las metas establecidas por la organización.

5.4 Desarrollo de la propuesta.

La presente propuesta tiene como finalidad incorporar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el Mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo), proponiendo el desarrollo de un sistema de facturación eficaz. En base a lo antes planteado, se detallan:

5.4.1 Objetivo Uno: Incorporación de un sistema de facturación eficaz y actualizado.

Este punto se describe en la adquisición y puesta en funcionamiento de un sistema de facturación, que satisfaga los requerimientos del proceso de facturación y el cual no permita que se generen diferencias en las cajas.

Estrategia y Acciones

- Evaluar el rendimiento del sistema de facturación.
- Cuantificar los resultados y mejoras del sistema implementado.
- Supervisar los procesos de venta y facturación.
- Cumplir con la propuesta planteada en pro de los objetivos de la empresa.

Beneficios

- Eliminar las desviaciones presentes en el proceso de facturación.
- Arqueo de caja exacto.
- Alcance de los objetivos empresariales.

5.4.2 Objetivo Dos: Mejorar los procedimientos de facturación existentes.

En este sentido se busca analizar los procedimientos de facturación empleados, a fin, de obtener y aplicar mejoras productivas a los mismos.

Estrategia y Acciones

- Evaluar la eficiencia de los procedimientos.
- Aplicar mejoras a los procesos y/o actividades.
- Cuantificar y comparar los resultados obtenidos.

Beneficios

- Arqueo de caja exacto.
- Mejora el clima laboral.
- Productividad y agilización de las actividades de venta y facturación.

5.5 Factibilidad de la propuesta

Sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo) es una propuesta totalmente factible ya que se ajusta a las necesidades detectadas en la investigación, pudiendo la empresa aplicarla en vista de que cuenta con los recursos necesarios.

En cuanto a la factibilidad humana u operacional, se puede decir que la empresa cuenta con un personal capacitado en conocimientos necesarios para implementar la optimización descrita, sin mayor dificultad. No obstante, para fomentar un mayor interés en los empleados se deben realizar charlas informativas donde se especifiquen los objetivos y funciones dentro de los nuevos procedimientos y del sistema operativo.

En lo referente a la factibilidad técnica, la empresa cuenta con las herramientas necesarias que le permitan implementar de manera rápida el nuevo sistema de facturación propuesto, facilitando así los equipos tecnológicos para dar inicio a los controles de la misma. Pero el Software de dicho sistema de facturación debe ser adquirido a terceros, generando de esta forma una inversión monetaria a la empresa.

A nivel de factibilidad económica la propuesta planteada Sí representa una inversión, y debido a la estabilidad financiera de la organización, ésta se encuentra dentro del alcance de la misma. Es por ello, que la propuesta aún se considera viable para la empresa.

CONCLUSIONES

A través del estudio aplicado y del análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos metodológicos, se obtuvieron una serie de conclusiones, las cuales se muestran a continuación:

- Uso de un obsoleto sistema de facturación.
- Procedimiento de facturación inadecuado, siendo éste, ineficiente y dando cabida a los errores y fallas.
- Generalmente la conciliación de caja no es exacta, lo que genera descontento e inconformidad en los trabajadores de la empresa.
- Se demostró la necesidad de un sistema óptimo de facturación, el cual garantice la eficiencia en los procesos.

RECOMENDACIONES

Las entidades que manejan recursos financieros deben regirse por normas establecidas por las leyes, cumpliéndolas de forma eficiente para que se obtengan resultados positivos, es recomendable que la empresa aplique estas medidas para un óptimo control de actividades financieras y contables al igual que sus registros y operaciones diarias.

En base a los resultados obtenidos, se considera necesario realizar las siguientes recomendaciones a fin de eliminar los problemas presentes en el proceso de facturación en la empresa mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo):

- Se recomienda la incorporación de un sistema de facturación eficaz y actualizado.
- Modificar los procedimientos de facturación, con la finalidad de dar agilidad y productividad al mismo, evitando las fallas ya descritas.

- Realizar conteos de caja de forma aleatoria, a fin de garantizar y velar por la eficiencia de todas ellas.
- Supervisar las actividades desde la venta hasta la facturación, garantizando así el perfecto funcionamiento de los procesos.
- Controlar las posibles desviaciones que puedan presentarse en la implementación de la propuesta desarrollada y planteada.

REFERENCIAS

- Acuña, Manuel (2006). **“Como elaborar el proyecto de investigación”**. Caracas, BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Arias, Fidia (2006). **“El Proyecto de Investigación”** 5ta Edición, Caracas, Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2007). **“Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales”** 1ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Colmenares, Eduardo (2014). **“Estrategias para el mejoramiento en el control de la gestión de facturación en la empresa Supermercados Central Madeirense, C.A,** Universidad de Carabobo, Valencia Estado Carabobo.
- Mendoza, Rafael (2016). **“Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio”**. 5ta Edición, Caracas, Venezuela Editorial CIEC, N.
- Mora, Carmelo (2015). **“Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en la Facturación de la Empresa Anzola & Sánchez, S.A.”** Universidad José Antonio Páez, Valencia Estado Carabobo.
- Muñoz, Víctor (2016). **“Proponer procedimientos administrativos para el área de cobranzas, en la empresa SERTRAME & Asociados, C.A.,** Universidad José Antonio Páez, Valencia Estado Carabobo
- Ñungoso, Marcos y Chirinos, Alberto (2013). **“Plan de control interno de facturación para la coordinación de apoyo a la comunidad de la**

Universidad José Antonio Páez” Universidad José Antonio Páez, Valencia
Estado Carabobo.

Parra, Francisco (2016). **“El diagnostico participativo”**. Editorial Universidad Estatal
a Distancia: San José, Costa Rica.

Sierra, José (2012). **“Estrategias para cumplir con las exigencias de facturación
para la deducción de los viáticos en la determinación del Enriquecimiento
Neto de la empresa C.A Venezolana de Pinturas”**, Universidad José Antonio
Páez, Valencia Estado Carabobo.

Suárez, Samuel (2014). **“Metodología de la Investigación Cuantitativa”** Ed.
Fedupel. Caracas Venezuela.

Torres, Warner (2015). **“Estrategias para optimizar el proceso de facturación en la
empresa Súper Repuestos Diésel, C.A.”** Universidad de Carabobo, Valencia
Estado Carabobo.

Anexos

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

Ítems	Criterio	SI	NO
1	¿Actualmente Mercal tipo I emplea un Sistema de facturación?		
2	¿Está usted de acuerdo, en que los procesos y funciones del sistema de facturación se realicen de forma manual?		
3	¿Considera usted que el sistema de facturación presenta fallas constantes?		
4	¿Al momento de realizar el arqueo de caja, les ha faltado dinero?		
5	¿Su sueldo se ve afectado por las diferencias de caja, ocasionadas por errores del sistema de facturación?		
6	¿Cree usted que la las diferencias en cajas afecta el clima laboral entre todos los trabajadores del departamento?		
7	¿Existe un método de motivación para los trabajadores a realizar su labor de manera efectiva y eficaz que conlleven al logro de los objetivos del departamento?		
8	¿Cree usted en la necesidad de implementar un sistema operativo para mejorar el proceso de facturación en el mercal tipo I (Módulo Primero de Mayo)?		