



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO
DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA
LÁMINAS Y PERFILES DEL CENTRO C.A.**

Autores: Cesar Sanabria

Yolimar Miquel

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfonos: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACION DEL
PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA LÁMINAS Y PERFILES
DEL CENTRO C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría
Pública

Autores: Cesar Sanabria
Yolimar Miquel

Tutor Académico: Daniel Mariño

San Diego, Mayo 2019



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

San Diego, de 2019

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA LÁMINAS Y PERFILES DEL CENTRO C.A.** , ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

DEDICATORIA

Primeramente, le dedico este trabajo a **DIOS** Todo Poderoso y a la Virgen de la Milagrosa por ser mis guías espiritual y por permitirme tener salud en todo este tiempo y permitirme lograr esta nueva meta.

A mi hijo **Marcelo**, por ser mi motor, mi fuente de inspiración la razón de vida la persona por la cual me hice más humana, más fuerte y mi motivo para seguir luchando y cultivando éxitos.

A mis padres, **Yolett** y **Reynaldo**, por ser pilares fundamentales en mi vida, por estar allí siempre en cada momento de mi vida. A ustedes, por su confianza, sus enseñanzas de vida, por los esfuerzos realizados y dedicación, porque sin ustedes este logro no sería posible.

A mis hermanos, **Yolett** y **Reynaldo** por brindarme su apoyo, amor, comprensión y colaboración durante todos estos años.

Yolimar Miquel

DEDICATORIA

Los grandes sueños siempre se logran cuando nos esforzamos con constancia, perseverancia y disciplina para alcanzar lo tanto anhelado. Uno de mis grandes sueños era culminar mi carrera que le da paso al inicio de otra meta, la cual me sigue permitiendo obtener triunfos deseados, es por ello que desde ya dedico mi trabajo de grado a las siguientes personas:

A **Dios**, Primeramente a Dios por ser mi creador, el motor de mi vida, por no haber dejado que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante, porque todo lo que tengo, lo que puedo y lo que recibo es regalo que él me ha dado.

A mis madre **Julia Aponte**, quien es y será siempre mi guía, quien me ha enseñado a luchar con mente positiva.

A mi **esposa e hija**, por ser las bases por las cuales me apoyo todos los días y mantienen mi vida. Gracias por su comprensión y amor.

Cesar Sanabria

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Sin embargo resaltaré solo algunas de estas personas sin las cuales no hubiese hecho realidad este sueño tan anhelado como es la culminación de mi carrera.

A mi **Dios**, Todo poderoso por siempre guiar mi camino y darme la fortaleza para afrontar los obstáculos y salir adelante con mis objetivos.

A mis **Padres, Hijo y hermanos**, por el cariño y el apoyo incondicional que he tenido siempre sobre todo en el proceso de formación a lo largo de mi carrera, de quienes he recibido sus mejores palabras y consejos, que me han acompañado y me acompañaran toda la vida para hacer mejor cada una de las actividades que me propongo.

A mi Profesor y tutor académico **Licdo. Daniel Mariño**, por el apoyo, cariño y palabras de aliento que me brindo desde que nos conocimos.

A mi compañero de tesis y amigo, **Cesar Sanabria** por su confianza, su apoyo de siempre, no solo en la compenetración de este maravilloso proyecto, sino en todas las demás actividades que emprendimos juntos a lo largo de esta maravillosa experiencia, estudiar y aspirar al título de Licenciados en Contaduría Pública.

Finalmente, quiero agradecer a **mis familiares, amigos** y todas aquellas personas que me han ayudado a alcanzar uno de mis más grandes objetivos que desde que empecé era un árbol que aún no se le veía los frutos pero que poco a poco los he empezado a cosechar. Muchas Gracias...

Yolimar Miquel

AGRADECIMIENTOS

A **Dios** por darme la vida, por ser mi guía y darme toda la inteligencia y sabiduría necesaria para lograr mis metas. A mi **madre, hija y esposa** que han estado allí incondicionalmente en los momentos malos y buenos. Gracias ustedes son mi inspiración.

A mi compañera, **Yolimar Miquel** por esta linda amistad y siempre apoyarme durante la carrera.

A mis Profesores quienes han sido mis guías y fuente de conocimientos y sabiduría en todo el proceso de mi carrera, en especial al profesor y tutor académico **Licdo. Daniel Mariño**, quien ha sido de gran apoyo y que además sin ningún interés acepto instruirme y ayudarme en esta etapa tan importante de mi carrera.

A la empresa **Láminas y Perfiles del Centro C.A.**, por brindarme la oportunidad de realizar el proyecto en dicha institución. Asimismo quiero agradecer a mi **Familia Amigos** y todas aquellas personas que de alguna forma contribuyeron en este largo camino que hoy día me ofrece la oportunidad de sentirme satisfecho por mis logros, que en resumen es el logro de todos. **Gracias.**

Cesar Sanabria

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INDICE GENERAL.....	viii
LISTA DE CUADROS.....	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación de la Investigación.....	7
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	12
Definición de Términos Básicos.....	24
CAPITULO III. FASES METODOLÓGICAS	
Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
Fases de la Investigación.....	27
Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	28
Fase II. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.....	30
Fase III. Diseño de estrategias.....	31
CAPITULO IV. RESULTADOS	
Presentación de los resultados.....	32
Matriz FODA.....	44
Análisis FODA.....	46
CAPITULO V. LA PROPUESTA	
Presentación de la propuesta.....	48
Objetivos de la propuesta.....	48

Justificación de la propuesta.....	49
Factibilidad de la propuesta.....	50
Desarrollo de la propuesta.....	53
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS.....	71
Modelo de la encuesta.....	72

LISTA DE CUADROS

Cuadros		pp
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	33
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	34
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	35
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	36
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	37
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	38
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	39
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	40
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	41
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	42
11	Matriz FODA.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos		pp
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	33
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	34
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	35
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	36
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	37
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	38
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	39
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	40
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	41
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	42



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
 CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA LÁMINAS Y PERFILES DEL CENTRO C.A.

Autor: Cesar Sanabria

Yolimar Miquel

Tutor: Lic. Daniel Mariño.

Fecha: Mayo 2019.

RESUMEN INFORMATIVO

El área de contabilidad se encuentra entre los departamentos funcionales más importantes de las empresas, donde uno de sus principales actividades se encuentra el proceso de facturación el cual comprende la recepción, registro, control y cobro de las facturas emitidas a los clientes por las ventas. De tal manera que es fundamental la implementación de controles internos que logren la optimización de dicho proceso y logre obtener buenos resultados financieros. De tal manera que la presente investigación, tiene como objetivo proponer estrategias de control interno para la optimización de los procesos del departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro, C.A., puesto que actualmente presenta un deficiente control interno en las actividades relacionadas con el proceso de facturación. Por lo tanto, la investigación estuvo marcada en un estudio descriptivo de diseño de campo apoyada en un proyecto factible, donde la muestra estuvo conformada por ocho (8) personas del departamento objeto de estudio a la cual se les implementará una encuesta en modalidad de un cuestionario dicotómico. Los datos obtenidos de dicho instrumento serán analizados a través de la matriz FODA, con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por lo que dichas debilidades y amenazas será la base elaborar la propuesta de estrategias que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieran darle validez y confiabilidad a la investigación.

Palabras Clave: Estrategias, Control, Interno, Optimización, Proceso, Facturación.

INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

En tal sentido, uno de los departamentos de las empresas la cual debe existir un control interno eficiente es el departamento de contabilidad, puesto que el mismo es una de las áreas estratégicas en una empresa, entre sus funciones están llevar el registro y cobro de las facturas. Sin embargo en Venezuela existen muchas empresas que no cuentan con estrategias que contribuyan a un eficiente control interno dentro de dicha área, tal es el caso de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo.

Por lo tanto, la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para la facturación, detectando las fallas administrativas y contables existente en ella; lo que conlleva a efectuar el estudio necesario para realizar una propuesta de cambio en cuanto a método de trabajo y tecnología que proyecten beneficios tanto para la empresa como para sus clientes, relacionando todo esto con la capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento de la organización y en consecuencia la posibilidad de realizar reestructuración, lo cual le permitirá obtener una cartera de clientes signados por la excelencia, aumentado de esta manera la competitividad de dicha organización. Por consiguiente, la investigación se encuentra estructurada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene el Planteamiento del problema, Objetivo general y objetivos específicos que se plantean cumplir a través de la elaboración de la investigación, así como también el motivo por el cual está siendo llevada a cabo, es decir la justificación.

Capítulo II: Comprende las bases de la investigación, muestras los antecedentes, las bases teóricas que servirán de guía en el trabajo, pues aportan conocimientos que permiten la comprensión del aspecto en estudio así como los términos básicos.

Seguidamente en el Capítulo III: Se especifica el tipo de investigación y las fases metodológicas el cual comprende la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos..

Capítulo IV: Refleja los recursos utilizados para llevar a cabo la investigación, los mismos se dividen en recursos humanos, materiales, institucionales y el tiempo. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Mundialmente, el crecimiento constante de las empresas las obliga a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficaces cada día, tomando en cuenta el incremento de actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas, y cambios tecnológicos los cuales les imponen nuevos retos. Por lo que es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar los controles internos existente dentro de ellas, así como también los riesgos que son administrados, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener los controles internos adecuados, porque de esto depende que las operaciones se realicen de manera razonable.

Es oportuno resaltar, que la empresa que implemente controles internos dentro de sus operaciones, no conocerá la situación real con respecto a cada una de sus actividades, de ahí la relevancia de tener una planificación capaz de verificar que las normativas se cumplan para darle una mejor visión sobre la gestión y allí donde juega un papel fundamental el control interno, el cual es definido por Morrugare, (2012), como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la

gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.
(p.8).

Asimismo, es pertinente destacar que el control interno debe responder a los parámetros y lineamientos previstos según los principios fundamentales de la dirección, considerando de forma clara y precisa las metas y objetivos a alcanzar por la gerencia de la organización así como los planes y procedimientos que esta debe aplicar para ello. Una de las áreas de las empresas la cual deben contar con un eficiente control interno es el área de contabilidad, puesto que un debido control en la misma permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos empresariales.

En tal sentido, entre las actividades llevadas a cabo por el departamento de contabilidad en las empresas se encuentra la facturación el cual es el proceso que se encarga del control, registro y pago de las facturas. Por medio de la facturación se materializan los ingresos de la organización. De la misma manera, el proceso de facturación tiene la importante labor de recibir, examinar, aceptar o rechazar las facturas en función de que estas cumplan con los requisitos exigidos por la empresa para la cancelación de las mismas.

Debido a lo antes expuesto, es oportuno destacar que en Venezuela muchas empresas invierten cantidades de dinero en la implementación de herramientas, técnicas o estrategias que logren el control interno del proceso de facturación con el fin de lograr la eficiencia y productividad de la gestión financiera. En tal sentido, una de estas empresas venezolanas que está en la búsqueda constante de estrategias para minimizar las debilidades existentes en sus procesos es la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., ubicada en Valencia estado Carabobo. La misma se encarga de la venta y distribución de productos derivado del acero, sin embargo se logró constatar que actualmente dicha organización presenta una debilidad de peculiar importancia en el área de contabilidad específicamente en el proceso de facturación puesto que en

el mismo no se lleva un control de las facturas emitidas al cliente por objeto de la compras a crédito.

Asimismo, no existen procedimientos, normas ni políticas formalmente establecidas para llevar a cabo las actividades del personal encargado de la evaluación, registro de las facturas a los clientes. La situación antes descrita se debe a que no existen métodos claros y controlados para el desarrollo de las actividades pertinentes para llevar a cabo la facturación de las deudas de los clientes con la empresa, dicha situación trae como consecuencia ineficiencia en las labores del personal del área de contabilidad, información contable poco confiable para la correcta toma de decisiones, retraso en el cobro de las facturas.

En consecuencia, la no aplicación de estos lineamientos y políticas en el área de contabilidad, representa un grave problema para la organización en general, ya que impide que se obtenga a tiempo los ingresos correspondientes a su actividad principal que son las ventas, por lo tanto se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa.

De la misma manera, la problemática anteriormente planteada, ha traído como consecuencia un desfavorable uso del capital de trabajo, debido a la deficiente organización y control en dicho departamento, generando a su vez incumplimiento de los objetivos financieros establecidos por la organización. Así como, atraso en la emisión de los estados financieros, impidiendo que la información que se origina no sea confiable, además de una inadecuada gestión financiera.

Igualmente, se ha incorporado personal al departamento de contabilidad, pero no se le ha realizado el adiestramiento previo, debido a las necesidades y ritmo del

trabajo, lo que origina, que desconozcan los procedimientos y no los realicen, por lo cual, utilizan la discrecionalidad que conviene al momento de realizar sus actividades o para la solución de problemas. Por lo antes expuesto, surge la necesidad de diseñar estrategias que logren el control interno del proceso de facturación de la empresa objeto de estudio y así se estaría solventando una problemática que afecta el buen desempeño de la empresa en general.

1.1.1. Formulación de la investigación.

¿Cuáles serían las estrategias que lograrían la optimización del proceso de facturación en la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.?

1.2.Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Proponer estrategias para la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación realizado por el departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.
- Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.
- Diseñar estrategias de control interno que logren la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y perfiles del Centro C.A.

1.3. Justificación de la investigación

Es importante que el departamento de contabilidad de la empresa Laminas y Perfiles del Centro C.A., tome en cuenta y analice las ventajas que se tienen al optimizar los procesos y de buscar herramientas para mejorar la calidad de todas las operaciones relacionadas con la facturación y el cobro de las mismas, ya que en muchas ocasiones pueden ser omitidas y eso perjudica la eficacia y eficiencia de los procesos. Además la empresa debe contar con herramientas en dicha área que permitan la información y orientación a la conducta de los integrantes del departamento, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Por ello, elaborar estrategias de control interno para la optimización del proceso de facturación, resulta oportuno considerando que dicho control facilita a la organización el cumplimiento de las metas u objetivos propuestos. En tal sentido, la investigación es relevante, ya que beneficia a la empresa objeto de estudio a mejorar los procesos vinculados con el manejo de las facturas y a la vez facilita la toma de decisiones y la ejecución de las actividades en dicha área.

En tal sentido, se justifica el presente estudio, puesto que el mismo logrará mejorar la eficiencia en el departamento objeto de estudio y a su vez representará una orientación a los trabajadores que tiene la responsabilidad de manejar los procedimientos relacionados con la facturación de las ventas de los productos. Igualmente este trabajo de grado se considera importante ya que representa una alternativa de solución a la problemática planteada al permitir una gestión financiera eficiente en el manejo y cobro de las facturas.

Por otro lado, la investigación se justifica gracias a que el objeto y las circunstancias de estudio forman parte de la razón de ser de la carrera de Contaduría Pública, partiendo de la línea de investigación de Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas, bases fundamentales para el desarrollo del contador público en el ámbito profesional. Finalmente el estudio actual será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de contaduría porque les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevas estrategias de control interno para el área contabilidad, por lo que el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades que realicen investigaciones relacionados con el problema abordado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Con relación al marco teórico, Toro y Parra (2006:109), expresan: “Es el punto de referencia para tratar el problema de investigación, relacionando aquello que se busca investigar con teorías, textos y autores, experiencias, tratamientos, espacios y normas”. En esta sección se exponen los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Tamayo y Tamayo (1988:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En este sentido, se presentan a continuación una serie de trabajos de investigación con los que sus autores han intentado abordar el control interno del proceso de facturación. Por lo tanto los trabajos que guardan relación con la investigación actual son los siguientes:

Rejopachi (2016), en su informe de tesis **“Evaluación del Control Interno del departamento de facturación en una empresa distribuidora de automóviles importados”** de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dicha investigación tiene como método descriptivo cualitativo y el cual concluye lo siguiente: el control interno del proceso de facturación y cobros es de suma importancia para alcanzar los objetivos financieros de la empresa puesto que el mismo tiene como objetivo principal apoyar en la prevención de errores y fraudes y surge la necesidad de mantener una Auditoria eficiente y confiable que permita cumplir con las metas administrativas y contable de la empresa.

La relación que posee esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer planificación para hacer cumplir los objetivos y metas del departamento de contabilidad específicamente en el proceso de facturación con el fin de lograr un mejor desempeño para la empresa en general.

De la misma manera, Hurtado (2016), desarrolló una investigación titulada **“Modelo estratégico para la optimización proceso de facturación, rédito y cobranza de las clínicas privadas ubicadas en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo”**. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de magíster en ciencias contables. Como conclusiones, se evidencio la falta de políticas debidamente definidas en el área de facturación, crédito y cobranza de las clínicas consultadas, la ausencia de un sistema de control interno de gestión integral que permita la regulación de las actividades financieras y adicionalmente se comprobó la falta de procedimientos para la recepción, registro y cobro de las facturas, además la falta de estrategias que permitan la ejecución de programas de mejoramiento continuo.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo de grado, debido a que muestra cuales estrategias pueden ser utilizadas para mejorar el proceso de facturación, por lo tanto dichas estrategias pueden ser consideradas para implementarlas en la empresa Láminas y Perfiles del Centro.

Asimismo, Manzanero y Aponte (2016), elaboraron una investigación denominada **“Estrategias para Mejorar el Control Interno del registro y cobro de las facturas en la Empresa Alcoven, C.A”** realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible, de nivel descriptivo, amparado en un diseño de campo y no experimental. A su vez se escogió como población y muestra a las seis (06) personas

que laboran en el departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnicas de recolección de datos a la encuesta, la observación directa y la revisión documental; apoyada con el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente.

Este trabajo de grado, le aporta a la presente investigación modelos de estrategias para la optimización del registro, evaluación y pago de las facturas, de tal manera que las estrategias propuestas son una alternativa de solución a la problemática que presenta la empresa en estudio con respecto al descontrol del proceso de facturación.

Por otro lado, Ramírez y Cardoza (2015), realizaron una investigación titulada: **“Lineamientos de control interno para el proceso de facturación de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.”**, presentada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública; en la que expone la necesidad de fortalecer el control interno en el departamento de contabilidad con respecto a la facturación, ya que es una etapa del proceso administrativo muy importante pues permite detectar y corregir fallas. El diseño de la investigación se clasifica como no experimental, y la tipificación de la misma es de campo, documental y en modalidad de proyecto factible.

Por lo tanto, la investigación presentada por Ramírez y Cardoza guarda estrecha relación con el estudio actual, ya que proporciona información de cómo mejorar el control interno y registro y cobro eficiente de las facturas, así como tener control eficaz y eficiente en el manejo de las actividades llevadas a cabo en el departamento de contabilidad.

Finalmente, Reaño (2014), en su trabajo de investigación **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la**

Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.”, para optar al título de Licenciado de Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez. El trabajo de investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, apoyado en un trabajo de campo; contó con una población de cinco (5) empleados del departamento de cuentas por cobrar, estrechamente ligados al proceso de cobranza.

En relación con el presente proyecto, este trabajo de investigación muestra un problema afín al que se está estudiando igualmente aporta una solución fiable en la unificación de criterios, así como establece lineamientos específicos para mejorar las políticas del departamento de contabilidad. Dichas políticas pueden ser implementadas en el departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

2.2. Bases Teóricas

El fundamento de las bases teóricas es uno de los componentes más importante de toda investigación, en la que se pretende definir o explicar algunos conceptos y principios teóricos que giran en torno a la investigación. En tal sentido las bases teóricas de una investigación, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), tienen la función de:

Exponer aquellas teorías y enfoques teóricos considerados válidos para analizar los hechos conocidos y orientar la búsqueda de datos relevantes para la investigación propuesta; permitiendo organizar conceptos, definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que aportan elementos que permitan comprender el fenómeno o problemática que se estudia (p.192).

Control Interno

Es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización, en la consecución de sus procesos más rutinarios y elementales. A este propósito, Cepeda (2001), afirma que el control interno:

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (p. 4).

De allí, que el control interno es la observación de políticas y procedimientos administrativos y puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad con el objetivo de asegurar que la información financiera sea confiable, considerando que el objeto del control interno, es el de ayudar a la administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

Importancia del Control interno

Para Cooper y otros (2007:7) “el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable”. Por otro lado, Perdomo (2005:5) indica que “el control interno es importante ya que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros”.

En este sentido, el control interno se convierte en un factor fundamental dentro de la organización puesto a que, brinda confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos, y por ende se pueden generar acciones apropiadas de forma preventiva para abordar problemas futuros dentro de la administración de los recursos materiales y financieros.

Objetivos del Control Interno

Cabe destacar que, Cepeda (2001) plantea que el diseño, la implementación, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema del control interno, el cual se debe orientar para alcanzar los objetivos propuestos por la organización de la siguiente manera:

Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada solución ante riesgos potenciales y reales que las puedan afectar. Garantizar eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas. Velar porque todas las actividades y recursos están dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos. Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (p.8).

En general los objetivos del control interno radican en velar por las normas legales a los principios de eficiencia, en donde hoy en día, el control interno compromete a todos los empleados con el mejoramiento de la calidad de la gestión, donde se establece una estructura flexible y dinámica que permita asumir los retos de la misión organizacional para mayores y mejores niveles de productividad. Es importante destacar, que el control interno, no importa que tanto haya sido diseñado y operado, solamente puede dar una seguridad razonable a la alta dirección sobre el logro de sus objetivos. La probabilidad de logro y eficiencia del sistema, se ve

afectada en muchas ocasiones, por limitaciones inherentes al sistema de control interno.

El control interno es ejecutado por personas. No solamente manuales de políticas y formas, sino personas que establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en cada uno de los niveles de la organización, para la cual deben conocer sus responsabilidades y límites de autoridad.

Principios de Control Interno

Según Díaz y Gómez (2016), en el ejercicio del control interno, implica que este se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales:

Principio de igualdad: Consiste en velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general.

Principio de eficiencia: Velar por la igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, que la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Principio de economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

Principio de celeridad: Es uno de los principales aspectos sujetos al control, debe tener capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Principio de imparcialidad y publicidad: Consiste en obtener la mejor transparencia en las actuaciones de la organización.

Principio de valoración de costos ambientales: Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo, sea un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de las actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operaciones puedan tenerla (p.6).

Tipos de control interno

Establecer y mantener un sistema de control interno es una responsabilidad importante de la empresa. Para lograr esto, es necesario delimitar, identificar y conocer la clasificación del mismo con el objeto de lograr y mantener una supervisión constante de su funcionamiento, en razón de cambios en las condiciones. Según Cepeda (2016:)

El control gerencial: El cual está dirigido a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización.

El control contable: Es aquel que está compuesto por las normas y procedimientos contables, todo lo referente a los métodos y procedimientos que involucren la protección de los bienes y fondos, así como la confidencialidad de los registros contables, presupuestales y financieros de la organización.

El control administrativo u operativo: Es aquel que está orientado a las políticas administrativas u operativas, también a todos los métodos y procedimientos que están relacionados. Este debe incluir, controles tales como: análisis, estadísticas, informe de actuación, controles de calidad, entre otros.

El control presupuestario: Sirve como herramienta técnica en la organización en donde se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivo.

El control operativo de gestión: Está orientado a un conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Este control, debe incluir el fomento de los principios de economía, eficiencia en todas las actividades.

El control de informática: Este control busca lograr el uso de la tecnología y de informática como herramienta de control. Teniendo como objetivo, mantener los controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones (p. 21).

Proceso contable

Lo que respecta a Ventura y Delgado (2010), destaca que el proceso contable:

Tiene como punto de partida la elaboración del balance inicial, a partir de él y sirviéndose de las cuentas y los asientos contables, se elabora el libro diario y posteriormente se traspasan los datos del libro diario al libro mayor, finalmente y pasando por el balance de comprobación de suma de saldo, se lleva el cálculo del resultado de las cuentas de pérdidas y ganancias para, obtenido el resultado del ejercicio poder elaborar el balance final (p.55).

Por lo tanto, se puede decir que el proceso contable es el conjunto de fases a través de la cual la contaduría pública obtiene y completa información financiera. De conformidad con el concepto, resulta sencillo inferir que tanto la contabilidad como la auditoría alcanzan los objetivos a través de la aplicación de los procesos. Sin embargo, es necesario aclarar que mientras la contabilidad observa la fase de proceso para obtener información financiera, la auditoría lo hace para comprobar las correcciones del producto de la contabilidad.

Fase del proceso contable

De acuerdo con el inicio precedente, constituyen fase del proceso contable:

- **Sistematización:** Fase inicial que establece el sistema de información financiera en una entidad económica.
- **Valoración:** Segunda fase del proceso contable, durante cuyo transcurso se clasifican en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica cuando celebra transacciones financieras.
- **Procesamiento:** Tercera fase del proceso contable, en ella se elaboran los estados financieros resultante por las transacciones celebrado por la entidad económica.
- **Evaluación:** Cuarta fase del proceso contable, en el cual se clasifican el efecto de las transacciones celebradas por la entidad económica sobre su situación financiera.
- **Información:** Quinta fase del proceso contable, necesario para comunicar la información financiera obtenida de la contabilidad.

En relación al criterio de Alcarria, (2009:11), el sistema contable puede sistematizarse en los siguientes pasos que se muestra en la siguiente ilustración:

- **Captación de hechos contables:** Un hecho es cualquier acontecimiento que tiene un efecto, en términos monetarios, sobre una entidad económica. La captación se realiza a través de documentos, soportes de acontecimientos,

producto o actividad realizada, tickets, recibos, facturas, nómina, extractos bancarios, informes, entre otros).

- **Análisis de valoración de hechos contables:** Consiste en el análisis de los hechos contable y la valoración de lo ocurrido teniendo en cuenta su repercusión sobre la entidad económica, se trata de una fase crítica del proceso en el cual se requieren los conocimientos técnicos específico que se exige en la profesión contable.
- **Registro de hechos contables:** Consiste en la elaboración de los hechos contables en los instrumento de registro adecuado.
- **Elaboración de información de síntesis:** Consiste en la acumulación de la información registrada y la elaboración de informes de síntesis útiles para la toma de decisiones.

Ventura y Delgado (2010), coinciden que el proceso contable:

Es la ejecución de la empresa debido que llevan unos parámetro que tienen que seguir para poder realizar su estados financieros, ya que se tienen que basar por fases donde se va realizando sistemáticamente una y cada uno de los paso de la contabilidad dentro de una entidad económica (p.66).

Dentro de ese marco, el proceso contable son lineamientos por donde se debe guiar la entidad económica debido que cada paso que de la empresa correctamente ayuda al resto de las fases del proceso contable a llevarse a cabo satisfactoriamente y a su vez resulta satisfactorio para la empresa debido que sabe la situación de la empresa rápidamente. En el caso de la empresa Laminas y Perfiles del Centro C.A. el proceso contable juega un papel muy importante debido que es él quien encamina

correctamente los pasos que deberían dar en el departamento de cuentas por pagar, contablemente hablando, es aquí donde se da el primer paso verificar que las facturas estén correctas, con fecha y el tiempo de caducidad para posteriormente ingresarlas en el sistema para encaminar el resto del trabajo.

Proceso de cobranza

La partida de cuentas por cobrar se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, estas representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar. Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho recibirá cambios de efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuentas abiertas, con el fin de mantener sus clientes habituales a atraer nuevos. En la actualidad las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer créditos conformando las Cuentas por Cobrar, figurando en el grupo del activo corriente influyendo en el capital de trabajo de la empresa. Este efectivo representa un derecho próximo, a hacerse efectivo y de no cobrarse, ocasionara una pérdida para la organización.

Estrategia

Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial, Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos, así Koontz y Weihrich (2001:162), la definen este término como “la determinación del propósito (misión) y de los objetivos básicos a largo plazo de una

empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlas”.

Estrategias Financieras

A medida que las empresas crecen en el nivel de ventas, requieren de mayores requerimientos para cumplir con las exigencias del rubro inventarios, conllevando a aumentar los costos de comercialización; que en su conjunto son determinantes para los márgenes financieros de la entidad. Originando, la necesidad de buscar nuevos instrumentos financieros como la aplicación de las estrategias financieras que ayuden a bajar sus costos, manejar adecuadamente la liquidez, rentabilidad y así lograr una buena estructura financiera de la organización fundamental para su desarrollo, entre los cuales debe destacar, la misión, objetivos, y por supuesto, los recursos con los que se cuenta para el desarrollo de la meta. Por lo cual es necesario establecer estrategias para lograr optimizar cualquier departamento dentro de una organización y de esa manera lograr cumplir con los objetivos establecidos por la gerencia de la misma.

Las facturas

Kotler (2003:48) define la factura como “un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compra venta”. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes poseídos por una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Las facturas tienen tres (3) copias y llevan el membrete de la empresa que vende, y legalmente son de color amarillo, celeste y rosado, además, en la factura deben aparecer los datos del expedidor y del destinatario, el detalle de los productos y

servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos y los impuestos.

Tipos de facturas

Kotler P. (2003:51) destaca que las facturas pueden ser de cuatro tipos:

Factura normal: Las facturas normales documentan la entrega de productos o la provisión de servicios, junto con los impuestos aplicables y los precios, contienen todos los datos que requiere la normativa.

Factura simplificada: Las facturas simplificadas documentan la entrega de productos o provisión de servicios y contienen un número reducido de datos, prescindiendo de los que identifican al comprador (tickets o recibos), aunque si el comprador desea ejercer el derecho a la deducción de IVA, sí que pueden incorporarlo. Sólo se permiten en determinados casos y para importes reducidos.

Factura rectificativa: Las facturas rectificativas documentan correcciones de una o más facturas anteriores, o bien devoluciones de productos, envases y embalajes o comisiones por volumen.

Factura recapitulativa: Las facturas recapitulativas documentan agrupaciones de facturas o albaranes de entrega de un período. Para que esta factura tenga validez fiscal se han de anular las anteriores.

Variantes de una factura

Copia: Documenta la operación para el emisor, con los mismos datos que el original (que permanecerá en poder del receptor o destinatario). Debe llevar la indicación de "copia" para distinguirla del original.

Duplicado: Documenta la operación para el receptor, en caso de pérdida del original. La expide el mismo emisor que expidió el original y tiene los mismos datos que el original. Debe llevar la indicación de "duplicado" para permitir distinguirla del original, en caso de que aparezca el original.

Factura electrónica: es una versión electrónica de la factura, usualmente en formato XML, la cual tiene validez legal y no es necesaria la versión física del documento.

Factura pro-forma o forma libre: Documenta una oferta comercial, con indicación de la forma exacta que tendrá la factura tras el suministro. No tiene valor contable ni como justificante; se utiliza fundamentalmente en comercio internacional para obtener las licencias de importación, para la apertura de créditos documentarios o para el envío de muestras comerciales porque no obliga a cumplir las obligaciones legales de un proyecto de ley que daría lugar a una verdadera. Suele incluir la fecha máxima de validez.

Importancia de la factura

Kotler (2003:54) Lo más importante de solicitar una factura cuando realizas una compra, primero, es la responsabilidad del vendedor a garantizar lo que te vende ante un desperfecto o falla del material. Segundo. La factura asegura que el vendedor pague el impuesto correspondiente, el cual ya está incluido en el precio, o sea que ante una compra sin factura, el comerciante se está quedando con esa cantidad de dinero que no le corresponde.

2.3. Definición de términos básicos

Ciclo contable: es el período de tiempo en el que se registran todas las transacciones que ocurren en una empresa ya sea mensual, trimestral, semestral o anualmente; el más usado es el anual.

Crédito a Plazo: tipo de crédito que se concede al comprador de una mercancía a plazos. El vendedor recupera la posesión de la misma en caso de que el comprador deje de pagar algunos de los plazos en su debido tiempo.

Control contable: puede definirse como un procedimiento administrativo empleado para conservar la fiabilidad y veracidad en las transacciones y su contabilidad, así como el salvaguardar los activos y se vigile los registros financieros y que estén respaldados con la documentación necesaria.

Control Interno: tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Depósito: Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados un periodo de tiempo determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie.

Depósitos en Tránsito: Son aquellos depósitos que por lo general se envían al final de mes y estos no son acreditados en el banco por lo que estarán Cargados en los libros de la empresa pero no en estado de cuenta del mes.

Estrategia: es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia empresarial, se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos.

Facturas del proveedor: documento que especifica los detalles de una transacción de adquisición y el importe de dinero que se debe al proveedor por la adquisición.

Organización: es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad, y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Orden de pago: la orden de pago se emite para pagar a un proveedor un bien o servicio prestado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo a los objetivos ya planteados, se desarrolló la siguiente metodología. Permitiendo realizar de manera organizada y sistemática, todas aquellas actividades necesarias para la ejecución de tipo, diseño y nivel de estudio. Al respecto Balestrini (2000), destaca que:

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

por lo tanto, la metodología constituye el plan sistemáticos que hace referencia al camino o al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.

3.1. Tipo de la Investigación

Arias, (2006; 23), se refiere al tipo de investigación como: “El grado de profundidad con que se aborda un sujeto o fenómeno y este puede ser exploratorio, descriptivo o explicativo. Debido a lo antes expuesto, se determinó que la investigación actual está amparada en un tipo de investigación descriptiva, puesto que permitirá describir las variables y sus asociaciones relacionadas con la problemática

que se presenta en el departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro.

3.2. Diseño de la Investigación

Hurtado de Barrera (2003:75), hace referencia a lo siguiente: el diseño de investigación “Son las directrices que permiten lograr el objetivo de la investigación”. De acuerdo a lo acotado con el autor, es importante destacar que el presente trabajo se apoya en una investigación de campo. Se considera de campo, en virtud que los investigadores acudirán al lugar donde se viene presentando la situación problemática planteada, a objeto de constatar a través de la recopilación de información los aspectos que se relacionan con la situación antes dicha.

De la misma manera, el estudio actual está amparado en un proyecto factible, puesto que a través del mismo se plantea una propuesta con el fin de solventar una problemática existente en el proceso de facturación de la empresa objeto de estudio. Por lo tanto, Arias (2000:134), indica que un proyecto factible: “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad.

3.3. Fases Metodológicas

En la presente investigación con la finalidad de llevar a cabo cada uno de los objetivos específicos, se realizó una serie de fases las cuales muestran los distintos procedimientos, técnicas e instrumento utilizados para alcanzar el objetivo general. Por lo tanto, es importante destacar que en función del diseño y tipo de investigación, el presente estudio estará conformado por las siguientes fases metodológicas:

Fase I. Diagnóstico la situación actual del proceso de facturación realizado por el departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

La presente fase tuvo como objetivo realizar el diagnóstico de las actividades llevadas a cabo por el personal de contabilidad relacionados con el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., por lo tanto para dicho diagnóstico fue necesario definir la población por lo que Arias (2006; 81), la define como: "el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación". En tal sentido, es importante destacar que la población estuvo constituida por ocho (8) personas que laboran en la empresa objeto de estudio.

En lo que respecta a la muestra, Aria (2006; 83) define por muestra al "Subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones. Al Respecto Hurtado de Barrera (2000; 158), acota que "en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados".

En este caso, en la investigación se estudió la totalidad del universo, por ser una población finita; asimismo, no se aplicó fórmulas para determinar el tamaño de la muestra. La población y muestra para este caso fueron iguales. En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998; 123), opina que "la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población".

Luego de definir la muestra, será necesario seleccionar las técnicas e instrumento para recolectar la información. En este caso Arias (1999; 53), menciona

que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. Es decir, que las técnicas de recolección de datos son las herramientas que se usan para recabar información necesaria en la investigación planteada.

Así pues, que en el estudio actual se utilizó como técnica la observación participante y la encuesta. Desde el punto de vista de Rojas (2002; 139), la encuesta “es una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos”. En tal sentido, en la presente investigación fue necesario aplicar esta técnica con el fin de recabar información acerca del problema abordado el cual fue utilizado como instrumento el cuestionario, el cual será cerrado, constituido por quince (15) preguntas dicotómicas, es decir con dos opciones de respuestas Si y No, el mismo será aplicado a la muestra seleccionada.

Cabe destacar, que para tener una Validez del Instrumento que, Según Hernández y otros (2010; 201), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Por otro lado, Silva (2008), destaca que la validez de un instrumento consiste en:

Consultar a tres, cinco, siete (siempre un número impar) expertos con experiencia en el tema que se estudia y en metodología de la investigación, a quienes se les suministre un ejemplar del instrumento, la tabla de operacionalización de variables y una matriz de análisis del instrumento donde vaciarán sus observaciones a cada reactivo y se anotarán las sugerencias que consideren pertinentes. Con estos valiosos soportes, el investigador efectúa las correcciones al instrumento en los casos que considere necesario (p 115).

Considerando, lo antes expuesto por los autores, para la presente investigación la validez del instrumento se realizará a través del juicio de los expertos, en este caso será necesario seleccionar a tres (3) expertos con experiencia en la materia (un

metodólogo y dos licenciado en contaduría pública) a quienes se les presentó una versión del instrumento para ser revisada y evaluada en cuanto a redacción y contenido, para posteriormente elaborar el instrumento definitivo.

Una vez sea concluida la fase de recolección de los datos, se procederá a realizar un análisis cuantitativo y posterior interpretación de los datos obtenidos al respecto. En este caso, Méndez (2001; 118), afirma que “las técnicas de análisis se basan en descomponer un todo en sus parte constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada una de ellas”. Considerando tal definición, cabe destacar que una vez obtenidos los resultados se aplicará como técnica el análisis cuantitativo, el cual según Sabino (2000), es una técnica que:

Se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procesamiento que se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, las cuales se les ha calculador sus porcentajes y presentado convenientemente (p. 198).

Asimismo es necesario señalar el uso de la estadística descriptiva, sobre lo cual Arias (2006: 82), señala que “es el conjunto de técnicas y medidas que permiten caracterizar y condensar los datos obtenidos”, lo anterior, permite afirmar que los resultados fueron analizados una vez realizada la respectiva tabulación de los mismos; en este sentido Arias (ob. cit.) sostiene que “la tabulación se refiere a la representación de los datos o cuadros formados por columnas”.

Fase II. Identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

Es importante acotar que una vez aplicado el cuestionario se procederá a realizar la matriz DOFA, con el fin de conocer los factores internos y externos que inciden en la problemática existente en el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles

del Centro C.A. Asimismo se realizará en cruce de la matriz donde se establecerán las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas.

Según, Serna (2003), explica: El análisis de una matriz DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas, donde se permita a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

En tal sentido, la matriz FODA, ó también conocida como matriz DOFA, es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos y externos de una organización, un programa o un proyecto. Para su representación, en el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos, y en la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Fase III. Diseño de estrategias de control interno que logren la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y perfiles del Centro C.A.

En esta fase se diseñan las estrategias de control interno para mejorar el proceso de facturación del departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro, C.A., las cuales se derivan de los resultados obtenidos de las fases I y II, y la elaboración de la matriz DOFA cruzada, que permitió establecer las acciones de intervención para atender cada uno de los elementos identificados en el diagnóstico que inciden sobre el control interno del proceso de facturación. Una vez concretados los aspectos operativos se procedió a estructurar la propuesta, la misma estará conformada de la siguiente manera: presentación de la propuesta, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados, las cuales le darán respuestas a los objetivos planteados para el presente estudio. Ante esto, Palella y Martins (2006:73), indican que, una vez la previa aplicación de las técnicas de análisis estadístico se obtiene los resultados de la investigación, se procede a la exposición escrita para el informe final. Por lo tanto a continuación se mostraran cada uno de los resultados obtenidos de acuerdo a las fases de la investigación.

Resultados fase I. Diagnóstico la situación actual del proceso de facturación realizado por el departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

Para ello se realizó el análisis de los resultados logrados en el instrumento diseñado para obtener información respecto al proceso de facturación llevado a cabo por el personal de contabilidad a través de la observación directa y un cuestionario aplicado a los mismos, el cual proporcionó una visión general sobre la problemática que padece a el área mencionada, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan. De allí, que los resultados derivados de la encuesta se presentaran bajo la modalidad, de gráficos circulares con proporciones por cada ítem asociado con dichos valores, como se presentan a continuación:

1. ¿Existe un manual de control interno dentro de la empresa para el proceso de facturación?

Cuadro n° 1. Existencia de manual.

ÍTEM 1.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	5	3	8
%	63%	37%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

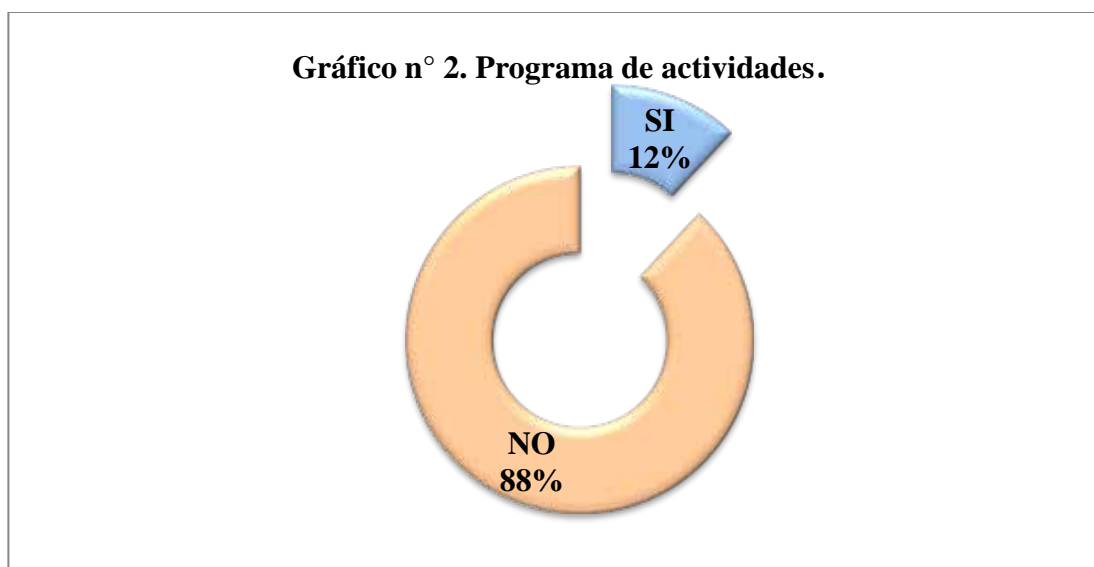
Análisis: como se puede observar en el gráfico N°1, un pequeño porcentaje de los empleados encuestados niegan que existe un Manual de Control Interno dentro de la entidad para el área de cuentas por cobrar, mientras que la mayoría afirma que si existe. Esta discrepancia de opiniones, es un indicativo de la necesidad de informar a los empleados de esta organización a cerca de la existencia de un manual.

2. ¿Existe un programa que permite delimitar las actividades de cada uno de los trabajadores relacionados con el proceso de facturación?

Cuadro n° 2. Programa de actividades.

ÍTEM 2.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	1	7	8
%	12%	88%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

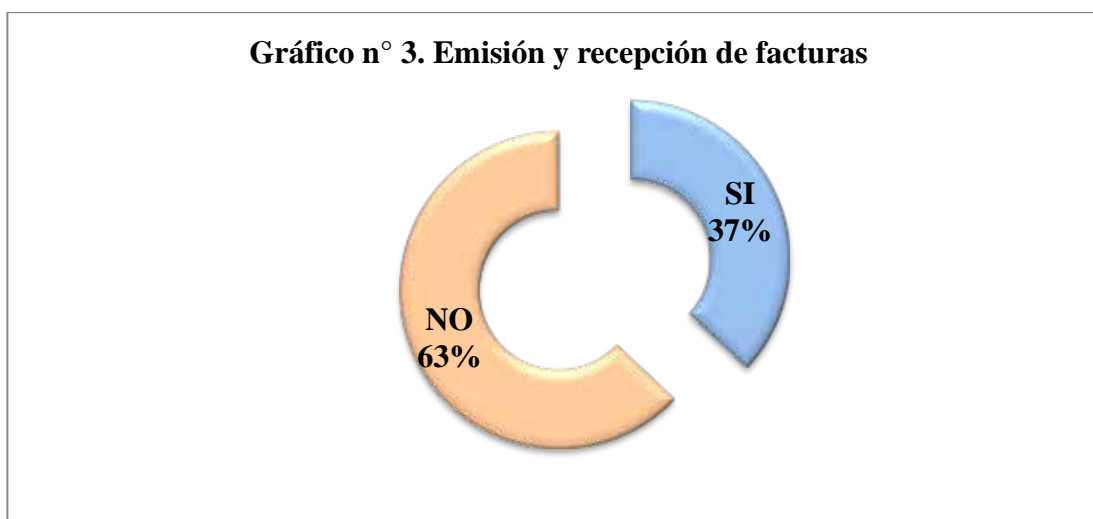
Análisis: según puede evidenciarse en el gráfico precedente que el 88% de los trabajadores encuestados responde que no existe un programa que permita establecer las actividades a realizar por el personal encargado del proceso de facturación, mientras que el 12% lo afirma, debido a que sí realizan sus actividades de manera individual. Esta discrepancia de opiniones, es una muestra de la necesidad de establecer claramente las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo, en el contexto de la estructura organizativa de la misma.

3. ¿Considera usted que el proceso de emisión y recepción de las facturas a los clientes se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos del departamento de Facturación?

Cuadro n° 3. Emisión y recepción de las facturas.

ÍTEM 3.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	3	5	8
%	37%	63%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

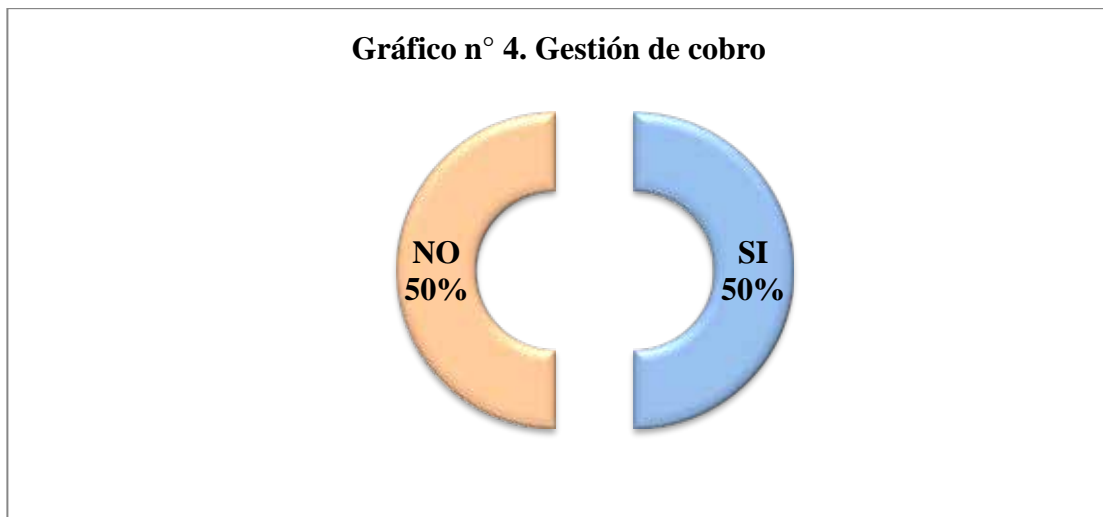
Análisis: Según los datos obtenidos por el gráfico anterior se observa que el 63% de los encuestados responden de manera negativa destacando que la emisión y recepción de las facturas no se lleva de forma adecuada que logre el cumplimiento de los objetivos del departamento. Por el contrario el 37% de los encuestados restantes responden de manera positiva. Por tal motivo, es conveniente acotar que la planificación en el proceso de facturación permitirá llevar de una forma eficaz y eficiente los cursos de acción para el cumplimiento de los objetivos.

4. ¿En la empresa se realiza una adecuada gestión de cobro que permita que permita mantener liquidez para el cumplimiento de los compromisos y actividades diarias del departamento?

Cuadro n° 4. Gestión de cobro.

ÍTEM4.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	4	4	8
%	50%	50%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente:MNiquel y Sanabria (2019).

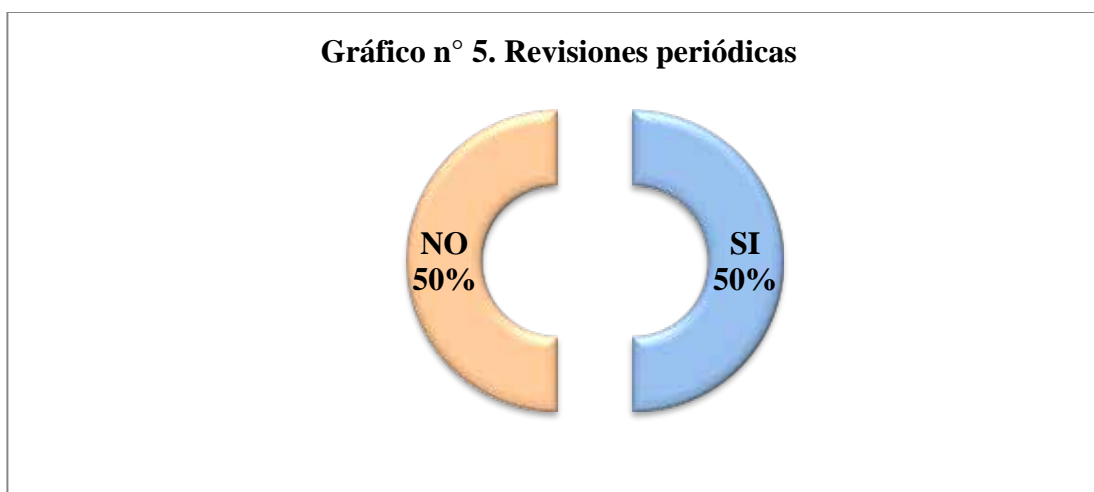
Análisis: según se evidencia en al gráfico anterior el 50% de las personas encuestadas responden de manera negativa destacando que la empresa no realiza una adecuada gestión de cobro la cual permita mantener liquidez para el cumplimiento de los compromisos y actividades diarias. Esta situación afecta el cumplimiento de la empresa con terceros y obligaciones, Por el contrario, el otro 50% responden de manera afirmativa.

5. ¿En la empresa se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de facturación para identificar las debilidades existentes en los mismos?

Cuadro n° 5. Revisiones periódicas.

ÍTEM5.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	0	8	8
%	0%	100%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

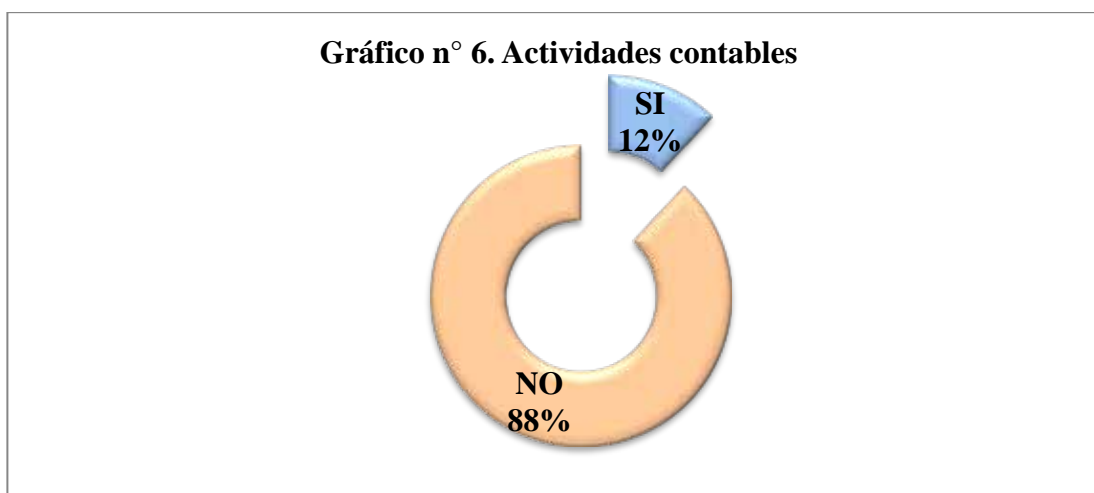
Análisis: Una vez procesado los datos emitidos por el personal encuestado respecto al ítem 5, se observa que el 100% de los mismos responden de manera negativa, destacando que en la empresa no se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de facturación y de las cobranzas para identificar las debilidades existentes. Por lo tanto, esta situación demuestra la necesidad que existe en la empresa de realizar las revisiones periódicas con el objeto de identificar las debilidades en dicho proceso y así tomar medidas correctivas que optimicen el proceso de facturación.

6. ¿Cree usted que existe un control en las actividades contables que logren obtener resultados confiables en el proceso de facturación y en la información suministrada?

Cuadro n° 6. Actividades contables.

ÍTEM 6.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	1	7	8
%	12%	88%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

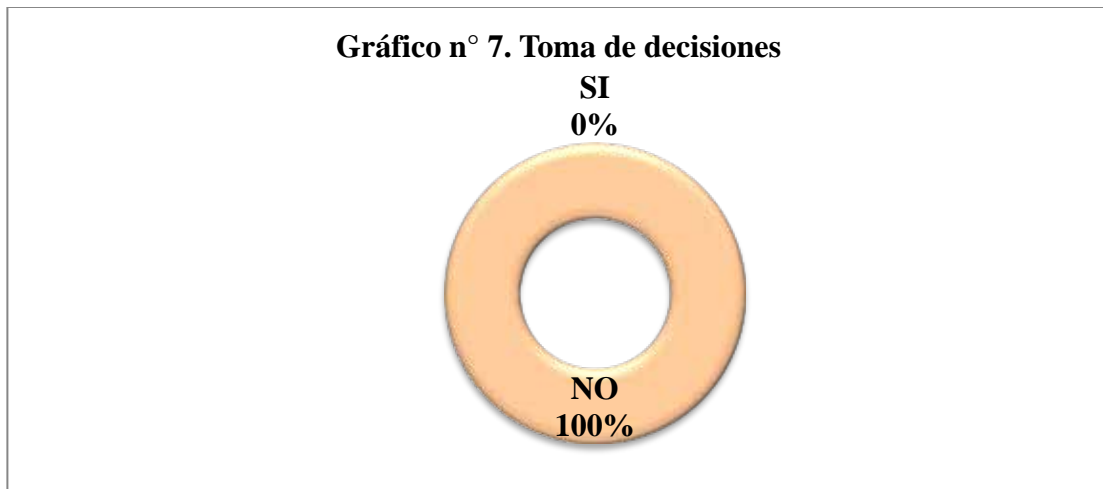
Análisis: según se evidencia en el gráfico anterior el 88% de los encuestados responden de manera negativa, los mismos consideran que no existe un control en las actividades contables que logren obtener resultados confiables en el proceso de facturación y en la información suministrada. Por el contrario, el 12% de las personas restantes responden de manera afirmativa, estos resultados demuestran que los procesos contables no se encuentran debidamente definidos, lo que origina descontrol en la ejecución de las labores.

7. ¿Piensa usted que las decisiones con respecto al proceso de facturación son tomadas de manera oportuna?

Cuadro n° 7. Toma de decisiones

ÍTEM 7.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	0	8	8
%	0%	100%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

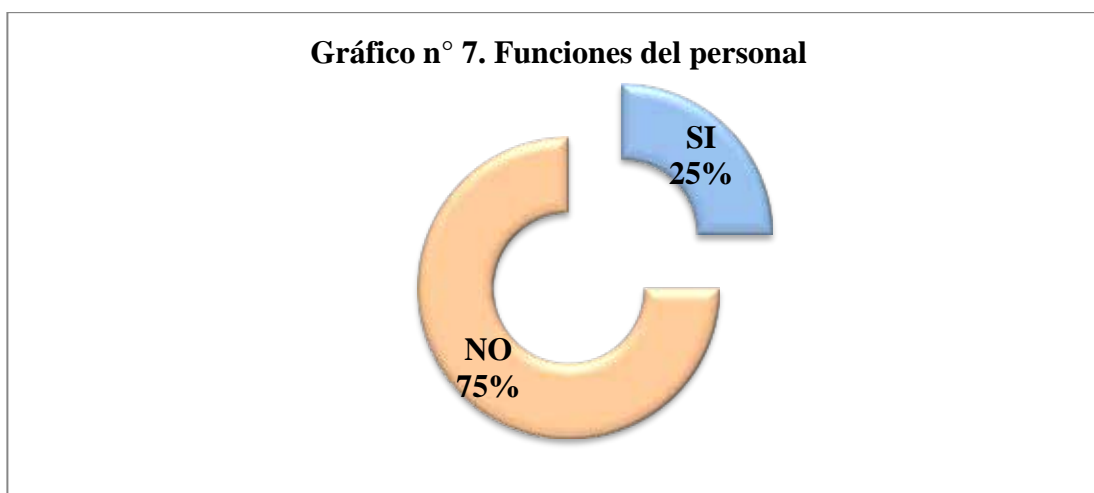
Análisis: como se observa en el gráfico anterior el 100% de los encuestados responden de manera negativa, lo que quiere decir que los mismos consideran que las decisiones con respecto al proceso de facturación no son tomadas de manera oportuna puesto que se requieren la implementación de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos relacionados con la facturación.

8. ¿Cree usted que el personal de contabilidad encargado del proceso de facturación se encuentra debidamente adiestrado para realizar sus funciones de manera eficiente?

Cuadro n° 8. Funciones del personal

ÍTEM 8.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	2	6	8
%	25%	75%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

Análisis: según los datos aportados por el gráfico anterior se puede observar que el 75% del personal encuestado responde de manera negativa destacando que no están debidamente adiestrados para desempeñar de manera eficiente sus funciones. Sin embargo el 25% del personal restante responde de manera negativa. Es importante destacar que el activo más valioso que posee una empresa es su recurso humano por tal motivo es necesario que la empresa se encargue de mantenerlos adiestrados para lograr así los objetivos propuestos.

9. ¿Cree usted que la empresa debe realizar planes de adiestramiento para el personal encargado del proceso de facturación con el objeto de lograr un mejor desempeño en sus funciones?

Cuadro n° 9. Planes de adiestramiento

ÍTEM 9.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	8	0	8
%	100%	0%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

Análisis: se puede constatar a través del gráfico anterior que el 100% de los encuestados responden de manera afirmativa, lo que quiere decir que consideran necesario la implementación de planes de adiestramiento que logre un mejor desempeño en las actividades del personal relacionados con el proceso de facturación, puesto que dicho proceso ha presentado algunas debilidades que inciden de manera negativa en el desempeño de los trabajadores encargado de dicho proceso.

10. ¿Considera usted necesaria la implementación de estrategias de control interno para la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A?

Cuadro n°10. Implementación de estrategias

ÍTEM 10.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	8	0	8
%	100%	0%	100%

Fuente: Miquel y Sanabria (2019).



Fuente: Miquel y Sanabria (2019).

Análisis: Una vez tabulados los datos se observa que el 100% de las personas encuestadas responden de manera afirmativa, ellos consideran necesaria la implementación de estrategias que logren el control eficiente en el proceso de facturación. Puesto que con la implementación de las mismas se estaría solventado una problemática que afecta el buen desempeño de la organización en general.

Resultados fase II. Identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

Luego de los resultados obtenidos a través de la observación directa y la encuesta realizada al personal del área de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., se procedió a plasmar dichos resultados a través de la matriz FODA, con el fin de determinar los factores internos y externos a la empresa que están directamente relacionados con los problemas que se presentan en el proceso de facturación.

En tal sentido, es conveniente acotar que, la FODA está compuesto por cuatro elementos de los cuales dos tratan sobre la parte interna de la empresa y puede tener control sobre ellas como son las fortalezas y las debilidades, mientras que las externas como son las oportunidades y amenazas, son variables en las cuales no se pueden tener control sobre ellas, ya que son regidas por el entorno externo como por ejemplo: la competencia, la inflación, reformas fiscales, entre otros. Por lo que, el análisis FODA se recomienda llevarlo a cabo anualmente, para así conocer la situación en que se encuentra en un momento determinado; tomando decisiones adecuadas a la situación que demuestra la citada técnica.

De la misma manera, se procedió a elaborar la matriz DOFA cruzada, surgiendo las acciones de intervención que se desarrollan en la propuesta. En efecto, las iniciativas de intervención generadas de la matriz cruzada permitirán reforzar las fortalezas aprovechando las oportunidades, disminuir las amenazas en función de las fortalezas, disminuir las debilidades aprovechando las oportunidades y disminuir las debilidades controlando las amenazas. Por tanto, en el Cuadro n° 11 se muestran los datos de la primera fase de la metodología DOFA.

Cuadro n° 11. Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Personal acorde con la implementación de la propuesta. - Personal directivo motivado por solventar la problemática existente en el área de contabilidad. - Personal con adaptación al cambio. - Sistema contable óptimo. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se lleva control de las facturas emitidas. - No se planifican actividades de facturación. - No se realiza una eficiente gestión de cobros. - No existen planes de adiestramiento para el personal de facturación. - No existe procedimientos ni políticas para el proceso de facturación.
Factores Externos	<ul style="list-style-type: none"> - El personal conoce sus funciones y responsabilidades. 	
Oportunidades	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de mantener a los proveedores satisfecho. - Disponibilidad de mantener a los clientes y proveedores fijos. - Lograr el cumplimiento de los objetivos del departamento de contabilidad. - Lograr un control eficiente en los procesos llevados a cabo por el personal encargado de la facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal para el manejo efectivo del proceso de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar actividades del proceso de facturación.

	Fortalezas	Debilidades
Amenazas	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad económica del país. - Incremento de una mala imagen frente a proveedores y clientes potenciales por falta de información oportuna. - Los clientes pueden emigrar hacia las empresas competidoras. - Sanciones por parte de entes gubernamentales. 	<p>-Elaborar normas y procedimientos para lograr un control eficiente en el proceso de facturación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar políticas para la gestión de cobros.

Fuente: Miquel y Sanabria (2019)

Análisis matriz FODA

- Debilidades.

Según los datos aportados por la matriz FODA se tiene que entre las debilidades existentes se encuentran las siguientes: no se planifican las actividades de facturación, no se lleva control de las facturas emitidas, no se realiza una eficiente gestión de cobros. De la misma manera se observa que no existen planes de adiestramiento para el personal de facturación además no existe procedimientos ni políticas para el proceso de facturación.

- Fortalezas

Para atacar estas debilidades partimos de sus fortalezas ya que la empresa conoce su estado y desea mejorar, además cuenta con un personal con conocimiento específico en el proceso de facturación, igualmente se constató que el personal está acorde con la implementación de la propuesta. Asimismo se evidenció que el personal directivo se muestra motivado y comprometido por solventar la problemática existente en el área de contabilidad. Por otro lado el área de contabilidad cuenta con un personal con adaptación al cambio.

- Amenazas.

Entre las amenazas que pueden afectar a la empresa se encuentran la inestabilidad económica del país, el incumplimiento por parte de los proveedores en cuanto a fechas de entrega, incremento de una mala imagen frente a proveedores y clientes potenciales por falta de información oportuna asimismo los clientes pueden emigrar hacia las empresas competidoras.

- Oportunidades

Por otra parte, tenemos que con la implementación de la propuesta se lograran las siguientes oportunidades: disponibilidad de mantener a los proveedores satisfecho, disponibilidad de mantener a los clientes y proveedores fijos, lograr el cumplimiento de los objetivos del departamento de contabilidad, lograr un control eficiente en los procesos llevados a cabo por el personal encargado de la facturación.

Resultados fase 3. Diseño de estrategias de control interno que logren la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y perfiles del Centro C.A.

En esta última fase se desarrolla la propuesta de estrategias que permitan lograr un mejor control y organización en el departamento de contabilidad tomando como referencia los resultados obtenidos en las fases I y II respectivamente; cuyo propósito fundamental es solucionar el conjunto de problemas en el proceso de facturación. Por ende, la puesta en práctica de la misma evitará las dificultades económicas y operativas que genera esta problemática

Cabe destacar que, una de las fortalezas de esta propuesta es que surgió a partir de un análisis crítico de la situación actual del proceso de facturación y de los factores internos y externos que inciden sobre dicho proceso; por lo que las estrategias surgidas de este análisis se enfocan en solucionar los problemas específicos de la empresa, es decir, están contextualizados. De modo que, tomando en cuenta los lineamientos establecidos en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), la presentación de esta fase se organizó de la siguiente manera, presentación de la propuesta, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta donde se describirán las estrategias como alternativas de solución a la problemática abordada.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

La severa crisis que ha afectado a la economía venezolana en los últimos años, marcada por altos índices inflacionarios, un estricto control de las divisas y una contracción del aparato productivo, ha generado grandes cambios en las organizaciones, las cuales se ven en la necesidad de revisar sus procesos con la finalidad de mejorar de manera continua su desempeño, procurando ser más eficientes y eficaces, si desean mantenerse compitiendo en un mercado cada vez más exigente por productos y servicios de calidad, en términos de precios, condiciones, disponibilidad y oportunidad.

En ese sentido, las empresas buscan maneras más eficientes de ejecutar sus procesos, recurriendo a diversas estrategias para mejorar el desempeño de la organización en todas sus áreas, mejorando el control de sus operaciones como medio de asegurar el alcance de sus objetivos. De allí, que hagan énfasis en el control de sus recursos financieros, prestando especial atención a los procesos que involucran a los ingresos a través de las ventas como es el proceso de facturación, puesto que el mismo debe estar en capacidad de entregar las facturas dentro de las fechas estipuladas por cada cliente y más importante aun de asegurar su conformidad en términos de soporte y contenido.

En ese sentido, se presenta esta propuesta de estrategias de control interno para la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., en la cual durante la realización del diagnóstico de su proceso en dicha área se evidenció la ausencia de estrategias que permitan un adecuado control interno

en el proceso llevado a cabo para la facturación, por lo que se plantea como objetivo de esta propuesta dar respuesta a esta necesidad, aportando actividades que permitan mejorar el manejo de los recursos de la institución.

5.2. Objetivos de la investigación

5.2.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de control interno que logren la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y perfiles del Centro C.A.

5.2.2. Objetivos específicos

- Describir normas y procedimientos para el proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro.
- Establecer las actividades del personal encargado del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.
- Implementar planes de capacitación para el personal encargado del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

5.3. Justificación de la investigación

Esta propuesta tiene como objetivo proporcionar al personal del departamento Facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., una visión más clara acerca del manejo oportuno en los procesos llevados a cabo por el personal encargado de la facturación, aportando las medidas necesarias para su correcto funcionamiento y mejorar la efectividad de sus actividades; promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas, asegurando la confiabilidad de

la información financiera derivada de las transacciones relacionadas con los ingresos por ventas y de manera que contribuyan a la toma de decisiones.

Asimismo, permitirá velar por las normas legales a los principios de eficiencia promoviendo en la organización valores éticos que permitan el mejoramiento continuo del desempeño de todos los empleados propiciando la calidad de la gestión, además de facilitar la adaptación de la empresa a los cambios económicos del entorno de manera que pueda enfrentar los retos de la misión organizacional en busca de mejores niveles de productividad. Por lo tanto, la presente propuesta además de contribuir a fortalecer la toma de decisiones, tiene como beneficios facilitar la planificación estratégica financiera de la empresa proporcionando un uso más efectivo de sus recursos, además de permitirle cumplir de manera más oportuna con el manejo eficiente de los recursos financieros.

Por lo tanto, se puede decir que la propuesta beneficiará directamente a los trabajadores del departamento de facturación y a los clientes, ya que un mejor desempeño en el proceso permitirá la entrega oportuna de las facturas a los clientes. Asimismo, aportará beneficios a la dirección general de la empresa, ya que contarán con herramientas para un mejor control de las operaciones del departamento de facturación, promoviendo un uso eficiente de sus recursos y ofreciendo medios para evaluar el desempeño.

5.4. Factibilidad de la propuesta

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: Operativo, Técnico y Económico. De tal manera que, el éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada una de estos tres

aspectos. El análisis de factibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello, tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo e implementación.

5.4.1. Factibilidad Técnica

Ésta es una evaluación que demuestra que el proyecto puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias de que se ha planeado cuidadosamente, contemplado los problemas que involucra y mantenerlo en funcionamiento. Es por ello que la factibilidad técnica está relacionada con las mejoras del sistema actual y de si existe o está al alcance la tecnología necesaria para el desarrollo del plan propuesto. En fin, esta parte de la factibilidad total del proyecto, se refiere a los recursos necesarios como herramientas, maquinarias, tecnología y experiencias, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere tal proyecto.

Generalmente nos referimos a elementos tangibles, por lo cual, la empresa cuenta en los actuales momentos con los recursos necesarios para desarrollar la propuesta, tales como computadoras, impresoras, fotocopadoras y demás herramientas tecnológicas necesarias para la implementación de la misma. Por lo antes expuesto se establece que el proyecto se considera factible, debido a que todos los recursos requeridos para su implementación pueden ser obtenidos con facilidad dentro de la organización objeto de estudio.

5.4.2. Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha el proyecto, los empleados juegan

un papel fundamental en la implementación de las estrategias propuestas, pues éste va en beneficio propio y de la empresa. En tal sentido, Ramírez (2010), destaca que:

Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), dependen de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo (p. 3).

En tal sentido, es oportuno resaltar que la empresa cuenta con el personal necesario para el desarrollo de la propuesta como lo son los trabajadores que conforman el área de contabilidad y facturación. Asimismo se cuenta con el apoyo de los gerentes, los cuales están motivados y comprometidos para llevar a cabo la propuesta.

5.4.3. Factibilidad Económica

Quevedo, (2002:46), define la factibilidad económica como: “los recursos económicos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos”. En tal sentido, la gerencia de la empresa desde el comienzo de este estudio, ha manifestado estar consciente de la necesidad de establecer los controles necesarios para el resguardo de sus activos, así como de los requerimientos organizativos que esto implica, por lo que se considera que la implementación de esta propuesta redundará en beneficios para la empresa, la cual busca consolidar la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de facturación, por lo que se muestra dispuesto a comprometer los recursos necesarios para mejorar el control interno de las operaciones llevadas a cabo por el personal encargado del proceso de facturación.

En virtud de lo expuesto, se evidencia la factibilidad económica financiera de implementar las estrategias propuestas, la relación costo beneficio sería altamente favorable para la organización y su implementación no implica ni requiere la inversión de recursos financieros adicionales, por lo que se cuenta con las condiciones económicas y financieras para implementar la propuesta que se propone, para garantizar un adecuado control en uno de los procesos imprescindible de la empresa como lo es el de facturación.

5.5. Desarrollo de la propuesta

Las estrategias para la optimización del proceso de facturación es realizada sobre las premisas fundamentales del control interno; adaptada a las necesidades específicas de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., de esta manera la propuesta consiste en una serie de estrategias, complementadas con algunas sugerencias para los puntos críticos detectados mediante el análisis de los resultados, correspondiente a los procesos de facturación.

De tal manera, es oportuno resaltar que los clientes son una entidad muy importante para todas las empresas. En el caso de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A., que son del rubro de la construcción, éstos adquieren una importancia mayor aún, por cuanto son vitales para poder desarrollar el negocio de la compañía. Por lo tanto, la empresa requiere tener una relación transparente y una buena comunicación, con los clientes para lograr de esta manera la satisfacción y fidelización de los mismos. Por consiguiente, a continuación se muestran las estrategias propuestas para el control interno del proceso de facturación:

Estrategia n° 1. Describir de las actividades del personal encargado del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

Objetivo: Lograr el control eficiente en las actividades del personal encargado del proceso de facturación.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
GERENTE DE CONTABILIDAD	<p>Recibe las órdenes de pedidos de los clientes y notifica a los analistas de facturación para que entreguen los productos a los clientes.</p> <p>Recibe los soportes en caso de haber inconsistencia o disparidad en cantidades, montos, sellos o firmas en la documentación recibida debe proceder a la devolución a los analistas de facturación para su corrección.</p> <p>En caso de estar correcto aprueba y devuelve a los analistas.</p>
ANALISTAS DE FACTURACIÓN	<p>Realiza la transcripción de la nota de entrega, así como los diferentes documentos legales para el despacho del producto al cliente.</p> <p>Emite un registro de venta anexando la nota de entrega con sus respectivos soportes, los cuales deben estar firmados y sellados.</p> <p>Recibe y realiza la corrección en caso de estar incorrecto los datos.</p> <p>En caso de estar conforme procede a ingresar los datos de la nota de entrega para realizar la factura.</p> <p>Realiza el documento, de estar conforme</p>

ASISTENTE DE FACTURACIÓN

guarda los datos, habilita o imprime la factura, firma y sella.

Anexa a la factura los documentos necesarios para enviar al gerente de contabilidad para su respectiva revisión.

Desglosa y distribuye las facturas (originales y copias) con sus respectivos soportes, original al cliente con copia de nota de entrega y copia para el departamento de contabilidad.

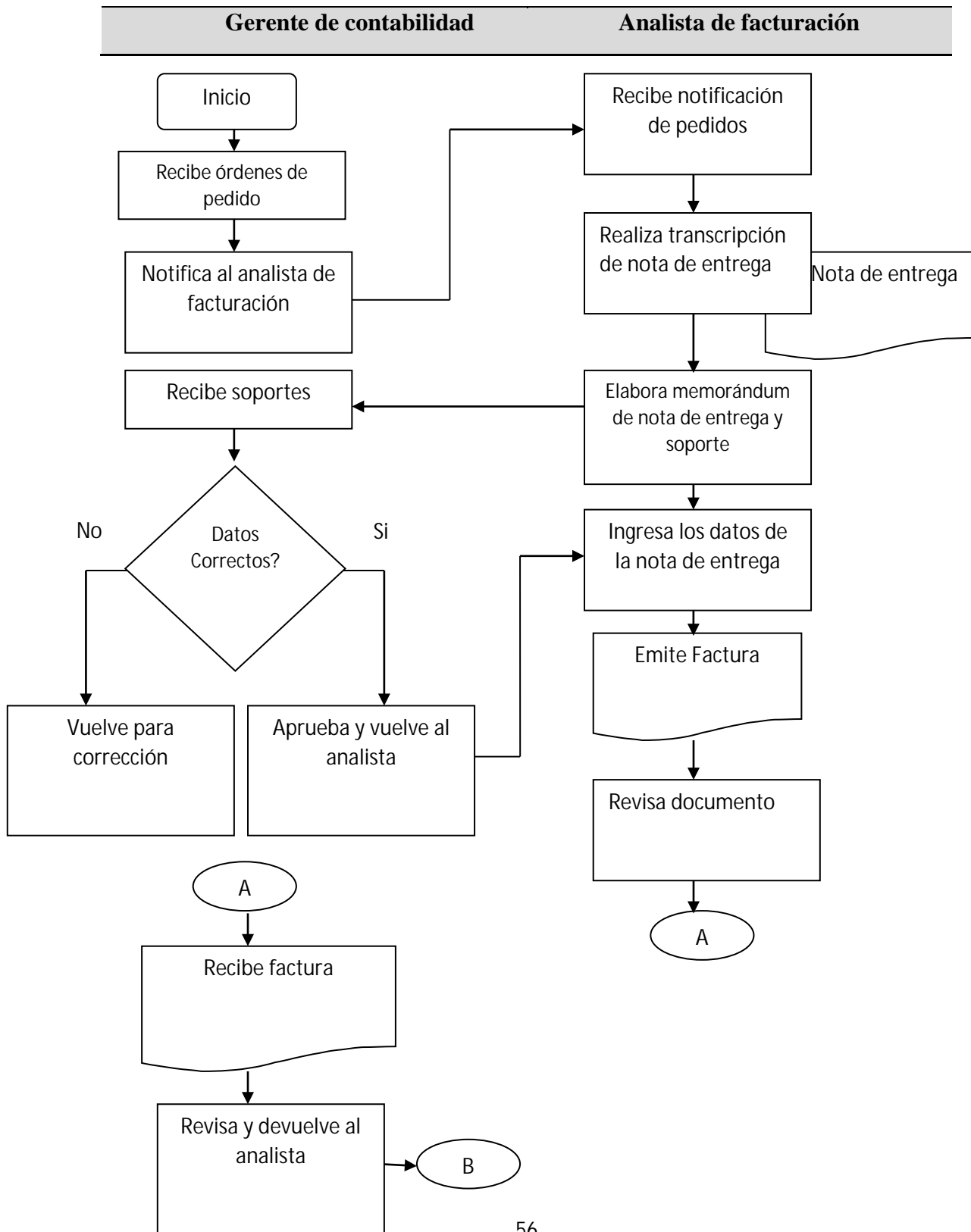
Registra en los libros de ventas cada una de las facturas emitidas.

Emite relación de las facturas y se remite al final del día al gerente de contabilidad.

Semanalmente entrega al gerente administrativo una relación de las notas de entregas facturadas, por facturar y de las ventas facturadas.

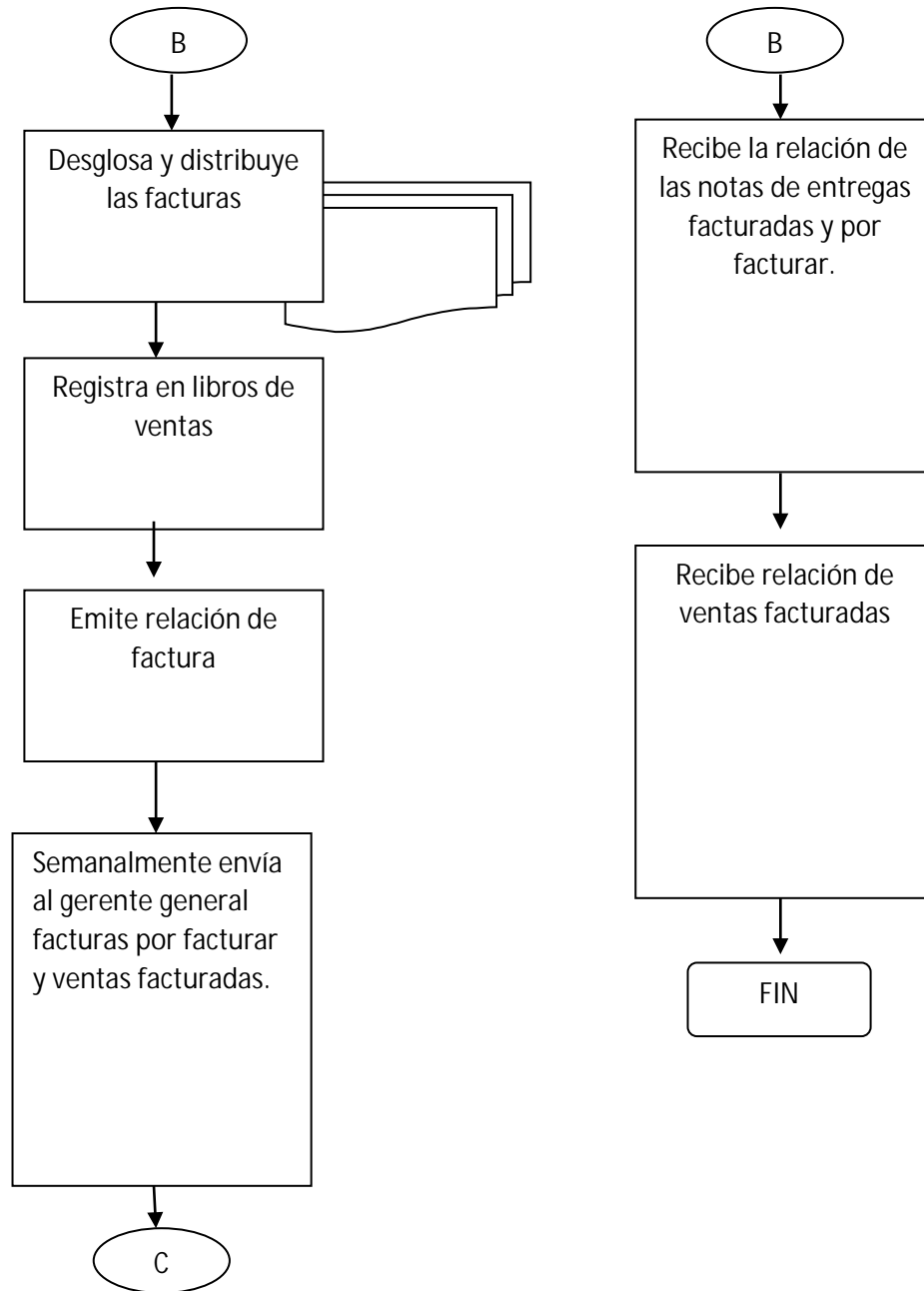
Fuente: Miquel y Sanabria (2019)

Flujograma del proceso de facturación de la empresa Laminas y Perfiles del Centro C.A.



Gerente de contabilidad

Analista de facturación



Estrategia n° 2. Describir normas para el proceso de facturación

La factura es un documento de suma importancia para la empresa objeto de estudio, puesto que a través de la misma se registra la información necesaria de las ventas de la empresa. De esta manera, la misma debe ser tratada con precisión, exactitud y exactitud. Por lo tanto cualquier error en la confección de la factura trae problemas de cobros. En tal sentido, la factura debe contener los datos exigidos por las leyes venezolanas y asimismo los que solicite el cliente. Por tal motivo, es necesario que la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A. implementen normas que indiquen las instrucciones para facturar las ventas de los productos, de tal manera que se cumplan con las políticas administrativas y financieras de la empresa. Es por ello que se escriben las siguientes normas:

- Es responsabilidad del gerente de contabilidad de la empresa llevar un control del proceso de facturación, el cual se inicia desde los pedidos de los clientes hasta la recepción de la factura.
- Toda orden de pedido debe estar firmada y autorizada por el cliente para que proceda dicha operación, a su vez el administrador deberá autorizarla para que facture y emita su correspondiente orden despacho.
- Las notas de entregas debe quedar firmada por el funcionario que entrega el producto y quien lo recibe.
- Para la aprobación de las órdenes de pedidos deben considerarse los siguientes aspectos:
 - a. El monto de bolívares del pedido no supere al límite de crédito.

- b. El cliente no deberá tener más de dos facturas vencidas.
 - c. Condiciones de pago
 - d. Fecha de entrega.
-
- Serán suspendidas las órdenes de pedidos de aquellos clientes que tengan pendiente facturas de pago con un vencimiento mayor de 15 días.
 - Los montos y plazos de créditos serán autorizados por el gerente de contabilidad y el gerente general.
 - La ampliación de los montos de créditos se consideraran únicamente para los clientes antiguos, siempre y cuando hayan demostrado seriedad y responsabilidad en sus pagos y además tengan garantías reales.
 - El gerente de contabilidad se encargara de suministrar a la gerencia general un reporte diario, semanal y mensual donde se refleje lo facturado.
 - Se debe registrar cada una de las facturas en orden correlativo incluyendo las facturas anuladas.

Estrategia n° 3. Definir normas para revisar permanentemente los saldos vencidos de las facturas por cobrar y de cobro dudoso.

De acuerdo a las necesidades de la empresa es necesario medir y controlar los saldos de las facturas por cobrar, ya que las mismas representan efectivo para la empresa y en base a la disponibilidad realiza planificación para atender sus compromisos, es por ello que es necesario establecer los siguientes parámetros para revisar permanentemente los saldos vencidos:

- Generar reporte constante de las facturas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos.
- Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las facturas por cobrar.
- Vigilar la exposición de los saldos de las facturas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda.
- Medir el tiempo en que el crédito permanece pendiente.

Estrategias y Acciones:

- Mantener un constante monitoreo de los saldos de las facturas por cobrar.
- Determinar la amplitud del periodo de crédito.
- Aplicar el debido procedimiento para solicitar la cancelación de la deuda pendiente.

Beneficios:

- Elaborar juicios razonablemente exactos de la probabilidad de incumplimiento de los clientes.
- Reducir al mínimo las perdidas en cuentas de cobro dudoso.

Estrategia n° 4. Implementación de cursos de capacitación para el personal encargado del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

La finalidad de esta estrategia es la implementación de talleres de capacitación al personal del área contabilidad y facturación, por lo tanto es necesario que la empresa objeto de estudio implemente estos cursos al personal, con la finalidad de actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas competencia en la gestión estratégica de la facturación.

Objetivo: potenciar y fortalecer en los participantes, las herramientas y técnicas necesarias para identificar y aplicar estrategias, procedimientos, criterios y técnicas para una facturación eficiente, manejando una correcta argumentación y persuasión que permitan gestionar, en forma integrada y efectiva, un proceso completo de facturación.

Dirigido a: personal del departamento de contabilidad y facturación de la empresa Laminas y Perfiles del Centro C.A.

Duración: 40 horas

Lugar: Sala de conferencia de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A.

Metodología: La metodología a implementar es de carácter interactivo-participativo de enfoque conceptual y práctico, a través de actividades prácticas y teóricas de exposición de contenidos y análisis de casos reales, permite desarrollar y reforzar las actitudes, criterios, habilidades y competencias, de acuerdo a los ámbitos de desempeño y responsabilidad laboral de los participantes.

El curso se basará principalmente en los tópicos expuestos en clases a través de exposiciones teórico práctico con apoyo audiovisual de PowerPoint. Para ello, junto con la materia de cada módulo se emplea ejercicios estructurados y diseñados para propiciar la participación de los alumnos en un rol protagónico del “aprender haciendo”. Se utilizarán herramientas metodológicas, tales como charlas expositivas del relator con el tema a abordar en cada clase, taller de análisis de casos, taller de análisis de situaciones, actividades y resolución de ejercicios en forma individual, en duplas y en grupo. Cometarios y conclusiones colectivas, entrega de material de apoyo para argumentación y consulta permanente.

Contenido: los cursos constan de ocho (8) módulos distribuidos de la siguiente manera:

.MODULO I: Describir la importancia del área crédito y la gestión de Cobranza en el contexto de la estrategia.

1.1. La empresa la facturación, el crédito y la cobranza.

1.1.1. Importancia del conocimiento de las políticas y objetivos organizacionales.

1.1.2. Identificando las oportunidades y amenazas del mercado.

1.1.3. La empresa y la gestión comercial.

1.1.4. Estrategias competitivas en mercados globalizados.

1.1.5. La factura

1.1.6. Normativa aplicable a las facturas y facturas electrónicas.

1.1.7. Obligaciones de expedir factura.

1.1.8. Contenido de las facturas.

1.1.10. Requisitos complementarios de las facturas.

1.1.11. El crédito en el proceso de comercialización y origen de la cobranza.

- 1.1.12. Organización del área de crédito y cobranzas.
- 1.1.13. Procedimientos y servicios.
- 1.1.14. Objetivos operacionales del área (costos, recupero, calidad y tiempo).

MODÚLO II. Identificar y emplear modelos eficientes de administración y planificación del área de facturación, crédito y la cobranza.

- 2.1. Planificación y organización del área de facturación, crédito y cobranzas.
 - 2.1.1. Estrategias, objetivos, metas y resultados.
 - 2.1.2. Estructura y organización del área.
 - 2.1.3. Funciones y relaciones con el resto de la empresa.
 - 2.1.4. Distribución de la cobranza. Administración y organización de las cuentas por cobrar.
 - 2.1.5. Pronósticos de cobranzas.
 - 2.1.6. Supervisión de la gestión.

MODÚLO IV: Emplear técnicas comunicación y manejo de clientes para la gestión eficiente de cobranza y fidelización de clientes.

- 4.1. Comunicación, percepciones, y actitud con el cliente.
 - 4.1.1. El profesional de la cobranza.
 - 4.1.2. Principios de una comunicación efectiva en la gestión cobranza.
 - 4.1.3. El contacto. Calibrando y sintonizando con el deudor.
 - 4.1.4. Generando una actitud mental positiva.
 - 4.1.5. El cliente moderno y sus características, tipología de clientes: conducta y tratamiento. Importancia de las diferencias individuales.
 - 4.1.6. Métodos para satisfacer las quejas de los clientes.
 - 4.1.7. Manejo de clientes difíciles.

4.1.8. Principales objeciones que plantean los clientes para no pagar.

4.1.9. Descubriendo lo que motiva al cliente a pagar.

MODÚLO V. Aplicar técnicas para el manejo normativo y asertivo de la cobranza prejudicial.

5.1. Técnica de cobranza prejudicial

5.1.1. Facultades del cobrador y derechos del consumidor.

5.1.2. La base técnica de la cobranza.

5.1.3. Plan de Cobranza.

5.1.4. Cómo manejar reuniones y entrevistas de cobranzas.

5.1.5. Pasos para lograr un acuerdo.

5.1.6. Manejo de las objeciones, excusas y dilaciones.

5.1.7. Criterios a seguir frente a cada causal de no pago.

5.1.8. Persuasión en la cobranza. Factores que facilitan el cierre.

5.1.9. El seguimiento de los acuerdos.

MODÚLO VI: Usar documentos de registro de crédito y procedimientos de la cobranza judicial.

6.1. Documentos, registros y recuperación legal del dinero.

6.1.1. Ficha del cliente

6.1.2. Documentos de registro: notas de pedido, orden de compra., facturación y recepción. Cheques, letras y pagarés, etc.

6.1.3. Cesión de crédito, endoso, letra de cambio, pagaré.

6.1.4. Protestos de cheques.

6.1.5. La cobranza judicial: procedimientos, plazos y costos.

6.1.6. Causas de extinción de las deudas.

MODÚLO VII. Aplicar técnicas de control y supervisión del proceso de cobranza.

7.1. Control del proceso de cobranza.

7.1.1. Informes de cobranza.

7.1.2. Costos de la gestión.

7.1.3. Medición de rendimientos y de resultados.

7.1.4. Rol y supervisión de abogados.

MODÚLO VIII: Manejar técnicas de autocontrol y motivación para la productividad de la Gestión cobranza.

8.1. Autocontrol y productividad.

8.1.1. El estrés, reconociendo los agentes estresantes.

8.1.2. Taller: manejo de situaciones estresantes.

8.1.3. Motivación y logros.

8.1.4. El conflicto y su resolución en positivo.

8.1.5. Técnicas de solución de problemas.

CONCLUSIONES

Las estrategias de control dentro del proceso de facturación son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera. Al desarrollar esta investigación se afianzo a una revisión bibliográfica y al análisis de los resultados obtenidos del estudio aplicado, a través de los instrumentos metodológicos, se llegó a la conclusión:

Con respecto a la fase I se logro evidenciar que la empresa Laminas y Perfiles del Centro C.A., actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones del proceso de facturación, asimismo se evidenció que el no existen procedimientos, normas ni políticas formalmente establecidas para llevar a cabo las actividades del personal encargado de la evaluación, registro y pago de las facturas a los proveedores. La situación antes descrita se debe a que no existen métodos claros y controlados para el desarrollo de las actividades pertinentes para llevar a cabo la facturación de las deudas contraídas con los proveedores, dicha situación trae como consecuencia ineficiencia en las labores del personal del área de contabilidad, información contable poco confiable para la correcta toma de decisiones, retraso en pago de las deudas contraídas con los proveedores.

En lo que respecta a la fase II, se pudo constatar que no existen procedimientos, normas ni políticas formalmente establecidas para llevar a cabo las actividades del personal encargado de la evaluación, registro y cobro de las facturas. La situación antes descrita se debe a que no existen métodos claros y controlados para el desarrollo de las actividades pertinentes para llevar a cabo la facturación de las deudas de los clientes con la empresa, dicha situación trae como consecuencia ineficiencia en las labores del personal del área de contabilidad, información contable

poco confiable para la correcta toma de decisiones, retraso en el cobro de las deudas de los clientes.

En tal sentido, es importante acotar que la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución. De manera que las estrategias de control representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos.

Por lo tanto, como alternativa de solución a las debilidades encontrada mediante la fase III, se desarrollaron las estrategias que logren el control interno en el proceso de facturación. Donde se evidenció que la propuesta es factible, a nivel técnico, operativo y económico. Puesto que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la misma. Además se constato que el personal que labora en dicho departamento está totalmente de acuerdo con la implementación de las estrategias ya que las mismas optimizaran el proceso de facturación y la gestion de cobranza, lo que es determinante para la mayor producción, eficacia y eficiencia de la organización.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos, se considera necesario realizar las siguientes recomendaciones, particularmente al departamento de contabilidad de la empresa Láminas y Perfiles del Centro, C.A, ya que esta le proporciona una orientación en cuanto a las debilidades que existen en el proceso de facturación entre las cuales están:

- Organizar y planificar las actividades del personal encargado del proceso de facturación, asignando responsabilidades al personal, para realizar un proceso eficiente y así alcanzar metas propuestas.
- Es importante tomar en cuenta que la capacitación y motivación del personal es de gran importancia por tal motivo, se recomienda realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el área, así como involucrar a los directivos en cada una de estas actividades para concientizar de la gran importancia que tiene esta partida en la organización.
- Buscar el apoyo y compromiso de la alta dirección ya que es esencial para la implementación de las estrategias propuestas.
- Es necesario que se realice una evaluación periódica del desempeño de los trabajadores, sus funciones, procesos y personal, en periodo de tiempo de tres meses esto con la finalidad de tomar las medidas correctivas en las debilidades encontradas.
- Finalmente, se recomienda la implementación de las estrategias propuestas, ya que la misma lograrán el control interno en el proceso de facturación.

REFERENCIAS

- Arias Fidas. (1999). **El Proyecto de Investigación**. Guía para su elaboración. Venezuela. Editorial Episteme, C. A.
- Arias Fidas (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica**. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Balestrini Mirian (2006).**Como se elabora un proyecto de investigación**. B1consultores. Caracas, Venezuela.
- Cupelli Richard (1999). **Organización de los procesos de facturación**. Segunda edición. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Fernández y Otros. (2004) **Metodología de la investigación**. Primera edición, Editorial Mc- Graw Hills.
- Francés Marcos (2006). **Estrategias para el control interno de los procesos contables: con el cuadro de mando integral**. 3era. edición. México. Pearson educación. Prentice Hall.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2003). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw- Hill.
- Hurtado Juan (2016). **“Modelo estratégico para la optimización proceso de facturación, rédito y cobranza de las clínicas privadas ubicadas en el**

Municipio Naguanagua del Estado Carabobo". Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo.

Manzanero Mirian y Aponte Yelitza (2016). **“Estrategias para Mejorar el Control Interno del registro y cobro de las facturas en la Empresa Alcoven, C.A”**. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Ramírez Julio y Cardoza Luis (2015). **“Lineamientos de control interno para el proceso de facturación de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.”**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo.

Reaño Eliezer (2014). **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Rejopachi Edgar (2016). **“Evaluación del Control Interno del departamento de facturación en una empresa distribuidora de automóviles importados”**. Trabajo de Grado. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Wittlinger, Carranza y Mori, (2008; 2) **Mejores Prácticas en estrategias de Cobranza.**

ANEXOS

ANEXO A. MODELO DE ENCUESTA



San Diego, Marzo 2019

Estimado personal de le empresa LÁMINAS Y PERFILES DEL CENTRO C.A.

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para el diseño de **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA LÁMINAS Y PERFILES DEL CENTRO C.A.** Es importante acotar que sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Sus opiniones serán incluidas en el trabajo de investigación y sólo se utilizarán en fines eminentemente académicos.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de comenzar a responder.
2. Marque con una equis (x) la alternativa con la que más se identifique.
3. Sea lo más objetivo posible en su respuesta.
4. No deje preguntas en blanco.
5. utilice lápiz de grafito para responder cada pregunta.
6. En caso de equivocarse en su respuesta borre y marca la respuesta correcta.

Gracias por su colaboración

Atentamente,

Miquel y Sanabria

ENCUESTA

Nº	ITEMS	SI	NO
1	¿Existe un manual de control interno dentro de la empresa para el proceso de facturación?		
2	¿Existe un programa que permite delimitar las actividades de cada uno de los trabajadores relacionados con el proceso de facturación?		
3	¿Considera usted que el proceso de emisión y recepción de las facturas a los clientes se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos del departamento?		
4	¿En la empresa se realiza una adecuada gestión de cobro que permita que permita mantener liquidez para el cumplimiento de los compromisos y actividades diarias del departamento?		
5	¿En la empresa se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de facturación para identificar las debilidades existentes en los mismos?		
6	¿Cree usted que existe un control en las actividades contables que logren obtener resultados confiables en el proceso de facturación y en la información suministrada?		
7	¿Piensa usted que las decisiones con respecto al proceso de facturación son tomadas de manera oportuna?		
8	¿Cree usted que el personal de contabilidad encargado del proceso de facturación se encuentra debidamente adiestrado para realizar sus funciones de manera eficiente?		
9	¿Cree usted que la empresa debe realizar planes de adiestramiento para el personal encargado del proceso de facturación con el objeto		

	de lograr un mejor desempeño en sus funciones?		
10	¿Considera usted necesaria la implementación de estrategias de control interno para la optimización del proceso de facturación de la empresa Láminas y Perfiles del Centro C.A?		

Fuente: Miquel y Sanabria (2019)