



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA  
DE LA FACTURACIÓN EN MONEDA  
EXTRANJERA DE LA EMPRESA  
SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO C.A.**

**Autores:** Néstor Cartagena  
Nancy Otaiza

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



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LA FACTURACIÓN EN  
MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE  
EXTINTORES CARABOBO C.A.**

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

**Autores:** Néstor Cartagena  
C.I. 26.929.924  
Nancy Otaiza  
C.I. 12.034.895

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre del 2020



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



**ACTA N°0004-2-2020**

San Diego, 28 de Septiembre de 2020

Ciudadanos

**CARTAGENA NESTOR**

**C.I. 26.929.924**

**OTAIZA NANCY**

**C.I.12.034.895**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN DE ACCION PARA LA MEJORA DE PROCESOS DE FACTURACION EN MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO C.A”** como requisito para optar al título de Licenciado Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted  
Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**

**Dra. Patricia Díaz**

**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

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

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



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

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Néstor Cartagena, titular de la cédula de identidad N° V-26.929.924, y Nancy Otaiza, titular de la cédula de identidad N° V-12.034.895, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LA FACTURACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Octubre del año dos mil veinte (2020).

---

Tutora Académica

Lcda. Ysabel Cristina Pantoja

C.I. V-11.807.313

Cel. 0426-638.06.83

Email: [ycpantoja@gmail.com](mailto:ycpantoja@gmail.com)

## ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

	pp.
<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>xi</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN INFORMATIVO .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
 <b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
1.3. Justificación de la Investigación .....	6
 <b>II MARCO TEÓRICO .....</b>	 <b>7</b>
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas .....	11
2.3. Bases Legales.....	14
2.3. Definición de Términos Básicos.....	15
 <b>III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	 <b>16</b>
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	16
3.2. Fases Metodológicas.....	17
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	17
3.2.2 Fase II: Evaluar cuáles son los procesos y normativas.....	18
3.2.3 Fase III: Diseño de un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera .....	19

	pp.
<b>IV RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
4.1. Análisis de los Resultados .....	20
4.1.1. Diagnóstico .....	20
4.1.2. Identificación .....	33
4.1.3. Diseño .....	38
<b>V PROPUESTA.....</b>	<b>39</b>
5.1. Presentación de la Propuesta .....	39
5.2. Beneficios de la Propuesta .....	40
5.3. Objetivos de la propuesta.....	41
5.4. Desarrollo de la Propuesta .....	42
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	59
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

	pp.
<b>CUADRO</b>	
1.- Cuadro de Observación.....	31
2.- Plan de acción propuesto .....	58

## LISTA DE FIGURAS

### CONTENIDO

	pp.
<b>FIGURA</b>	
1.- Factura de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con importes en moneda nacional .....	43
2.- Formato de Factura de Propuesta para la empresa Servicios de Extintores Carabobo, C.A. en moneda extranjera y nacional.....	44
3.- Sistema Administrativo Básico A2 + punto de venta .....	53
4.- Módulo de facturación de ventas del Sistema Administrativo A2 .....	54
5.- Libro Auxiliar de Ventas en moneda nacional y extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A. ....	55

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

	pp.
<b>GRÁFICO</b>	
1.- Normativa para elaboración de facturas en divisa .....	21
2.- Facturación de moneda nacional a moneda extranjera .....	22
3.- Capacitación del personal. ....	23
4.- Formatos de facturas adecuados para divisas .....	24
5.- Requerimiento de capacitación al personal .....	25
6.- Cálculos, declaración y pago de impuesto.....	26
7.- Registro de facturas en moneda extranjera .....	27
8.- Supervisión al personal de facturación .....	28
9.- Resguardo de facturas anuladas o inutilizadas. ....	29
10.- Aceptación de la propuesta .....	30

## LISTA DE TABLAS

### CONTENIDO

	pp.
<b>TABLA</b>	
1.- Normativa para elaboración de facturas en divisa .....	21
2.- Facturación de moneda nacional a moneda extranjera .....	22
3.- Capacitación del personal. ....	23
4.- Formatos de facturas adecuados para divisas .....	24
5.- Requerimiento de capacitación al personal .....	25
6.- Cálculos, declaración y pago de impuesto.....	26
7.- Registro de facturas en moneda extranjera .....	27
8.- Supervisión al personal de facturación .....	28
9.- Resguardo de facturas anuladas o inutilizadas. ....	29
10.- Aceptación de la propuesta .....	30

## **DEDICATORIA**

**En mi primer lugar a Dios**, por están siempre conmigo y darme la oportunidad de poder lograr crecer de forma profesional.

**A mis Padres Néstor Cartagena y Marely Gil**, por siempre apoyarme y estar conmigo en todo momento en este proceso de crecimiento profesional.

**A mi abuela Ana Gil y mi tía Dayana Gil**, por ser parte vital de mi proceso de crecimiento académico desde el principio y apoyarme hasta el final.

**A mi compañera y amiga Nancy Otaiza**, por ser mi motivación a seguir creciendo tanto en lo personal como en lo profesional.

**Néstor Cartagena**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de grado en **primer lugar a Dios y La Virgen Milagrosa**, por sus Bendiciones diarias que me permitieron seguir adelante y lograr mis metas.

**A mi Madre Basilia Otaiza**, mujer guerrera y valiente, por todo tu amor, porque eres el pilar de mi felicidad, de mis esfuerzos y de mis ganas de seguir adelante.

**A mi Estimada amiga Abogada Francy Quintero De Ríos**, por ser mi inspiración y mi guía, por su cariño y amistad incondicional, por estar presente en mi vida y apoyarme en todos los proyectos que he decidido emprender.

**A mis Hijos Andrea y Ángel** mi principal motivación para crecer profesionalmente, esperando que este logro les sirva de ejemplo para guiar sus pasos.

**Nancy Otaiza.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Primeramente, A Dios,** por darme lo necesario para crecer de forma profesional y personal, por darme la paciencia y fortaleza para concluir mi carrera a pesar de todas las dificultades.

**A mis padres,** por estar siempre para mí en todo momento y brindar su apoyo incondicional en todo este proceso de crecimiento profesional.

**A mi tía Dayana Gil y mi abuela Ana Gil,** que siempre me apoyan en todo lo que me propongo.

**A mis Compañeros de la Universidad,** por estar conmigo y ser mi motivación para mejorar siempre.

**A mis Profesores,** tanto los de la universidad como los del colegio que me dieron la educación y conocimientos que necesitaba para crecer de forma profesional.

**A La Universidad José Antonio Páez,** por ser mi casa de estudio y el lugar donde adquirí los conocimientos necesarios para poder crecer como persona y ser exitoso.

**Néstor Cartagena.**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por guiarme y acompañarme a lo largo de mi carrera, por darme la oportunidad de llenar mi vida de este nuevo aprendizaje.

**A mis Queridos Amigos Néstor Cartagena Caicedo y Marely Gil**, Por creer en mí, por confiar en mi trabajo, por darme la oportunidad de crecer Laboralmente en su Organización **SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO, C.A.**, por motivarme y ayudarme a lograr esta meta.

**A mi compañero de trabajo de grado Néstor Moisés Cartagena**, por ser mi mano derecha durante nuestra preparación académica, mi camino Universitario no hubiese sido el mismo sin su presencia.

**A mis compañeros de estudios y futuros colegas** porque cada de uno de ellos me llenaban de su entusiasmo, me ayudaron de manera desinteresada, gracias infinitas por su ayuda y buena voluntad

**A la Universidad José Antonio Páez**, Directivos y Profesores, por todas las atenciones y los conocimientos que me hicieron crecer día a día como profesional.

**A todos mis familiares y amigos** que de una u otra forma me han apoyado durante mi preparación Académica y han estado allí motivándome para concluir esta meta.

**Nancy Otaiza.**



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LA FACTURACIÓN EN  
MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE EXTINTORES  
CARABOBO C.A.**

**Fecha:** San Diego, Octubre de 2020

**Autores:** Néstor Cartagena

Nancy Otaiza

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con la finalidad de establecer los procesos necesarios para la declaración y pago de los impuestos. Se desarrolló la investigación bajo la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por tres (03) trabajadores de la empresa, y la muestra estuvo representada por la totalidad de la población considerándose de tipo censal, ya que los informantes son los adecuados para suministrar información de tipo primario. En relación a la técnica que fue aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, con apoyo en un cuestionario, como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no) y la observación directa con apoyo de una lista de cotejo para completar el diagnóstico, que permitió evaluar la presencia o ausencia de variables que intervienen en el proceso de facturación. Con los resultados obtenidos, se procedió a realizar la técnica de estadística descriptiva, los cuales fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, sirviendo para evaluar cuáles son los procesos y normativas necesarias que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera, con los cuales se procedió a diseñar el plan de acción que le dará solución al problema planteado en adaptación en el cambio de moneda de facturación. Los autores concluyen que, la empresa carece de controles internos en el proceso de facturación de moneda extranjera y la implementación del plan de acción propuesto dará solución a la problemática existente.

**Descriptor:** Plan de Acción, Facturación, Moneda Extranjera.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas requieren actualizar sus procesos para poder mantenerse en el mercado, ser competitivas y enfrentar los cambios del entorno, para ello requiere evaluar sus procesos e implementar herramientas y técnicas que le permitan establecer mejoras para lograr efectivamente sus objetivos, y poder garantizar su operatividad en el tiempo, cumpliendo con las normativas y leyes establecidas.

En este sentido, la presente investigación estuvo orientada a proponer un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con la finalidad de establecer los procesos necesarios para la declaración y pago de los impuestos, considerando la adecuada capacitación del personal de manera que puedan ser más efectivos en el área en el cual se desenvuelven. Para lograrlo, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, el cual estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

**Capítulo I, El Problema:** contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

**Capítulo II, Marco Teórico:** se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

**Capítulo III, Marco Metodológico:** se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

**Capítulo IV, Resultados:** revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente de trabajo de grado.

**Capítulo V, la Propuesta:** se expone la propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en el diseño de un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

**Conclusiones y Recomendaciones Finales:** a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Finalmente, las **Referencias:** bibliográficas y electrónicas, y los **Anexos** de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Las empresas en la actualidad, vienen presentando efectos por los cambios del entorno tales como la globalización, los avances de las nuevas tecnologías, la competencia en el mercado y el nivel socio-económico, que influyen en sus procesos para lograr efectividad en los objetivos propuestos, por lo tanto, deben evaluar que los procedimientos, normativas y políticas, estén adecuadamente establecidos, de manera que el personal cumpla con las actividades asignadas en sus funciones, ya que es el talento humano quien hace a las empresas efectivas y por ende competitivas, requiriendo de la dirección y los recursos adecuados para alcanzarlos.

En Venezuela, las empresas tienen que enfrentar además, cambios de normativas legales y tributarias, así como las incidencias de una economía inestable, inflacionaria y afectada por el control cambiario, para poder adecuar sus recursos, generar ingresos y a la vez pagar las obligaciones tributarias provenientes de su actividad económica, en este sentido, la economía venezolana ha venido cambiando el sistema de facturación de moneda nacional a moneda extranjera, con el propósito de utilizar la modalidad de pago de sus compras y los ingresos producto de las ventas en otra moneda distinta a la nacional, de manera que se evite el deterioro acelerado producto de la inflación.

En este sentido, el Estado Venezolano emite la Providencia Administrativa SNAT/2011/0071 en la Gaceta Oficial N° 39.795, de fecha 8 de Noviembre emanada por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) el cual permite la facturación en divisas cuyo pago haya sido expresado en moneda extranjera. Dicha Providencia sigue vigente en Venezuela, en la cual se establece dos condiciones, la primera, expresar en la factura el equivalente en

Bolívares (Bs.) del monto facturado en dólares u otra divisa. Es decir, se deberá constar en la factura ambas cantidades: bolívares y en dólares. La segunda, donde se señala que se debe establecer en la factura el tipo de cambio utilizado para hacer el cálculo de la cantidad en bolívares donde se indique la expresión de cuántas unidades de dólares u otra divisa se necesitan para obtener una unidad de la otra.

En este orden de ideas, son muchas las empresas venezolanas que han venido cambiando su facturación de moneda nacional a moneda extranjera (US Dólar), sin embargo, no todas tienen el conocimiento contable para poder proceder a su facturación, registro contable, declaraciones de impuestos para proceder al pago de los mismos, ya que la economía venezolana ha ido cambiando el sistema monetario debido a los efectos inflacionarios que han venido generando que el poder adquisitivo de la moneda nacional se pierda de manera acelerada.

Por lo tanto, el incluir la modalidad de cambio en el tipo de moneda al proceso de facturación, requiere de su adecuada elaboración, cumpliendo con las disposiciones normativas, legales y tributarias, de manera que se logre, además, realizar los registros contables correspondientes, en este sentido, el personal deberá recibir la inducción necesaria para realizar sus actividades de manera efectiva, y establecer controles y supervisión para que se garantice su adecuado cálculo, presentación, declaración, registro y emisión de la información financiera, para apoyar el proceso de toma de decisiones, elaboración de los estados financieros y cumplimiento de los deberes formales. En cuanto al Impuesto al Valor Agregado generado por la factura, la Providencia Administrativa N°0071 (2011), establece en su artículo 13, numeral 14 que:

En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. (p.9)

Tras lo antes expuesto, la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A., ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, se dedica a la venta y

recarga de extintores, y compra y venta de equipos contra incendios, la cual ha sido considerada como objeto de estudio debido a la problemática que presenta en cuanto, al nuevo sistema de facturación en moneda extranjera (US Dólar), ya que el personal no tiene conocimiento de cuáles son los procedimientos para su ejecución y registro, de manera que se cumpla con las disposiciones legales y normativas vigentes, de modo que se pueda realizar tanto la facturación, como el registro de los libros contables, declaraciones y pagos de los impuestos que esta amerite, esto debido a que muchos de sus clientes han venido pagando en este tipo de moneda y exigen la factura bajo esta denominación monetaria.

En este sentido, se propone un plan de acción para mejorar los procesos de facturación y registro contable de las ventas en moneda extranjera que permita, además, poder establecer los procesos necesarios para la declaración y pago de los impuestos, considerando la adecuada capacitación del personal de manera que puedan ser más efectivos en el área en el cual se desenvuelven, y minimicen los riesgos de errores, para evitar que la empresa pueda sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización por el ente regulador.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

Ante lo expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan de acción adecuado para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de facturación de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

- Evaluar cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.
- Diseñar un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

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

La presente investigación se justifica, porque ofrece una solución viable a la problemática expuesta en la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., debido a que a través del plan de acción propuesto podrá adaptar la modalidad de facturación en moneda extranjera, considerando los procesos y normativas necesarias para su adopción efectiva, minimizando el riesgo de cometer errores, por lo tanto, dicho plan deberá incluir los procedimientos que deben ser llevados para realizar de manera eficiente el proceso de facturación, declaración de sus impuestos, las características que debe llevar la factura y notas de crédito, así como la capacitación que requiera el personal tanto administrativo como contable, de manera que se realicen los cálculos, registros, declaraciones de impuestos, y emisión de información financiera y contable, que apoye la toma de decisiones y la elaboración de los estados financieros, con sus notas revelatorias.

En este sentido, la empresa podrá realizar su facturación y recibir los pagos en moneda extranjera, evitando el percibir moneda nacional, ya que esta sufre el deterioro acelerado producto de la inflación, además, los proveedores también están solicitando el pago en divisas, por lo tanto, se debe llevar la contabilización de los movimientos de ingresos y egresos, bajo las normativas legales. Por su parte, el estudio sirve de antecedente a otras investigaciones que estén bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas. Finalmente, servirá a los autores para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo en el campo laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, están fundamentados en otras investigaciones relacionados al tema tratado en el presente estudio, que soportan junto a las bases teóricas, para poder desarrollar la propuesta que le dé una posible solución al problema planteado. A continuación, se presentan los trabajos de grado anteriores relacionados al presente estudio entre las cuales se encuentran:

Primeramente, Arévalo, Mariño y Torres (2019), presentaron una investigación que lleva por título **“Estandarización del Proceso de Facturación en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel.”**, para optar al título de Especialista en gerencia de calidad y auditoría en salud, en la Universidad Cooperativa de Colombia, en Colombia, con la finalidad de estandarizar el proceso de facturación que permita optimizar los recursos y unificar los esfuerzos en el cumplimiento de objetivos organizacionales. Para ello, la metodología implementada fue un enfoque cualitativo, tipo investigativo, exploratorio, con un diseño de campo a nivel descriptivo. La técnica aplicada para la recolección de información fue la observación directa, con apoyo en un cuadro de observación.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyen, que la aplicación de herramientas, conceptos y teorías gerenciales, son de vital importancia para las organizaciones porque estas permiten de manera estratégica organizar el paso a paso por medio de procesos que permiten desarrollar las actividades de forma eficaz y eficiente con resultados que garantizan avance y crecimiento de las organizaciones, a su vez que permite medir los resultados con el fin de tomar acciones oportunas de mejoramiento en la calidad. Su aporte al presente estudio, es para que haya efectividad en los procesos en el área de facturación, es necesario que se establezcan

estrategias claras y que se difundan al personal para garantizar la efectividad de los procesos, para concretar una correcta facturación en moneda extranjera.

Seguidamente, Barreneche (2019), presentó un estudio que lleva por título **“Estrategias para mejorar los procesos de ventas y facturación de la empresa Maxy Sweet C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad mejorar el proceso de ventas y facturación, para poder ser efectivos en este ciclo y lograr los ingresos esperados por la empresa, que fortalezcan la liquidez financiera y se pueda cubrir las deudas y obligaciones y asegurar la sostenibilidad y operatividad de la empresa en el tiempo. La metodología implementada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo. Se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas de respuestas si-no.

La autora concluye, de acuerdo a los resultados obtenidos que los procesos de venta y facturación deben estar bien definidos, ya que de ello depende la generación de ingresos producto de las ventas de los inventarios, en este sentido deben tener una adecuada verificación de que el cliente haya efectuado el correspondiente pago para poder obtener nuevos créditos, además se deben tomar bien los pedidos para poder efectuar la facturación y minimizar los errores en el despacho. Este antecedente sirve de aporte, debido que mediante la mejora en el área de facturación, se pudieron concretar las estrategias desarrolladas que permitan optimizar el proceso de facturación en moneda extranjera, para así cumplir con la normativa legal vigente y satisfacer las solicitudes de los clientes de manera eficiente.

Asimismo, García y Osorio (2019), presentaron un proyecto de grado titulado **“Propuesta de mejoramiento en proceso de Facturación E.S.E del Rosario – Ginebra Valle”**, para optar al título de Especialista en Administración de Salud, en la Universidad Católica de Manizales, Popayán, en Colombia. La investigación tuvo como propósito optimizar el proceso de facturación, para que el Hospital cuente con un servicio de facturación eficiente y eficaz, encaminada al mejoramiento continuo,

realizando un trabajo en grupo donde se articulan tanto el personal administrativo y asistencial, beneficiando a la comunidad del municipio de Ginebra Valle del Cauca.

La metodología implementada fue bajo un enfoque cuantitativo, la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, no experimental. La técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario comprendido por veinticuatro (24) preguntas dicotómicas y el método de observación directa, a través de un cuadro de observación. Con el análisis de los resultados las autoras concluyen en su investigación que la empresa no cuenta con una comunicación efectiva y requiere del establecimiento de parámetros que regularicen el proceso de facturación.

Este antecedente, se relaciona con el presente estudio, ya que para tener un proceso de facturación efectivo este debe tener procedimientos claramente definidos, especialmente en la empresa de estudio, y mantener actualizado los saldos de las cuentas de los clientes, ya que se utilizan pagos en moneda extranjera para poder hacer efectivo el proceso de facturación, por lo tanto, debe haber una comunicación efectiva, que permita que se emitan facturas en moneda extranjera y concilie con los pagos recibidos.

Por su parte, Quintero (2019), presentó una investigación que lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro De Venezuela C.A”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad lograr obtener las cifras reales de los inventarios que permitan una información financiera veraz, confiable y oportuna que garantice la efectividad de los procesos de facturación y manejo de los mismos, permitiendo emitir reportes oportunos para la toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros. Para ello, el estudio se desarrolló bajo la metodología de los denominados proyectos factibles, con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta con apoyo de un cuestionario como instrumento.

Con el análisis de los resultados obtenidos el autor concluye que la falta de controles internos ha generado que el área de facturación afecte el de almacén, por lo tanto, la implementación de las estrategias permitirán la salvaguarda de los activos, desempeñar los procesos de ambos departamento con mayor eficiencia, lográndose una mejor comunicación entre los departamentos, siendo efectivos para concretar las ventas, con una adecuada facturación y un efectivo despacho. Su aporte, al presente estudio, son las estrategias empleadas para lograr mejorar el proceso de facturación donde se mantenga una comunicación continua con el departamento de cobranza, para determinar si el cliente ya ha pagado y si su pago ya es efectivo, para poder facturar y no afectar al departamento de almacén, y disminuir el riesgo de anular facturas.

Finalmente, Lara (2017), presentó un estudio titulado **“Lineamientos de control interno para el cumplimiento de deberes formales en materia de operaciones de facturación en la empresa Punto Fibras I C.A.”**, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como finalidad conocer cuáles son las obligaciones que deben cumplir las facturas para no ocasionar sanciones o multas por el incumplimiento en materia de facturación. El estudio se desarrolló bajo la metodología de un diseño de investigación de campo, apoyada en un proyecto factible. La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta con apoyo de un cuestionario como instrumento, compuesto por veintiocho (28) preguntas dicotómicas.

La autora concluye, que para el cumplimiento del proceso de facturación deberían existir lineamientos de control interno que contengan una serie de acciones orientadas a minimizar las debilidades encontradas y reducir, consecuentemente, los riesgos a los que está sujeto el contexto de estudio. Su aporte al presente estudio, es la necesidad de emitir una factura como documento legal de la transferencia de un producto o prestación de un servicio, que soporte la operación y le dé la legalidad de la actividad del proceso de ventas, por lo tanto, es necesario que se realice cumpliendo las normativas legales vigentes, y que se resguarde la documentación

necesaria, para hacerle entrega del original al cliente, y tener soporte para poder declarar las operaciones de venta al fisco, por lo tanto, se debe proteger y resguardar el documento.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas, de acuerdo a Sabino (2012:15), expresan que: “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”, constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Por lo tanto, para sustentar el tema de estudio, se presenta los conceptos, teorías y definiciones, que constituyen los conocimientos, para desarrollar la propuesta, detallados a continuación.

### **2.2.1 Plan de Acción**

En relación al plan de acción de acuerdo a Durán (2014:112), expresa que: “la formulación de un plan de acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y enlace con el presupuesto institucional”. Por lo tanto, el plan de acción compromete el trabajo de una gran parte del personal de la institución, estableciendo plazos y responsables y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

En definitiva, son documentos debidamente estructurados que forman parte del planteamiento estratégico de la empresa o institución, puesto que por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Tales planes, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir o alcanzar objetivos superiores.

En definitiva un plan de acción efectivo debe contener los siguientes elementos:

- Presentación ejecutiva del plan.
- Definición de objetivos del plan.
- Definición de líneas principales de acción.
- Establecimiento de dependencias jerárquicas y responsabilidades.
- Cronograma de actividades.
- Responsabilidades y apoyos.
- Supervisiones.
- Decisiones estratégicas.
- Divulgación.
- Actualizaciones.

### **2.2.2 Proceso de Facturación**

La presente definición está relacionada a la investigación debido a que se requiere cumplir con el procedimiento de facturación en la empresa Servicio de Extintores Carabobo, al respecto Cariberg (2013), expresa lo siguiente:

La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en base cuenta por cuenta. Es también, el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salía del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, disco, o cualquier otro medio. Motor de facturación, que es la parte del sistema de facturación, crea facturas. (p.85)

Por su parte, Catacora (2015:282), señala que: “el proceso de facturación tiene como objetivo registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas en una empresa”. En este contexto, el área de facturación es una de las más importantes, por un lado porque mediante la emisión de facturas se materializan y documentan los ingresos de la organización, y por otro lado, porque documenta la salida de inventarios de la mercancía para la venta.

### **2.2.3 La Factura Fiscal**

La existencia simultanea de impuestos directos (ISLR e IVA), hizo que el sistema tributario nacional alcanzara un importante grado de complejidad y, con ello, la imperiosa necesidad de racionalizar la labor fiscalizadora de la Administración Tributaria Nacional. Por lo tanto, para alcanzar la racionalización de la actividad tributaria se requiere, además de la instalación de registros y sistemas computarizados, involucrar a los particulares.

De este modo, la eficacia de la gestión de tributos depende, en gran parte, de la colaboración de los particulares, la cual ha demandado como necesaria y obligatoria, a través del establecimiento de deberes impuestos por la ley a los contribuyentes, responsables y terceros, a tal punto que la labor de la Administración, prácticamente se ha reducido a la verificación del cumplimiento de tales deberes. Al respecto, Viloria, Sánchez y Fraga (2005), definen la factura como:

El documento o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que esté ha adquirido la mercancía determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor, donde se especifican los datos personales de ambos, las características de los productos, así como la fecha y precio de compra. (p.15)

En este contexto, se puede decir que la factura es un documento de uso frecuente donde se registran diversos datos que permiten identificar un negocio jurídico concreto, como por ejemplo, la venta de un bien, el pago de un canon de arrendamiento, la prestación de un servicio, entre otros. Por lo general, la factura describe la naturaleza, la calidad y las condiciones de una mercancía o de un servicio; el precio y los eventuales descuentos que se conceden sobre el mismo; las condiciones de pago o de la contraprestación correspondiente que hayan pactado previamente las partes; quién fábrica o suministra un bien o presta un servicio; y en general, en el que se hacen todas las anotaciones usuales y pertinentes para describir el negocio jurídico y virtual del cual dicho documento ha sido emitido.

#### **2.2.4 Impuesto al Valor Agregado**

Entre los tributos establecidos por el Estado Venezolano, se encuentra el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual entró en vigencia a finales del año 1.993; este impuesto según Villegas (2012):

Es el tributo directo que grava la enajenación de los bienes muebles, la prestación de servicios de manera independiente y la importación y exportación de bienes o servicios, aplicables dentro del territorio nacional y que deben pagar las personas naturales o jurídicas que realicen alguna actividad que esté enmarcada dentro de la ley como un hecho imponible. (p.315)

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que este tributo es considerado como el más líquido para la Administración Tributaria, y es a través del mismo, que se cubren una gran parte de los gastos operativos de la Administración Pública, aparte de otros impuestos, y de la renta petrolera, debido a que su naturaleza grava la mayoría de los bienes y servicios prestados, siendo soportado por el consumidor final.

#### **2.3. Bases Legales**

Entre las bases teóricas que sustentan la presente investigación se consultó la Providencia Administrativa SNAT/2011/0071 en la Gaceta Oficial N° 39.795, de fecha 8 de Noviembre emanada por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), la cual establece en su artículo 13, literal 14, la posibilidad de facturar en Venezuela en moneda nacional y en moneda extranjera, el cual establece que:

En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar con ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. (p.9)

Por lo tanto, el emitir facturas en moneda nacional, está permitido mediante esta providencia, lo cual es objeto de estudio en esta investigación, además, establece

en su artículo 14, numeral 9, que las facturas emitidas por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información en relación al tipo de moneda:

9. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deben constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. (p.10)

#### **2.4 Definición de Términos Básicos**

**Control de cambio:** es un instrumento de política cambiaria que consiste en regular oficialmente, la compra y venta de divisas en un país.

**Cliente:** es el comprador potencial o real de los productos o servicios.

**Divisas:** Las divisas son las monedas utilizadas en una región o país ajeno a su lugar de origen o unión monetaria. Si es un tipo de cambio fijo, el Banco Central define su valor en relación a la otra divisa. También se conoce como divisa al dinero en moneda de otros países que se encuentra en depósitos bancarios.

**Eficiencia:** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; en la medida en que se logra el objetivo o resultado.

**Inflación:** proceso económico provocado por el desequilibrio existente entre la producción y la demanda; causa una subida continuada de los precios de la mayor parte de los productos y servicios, y una pérdida del valor del dinero para poder adquirirlos o hacer uso de ellos.

**Política:** criterios o lineamientos generales de acción que determinan en forma explícita, para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

**Ventas:** consiste en el acto de negociación en el que una parte es del vendedor y la otra el comprador.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con el fin de lograr la eficiencia en sus áreas de estudio, concretar las ventas, al emitir un documento de manera correcta y bajo las normativas actuales. De acuerdo a la Universidad Santa María (2017:82): “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo”, por lo tanto, se propuso una solución viable a la problemática planteada.

En este sentido, el estudio estuvo fundamentado en un diseño de campo; Sabino (2012:94), plantea que: “los diseños de campo, se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”, esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta fue un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa en estudio. Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de los trabajadores de la empresa, en el área de cuentas de facturación.

Fue una investigación a nivel descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2016:119), se refieren como aquel que: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, debido a que se analizaron los resultados de los datos obtenidos por las técnicas aplicadas, con los cuales se desarrollaron las fases metodológicas y se establecieron las conclusiones.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, que se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de facturación de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico de los procesos de facturación de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., que permitió detectar dónde se estuvieron presentando las fallas. Para ello, se determinó la población y muestra que suministró esta información, de tipo primario, necesaria para desarrollar las fases propuestas. De acuerdo a Palella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, para el presente estudio la población estuvo comprendida por tres (03) trabajadores de la empresa, relacionados al proceso de facturación y contabilidad sobre los registros de ventas.

En cuanto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2016:236), indican que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, y dió mayor seguridad de las variables a estudiar, por lo tanto será de tipo censal.

La técnica de recolección de información que se utilizó fueron la observación directa y la encuesta. En relación a la observación directa, (2016:69), la define como una técnica: “que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”, ya que permitió registrar directamente la presencia o ausencia de las variables a diagnosticar en cuanto a los procesos de facturación, con apoyo de una lista de cotejo que, de

acuerdo a Arias (2016:70), señala que: “también es denominada lista de control o de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (ver anexo A).

Seguidamente, se aplicó la encuesta, la cual Arias (2017:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, apoyado del cuestionario como instrumento (ver anexo B), Bisquera (2015:118), indica que: “un cuestionario es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestados pueden contestar ello que consideren correcto”, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no), con el cual se evaluó como se están llevando los procesos de ventas y facturación actualmente, para detectarlas fallas y puntos críticos que generan la problemática actual.

Con los resultados obtenidos se aplicó la técnica de análisis de contenido a través de la estadística descriptiva, Tamayo (2017:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, en este sentido, fueron agrupados, tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico que de la información necesaria para desarrollar las siguientes fases.

### **3.2.2 Fase II: Evaluación de cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasaremos a evaluar cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., a través de un estudio documental y bibliográfico, este trabajo se apoyó en una revisión bibliográfica, al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014:6), señala que: “es el estudio del problema con el

propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza y principalmente de la fuente bibliográfica y documental”. La revisión bibliográfica permitió sustentar teóricamente la investigación, a través de todos aquellos documentos tales como libros, folletos, artículos de leyes y otras investigaciones desarrolladas por los autores a través de los cuales se puede ampliar la información de la investigación.

Finalmente, tuvo un apoyo de un estudio documental que de acuerdo al Manual de la Universidad Nacional Abierta (2009:58), establece que: “la investigación documental constituye un procedimiento científico y sistemático de indagación, organización, interpretación y presentación de datos e información, basada en una estrategia de análisis de documentos”. La investigación documental basó sus estudios a través de la información proporcionada por investigadores anteriores, informes, libros.

### **323. Fase III: Diseño de un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió, al diseño de un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con el objeto de concretar el proceso de ventas, estableciendo los procedimientos necesarios para lograr una efectiva facturación en moneda extranjera, y los registros que deben realizarse para registrar y declarar los impuestos generados en moneda nacional. Para lograr diseñar la propuesta, se realizó mediante la siguiente estructura: presentación, beneficios, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**

En el presente capítulo, se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, los cuales fueron analizados e interpretados, para poder desarrollar las fases metodológicas siguientes, y lograr el objetivo principal de este estudio que consistió en proponer un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de facturación de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

Esta fase consistirá en efectuar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de facturación de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A. Para tal fin se utilizó, primeramente, una encuesta con el apoyo de un cuestionario, compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas de respuesta cerradas con alternativas si-no, aplicado a la muestra comprendida por tres (03) trabajadores de la empresa, relacionados al proceso de facturación y contabilidad sobre los registros de ventas, cuyos resultados fueron tabulados en tablas de frecuencias, en gráficos circulares, analizados e interpretados. Seguidamente, se aplicó una lista de cotejo que permitió detectar la ausencia de ciertas variables que intervienen en el proceso de registro de las operaciones de la empresa, los cuales seguidamente se detallan.

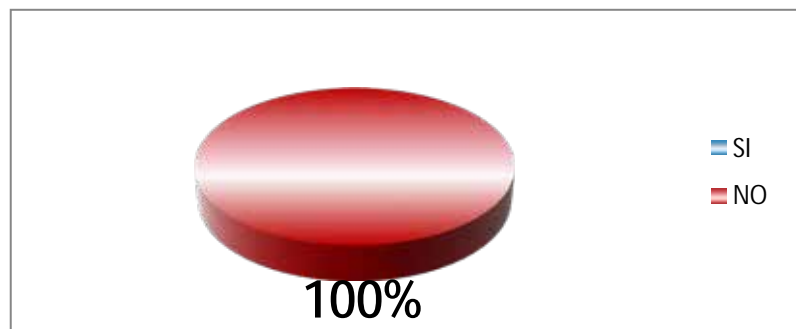
### a) Análisis del instrumento el cuestionario

1.- ¿Conoce usted las normativas que regulan los procesos para la elaboración de las facturas en Divisa extranjera?

**Tabla 1.- Normativa para elaboración de facturas en divisa.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 1.- Normativa para elaboración de facturas en divisa.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### Análisis

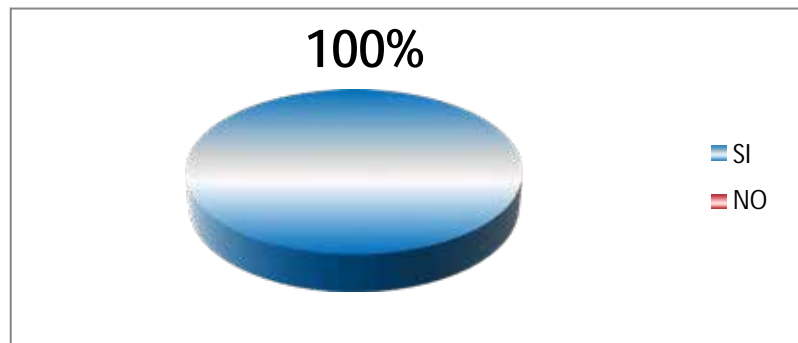
Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expuso, que los trabajadores no conocen las normativas que regulan los procesos para la elaboración de las facturas en divisa extranjera, por lo que se evidencia que dichas normativas no conocen. Al respecto, es importante que todas las organizaciones cuenten con normas y procedimientos formalmente establecidas en cada proceso administrativo, con la finalidad de optimizar los procesos y mantener un control interno adecuado, principalmente en lo referido a la emisión de facturas en divisas, ya que la tasa de cambio que considere un trabajador u otro puede ser determinante en las operaciones comerciales.

2.- ¿Considera usted que es necesario el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera (US Dólar)?

**Tabla 2.- Facturación de moneda nacional a moneda extranjera.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 2.- Facturación de moneda nacional a moneda extranjera.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### **Análisis**

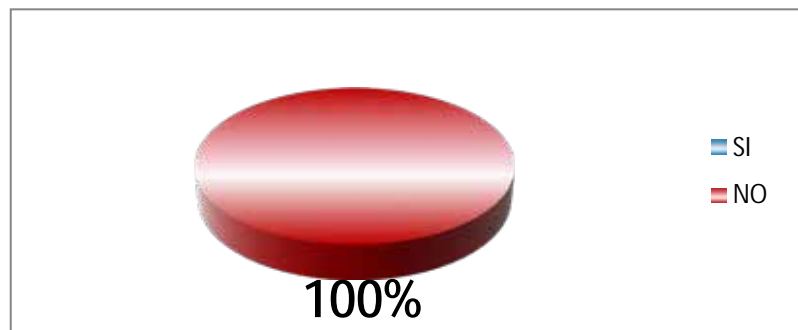
Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que es necesario el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera (US Dólar). Cabe señalar que los encuestados consideran necesario una mejora en el proceso de facturación, por lo que se determina una deficiencia en el proceso actual, generando la necesidad de los operadores.

3.- ¿Cree usted que el personal de facturación está capacitado para elaborar las facturas en moneda extranjera?

**Tabla 3.- Capacitación del personal.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 3.- Capacitación del personal.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### **Análisis**

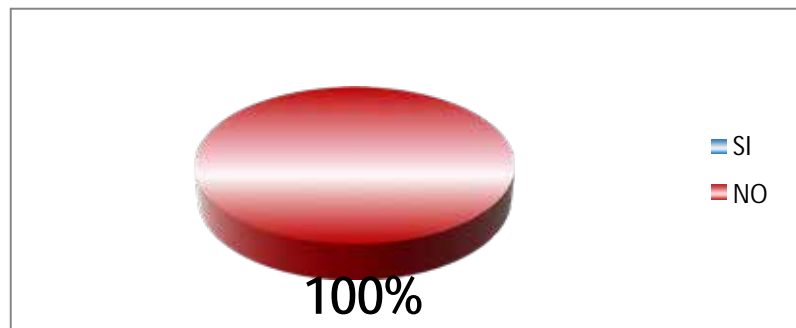
Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que el personal de facturación no está capacitado para elaborar las facturas en moneda extranjera. Cabe señalar que es importante para una buena gestión que el personal se encuentre con conocimientos sólidos y adecuados para el desempeño de sus actividades.

4.- ¿Tiene usted conocimiento si los formatos de facturas están condicionados para poder elaborar las facturas en moneda extranjera?

**Tabla 4.- Formatos de facturas adecuados para divisas.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 4.- Formatos de facturas adecuados para divisas.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### Análisis

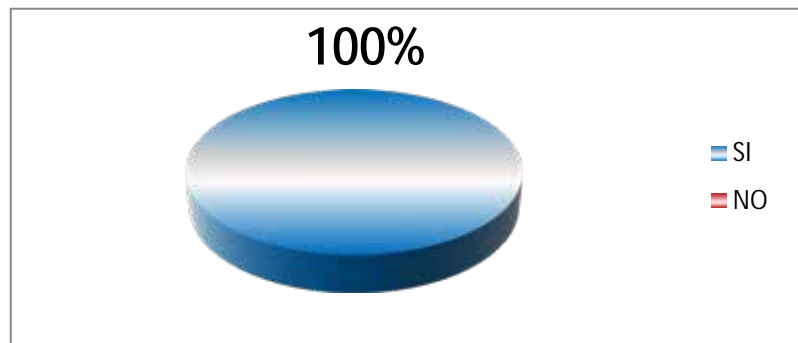
El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, que los formatos de facturas no están condicionados para poder elaborar las facturas en moneda extranjera. Al respecto, es importante señalar que, las organizaciones que emitan facturas en moneda extranjera deben contar con formatos adecuados que permitan detallar la información necesaria que exige la normativa legal vigente, así como información de control interno que permita asociar las facturas como la indicación de órdenes de compra o notas de venta.

5.- ¿Considera usted que el personal requiere capacitación para la transición en el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera?

**Tabla 5.- Requerimiento de capacitación al personal.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 5.- Requerimiento de capacitación al personal.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### Análisis

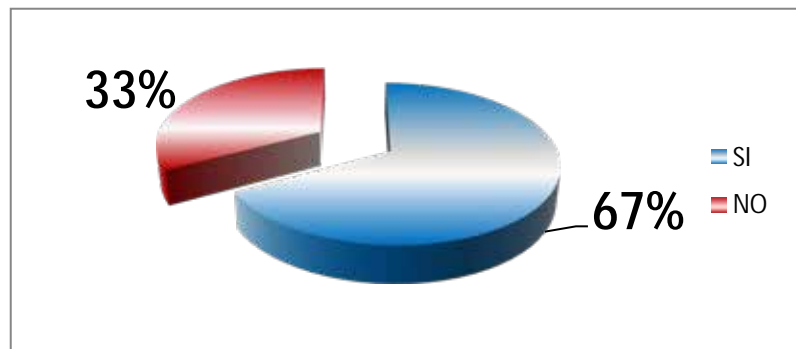
En el presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió afirmativamente, que el personal requiere capacitación para la transición en el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera. Cabe señalar que, de acuerdo a los análisis anteriores, los trabajadores carecen de conocimientos sólidos en el proceso de facturación en moneda extranjera, por lo que surge la necesidad de capacitar al personal para que puedan manejar de manera adecuada las actividades involucradas en el proceso. Al respecto, es importante que la empresa monitoree constantemente este aspecto, mantenga capacitaciones al personal y actualice de acuerdo a los cambios que se vayan presentando.

6.- ¿Tiene usted conocimiento que los cálculos, declaración y pago de impuestos deben realizarse en moneda nacional?

**Tabla 6.-Cálculos, declaración y pago de impuesto.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 6.- Cálculos, declaración y pago de impuesto.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### **Análisis**

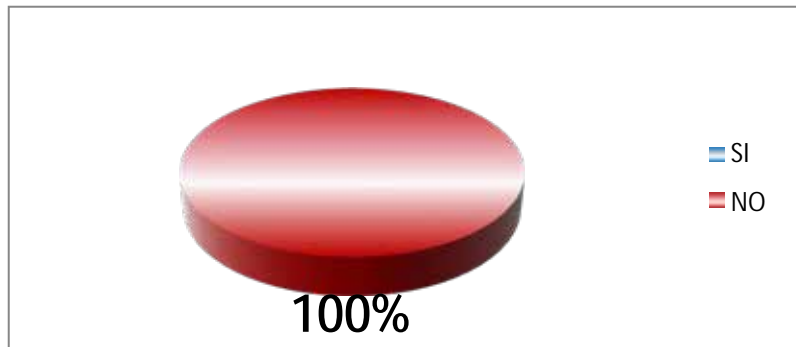
Ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió afirmativamente, debido a que poseen conocimiento de los cálculos, declaración y pago de impuestos deben realizarse en moneda nacional, mientras que el treinta y tres por ciento (33%) respondió negativamente. Es muy importante que el personal tenga conocimiento de los pagos de impuesto en moneda nacional para el cumplimiento de las obligaciones y deberes formales.

7.- ¿Sabe usted de qué manera debe llevarse los registros de las facturas en los libros de venta y contabilidad al ser elaboradas en moneda extranjera (US Dólar)?

**Tabla 7.- Registro de facturas en moneda extranjera.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 7.- Registro de facturas en moneda extranjera.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### Análisis

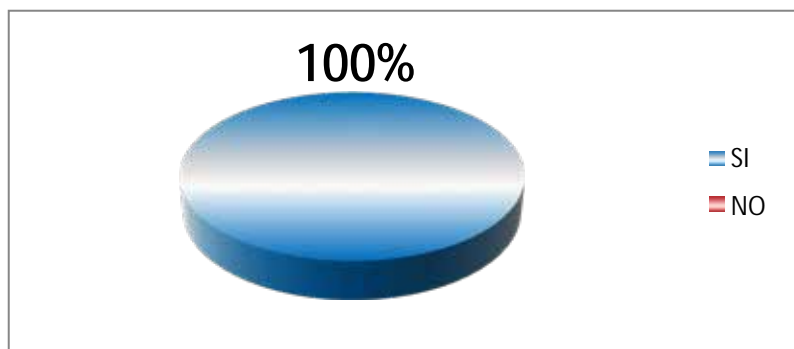
De acuerdo al presente gráfico, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó, que no sabe la manera en la que debe llevarse los registros de las facturas en los libros de venta y contabilidad al ser elaboradas en moneda extranjera (US Dólar). Es importante señalar que, los registros pueden estarse efectuando de manera incorrecta, debido que los trabajadores no poseen claridad de la forma adecuada en la que se deban llevar los libros de ventas y registros del libro diario, ocasionando una falta de unificación de criterios. Al respecto, es necesario que la entidad capacite al personal indicando las directrices adecuadas para llevar a cabo los mencionados registros y evaluar los efectuados hasta la fecha.

8.- ¿Sabe usted si el personal de facturación recibe supervisión sobre sus operaciones de manera continua?

**Tabla 8.- Supervisión al personal de facturación.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 8.- Supervisión al personal de facturación.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### **Análisis**

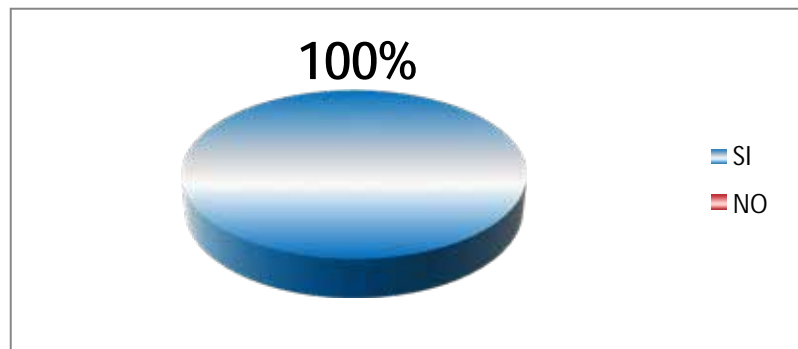
En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que el personal de facturación recibe supervisión sobre sus operaciones de manera continua. Es importante contar con una supervisión constante, ya que permite identificar las desviaciones, errores u omisiones en los procesos de facturación de manera oportuna, lo cual permite corregir y subsanar las situaciones que se presenten.

9.- ¿Sabe usted si los formatos de las facturas anuladas o inutilizadas son resguardados con sus respectivas copias juntas las demás facturas emitidas?

**Tabla 9.- Resguardo de facturas anuladas o inutilizadas.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 9.- Resguardo de facturas anuladas o inutilizadas.**

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### Análisis

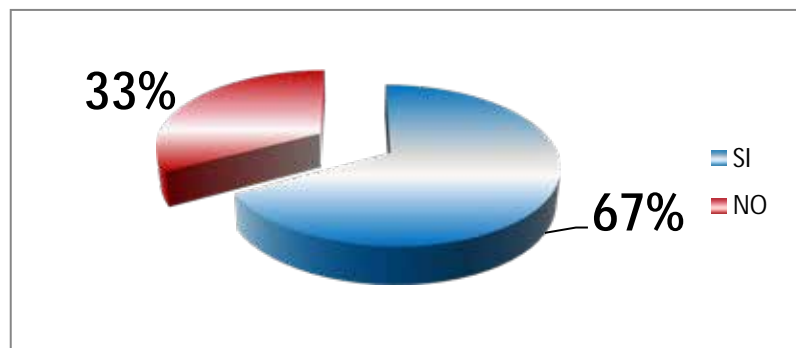
Se puede observar que, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que los formatos de las facturas anuladas o inutilizadas son resguardados con sus respectivas copias juntas las demás facturas emitidas. Es necesario indicar que, las empresas deben mantener el respaldo de todos los comprobantes y antecedentes que sustenten las anulaciones o inutilizaciones de facturas, así como indicar los documentos emitidos posteriormente que se encuentran emitidos correctamente asociados a la misma operación, bien sea porque la tasa de cambio era distinta, o el error sea de forma y no de fondo, entre otros, esto para validar al momento de una auditoría financiera o fiscal y que no se presuma fraudes.

10.- ¿Considera usted que en la empresa Servicios de Extintores Carabobo C.A. mediante la implementación de un plan de acción se podría mejorar el proceso de facturación en moneda extranjera?

**Tabla 10.- Aceptación de la propuesta.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)



**Gráfico 10.- Aceptación de la propuesta.**


Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que, mediante la aplicación de un plan de acción se podría mejorar el proceso de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicios de Extintores Carabobo C.A., mientras que el treinta y tres por ciento (33%) respondió negativamente, lo que evidencia un reconocimiento por parte del personal de las debilidades existente sobre la problemática estudiada, y una aceptación de implementar mejoras, aceptando la propuestas para tal fin, lo que le brinda una factibilidad operativa a la misma.

**b) Análisis de la lista de cotejo**

**Cuadro 1.- Lista de Cotejo**

		<b>Empresa:</b> Servicio de Extintores Carabobo C.A. <b>Departamento:</b> Facturación <b>Fecha:</b> Septiembre de 2020	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de procedimientos definidos para el área de facturación.	X	
2	Existencia de controles internos establecidos para el proceso de facturación.	X	
3	Existencia de formatos pre-numerados con número de control de las facturas.		X
4	Formatos en forma continua para su llenado mediante impresora.	X	
5	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área de facturación.	X	
6	Custodia de las facturas de ventas.		X
7	Existencia de un sistema administrativo para los registros de las facturas. Mencione el modelo:	X	

**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

Al aplicar la lista de cotejo en el departamento de contabilidad de la empresa en estudio, se pudo detectar la presencia y ausencia de ciertas variables que inciden en el proceso de registro contable de las operaciones de sus clientes, entre las cuales se detallan las siguientes:

- No cuentan con la existencia de procedimientos definidos para el área de facturación. Los procedimientos para el área de facturación son una guía de acción que le indican al trabajador, cómo, dónde y cuándo, realizar las actividades, unificando criterios entre el personal, minimizando así las omisiones u errores, y duplicidades de tareas, con la finalidad de alcanzar los objetivos del área, es por ello que, su carencia, produce que cada uno de los trabajadores realiza sus actividades de acuerdo a sus propias experiencias y conocimientos profesionales.

- No cuentan con la existencia de controles internos establecidos para el proceso de facturación, lo cual genera una problemática en los procesos debido que no existe una adecuada segregación de funciones, monitoreo permanente, comunicación efectiva, que deben cumplirse en el proceso de facturación, los cuales garantizarían la eficiencia desde la emisión de la factura hasta el resguardo de la documentación, por lo que la información contable no es fiable ni oportuna.
- Cuenta con formatos pre-numerados con número de control de las facturas. En el proceso de facturación es necesario contar con dichos formatos, los cuales van a garantizar el control de los documentos emitidos y evitar la duplicidad, errores u omisiones a través del correlativo que posee.
- Carece de formatos en forma continua para su llenado mediante impresora. Los formatos de forma continua sirven para incorporar a las impresoras e imprimir de manera consecutiva los documentos de facturación. Haciendo más rápido el proceso.
- No se brinda una capacitación del personal al ingresar al cargo de facturación, lo cual genera que el proceso de adaptación al cargo sea más lento, además de no unificar los criterios alineados a las exigencias de la empresa, indicando al personal la manera de realizar las actividades.
- Cuenta con la existencia de la custodia de las facturas de ventas, las cuales deben encontrarse resguardadas de forma ordenada y garantizar que no se deterioren en el tiempo, con la finalidad de poder tener fácil acceso a los respaldos físicos cuando se ameriten.
- No disponen de un sistema administrativo para los registros de las facturas. Esto ocasiona que el proceso de registro de información sea más lento y se genere un margen de error entre la información registrada y el documento emitido, por lo que la información financiera no es fiable ni oportuna para la toma de decisiones de la empresa.

#### **4.12 Fase II: Evaluación de cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

Esta fase consistió en identificar de acuerdo a las normativas vigentes, cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., mediante la revisión documental y bibliográfica que se ha efectuado, los cuales sustentarán el diseño de la propuesta que da solución al problema planteado, presentada a continuación.

Las facturas expresadas en dólares son legales, ya que el Estado Venezolano ha mostrado apertura cambiaria más permisiva respecto a los comercios. En ellos se puede pagar en divisas y hasta en criptomonedas.

De acuerdo a la Gaceta Oficial N° 6.420, Decreto 3.719 del 28 de diciembre de 2018, conforme al artículo 1 en el que expresa que los sujetos que realicen operaciones en moneda extranjera o criptodivisas en el territorio nacional, deben determinar y pagar las obligaciones en esas mismas monedas. Es decir, es legal y es un imperativo de ley que los impuestos se cancelen en divisas. El problema es la factibilidad de esto.

Por su parte, la Ley del IVA (2014), en su artículo 25 establece que:

En los casos en que la base imponible de la venta o prestación de servicio estuviere expresada en moneda extranjera, se establecerá la equivalencia en moneda nacional, al tipo de cambio corriente en el mercado del día”. (p.15)

El Reglamento General de la Ley que Establece el IVA, Gaceta Oficial N° 5.363, de fecha 12 de julio 1999, establece que:

Artículo 38: Cuando la base imponible de las ventas y prestaciones de servicios estuviere expresada en moneda extranjera, a fin de determinar el impuesto, se aplicará la norma del artículo 25 de la Ley. (p. 18)

Reforma a la Ley del Impuesto al Valor Agregado Según Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 6.507, de fecha 29 enero 2020.

1. La Ley fija como alícuota impositiva general, aplicable a las operaciones gravadas el 16%, hasta tanto el ejecutivo Nacional establezca una alícuota distinta.
2. Creación de una alícuota adicional comprendida entre un 5% y 25% aplicable a la venta de bienes y prestaciones de servicios ocurridas en territorio nacional, pagados en moneda extranjera, criptomonedas o criptoactivos, distintos a los emitidos y respaldado por la República Bolivariana de Venezuela. Art. 27.
3. Se podrá establecer distintas alícuotas adicionales para los bienes y servicios pagados con moneda extranjeras, criptomonedas o criptoactivos no respaldados por la República Bolivariana de Venezuela.
4. La alícuota adicional aplicable a los pagos en moneda extranjera, criptomonedas o criptoactivos se extiende a la venta de bienes inmuebles, originalmente no sujetos al IVA.
5. Solo se aplicará a las ventas de bienes o servicios exentos o exonerados del IVA, la alícuota adicional que establezca el Ejecutivo Nacional, cuando el pago sea realizado en moneda extranjera, criptomonedas o criptoactivos no respaldados por la República Bolivariana de Venezuela.
6. El Presidente de la República tiene la potestad de exonerar el pago de la obligación tributaria derivada de la alícuota adicional a determinados bienes, servicios, segmentos o sectores económicos del país.
9. La alícuota de IVA adicional, aplicable a las ventas de bienes y prestación de servicios pagados en moneda extranjera, criptomonedas o criptoactivos, entrara en vigencia a los 30 días continuos siguientes a su publicación en Gaceta Oficial del decreto Ejecutivo Nacional que establezca las alícuotas a ser aplicadas, lo cual aún no ha sucedido.
10. Esta reforma parcial de la Ley del IVA entrará en vigencia a los 60 días

Continuos siguientes a su publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Tomando en consideración esta reforma a la Reforma a la Ley del Impuesto al Valor Agregado Según Gaceta Oficial Nro. 6.507 extraordinarios de fecha 29 enero 2020.

Se puede establecer que a partir de la entrada en vigencia de esta reforma seria el momento en el cual las empresas deberán atender las nuevas formalidades para la emisión de facturas cuando el contribuyente realice operaciones que involucren el cobro en monedas distintas al Bolívar o de criptoactivos diferentes de los respaldados por la República.

La Nueva formalidad impuesta a los contribuyentes referidas a la emisión de facturas fiscales están referidas en el Artículo 69 de la Ley del IVA, reformada la cual obliga a que las facturas emitidas deben expresarse en la moneda, criptomoneda o criptoactivo en que fueron pagadas las operaciones y, además, mostrar su equivalente a la cantidad correspondiente en bolívares tal como estaba contemplado en el Reglamento de la Ley del IVA y de la Providencia Administrativa 0071 dictada por el SENIAT, lo novedoso es que ahora, a partir de esta reforma, es obligatorio emitirla en la moneda o criptoactivo que haya servido como medio de pago, antes de esta disposiciones era posible emitir facturas en bolívares y pagarlas en divisas o viceversa.

De acuerdo a la Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071- Facturación, emitida el 8 de noviembre de 2011, se establece en el Capítulo III “De los Documentos”, en la sección I “De las facturas”, artículo 13 donde establece que:

Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de “Factura”.
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de control preimpreso.
4. Total de Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera “desde el N° ... hasta el N°...”.

5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF).
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación de servicio, con indicación de la calidad y monto.
9. En los casos que se carguen o cobren en adición al precio o numeración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta o los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
13. Contener la frase “sin derecho a crédito fiscal”, cuanto se trate de las copias de las facturas.
14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.
15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de Autorización.
16. Fecha de elaboración de los formatos o formas libre por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

Se puede observar, que en el párrafo 14 de este artículo, señala que para facturar en moneda distinta a la nacional, se deberá reflejar ambas cantidades en el documento detallando el monto total y el tipo de cambio que fue aplicado al momento

de su emisión, de tal manera que queden ambos registros, que es el caso de la empresa en estudio.

Debe constar en las facturas, la tasa de cambio sea la emitida por el Banco Central de Venezuela, el sub-total al cambio del precio de venta, el impuesto al valor agregado también se calcula. Al sumar todas las cantidades anteriores, ese total debe aparecer tanto en bolívares como en dólares. Por lo tanto, es legal tanto facturar en bolívares y recibir pago voluntario en dólares, como el facturar en dólares y cobrar en bolívares.

Visto lo anterior, se considera que los requisitos que debe cumplir la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A, en base a la propuesta es ir planificando con el equipo administrativo y gerencial para prepararse y atender los cambios que en materia de sistema de facturación, administrativo y contable debe realizar. Una indicación es la de ir haciendo evaluaciones con los equipos de trabajos y especialistas internos, y de ser necesario consultar con especialistas externos.

Por consiguiente, la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A, deberá adaptar sus operaciones al uso de un sistema de registro administrativo y contable para poder introducir el cambio en la facturación, hecho que también generará un cambio en los registros de los libros del IVA, registros contables, procedimientos de determinación del impuestos, el control interno del registro de medios de pagos, entre otros aspectos que serán necesarios aplicar para que la empresa en estudio, adapte su facturación a esta nueva modalidad.

Considerando que se ha de esperar lo que acote la Administración Tributaria (SENIAT), en relación a las nuevas formalidades para la emisión de las facturas bajo el nuevo régimen de facturación, puesto que actualmente estas formalidades y especificaciones en relación a la impresión y emisión de facturas están contenidos en la Providencia Administrativa Nro. 0071 del año 2011 y la Nro. 0141 del año 2019, ambas anteriores al nuevo requisito que se dispone en el artículo 69 la Ley del IVA reformada.

#### **4.13. Fase III: Diseño de un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

En esta fase desarrolló la propuesta que dará solución al problema planteado el cual consistirá en el diseño de un plan de acción para la mejora de la facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., de manera que se logre brindar un conjunto de herramientas al personal para que optimice su desempeño y logre realizar los registros oportunos y veraces de las facturas de ventas en moneda extranjera, de manera que puedan contar con información confiable y oportuna de las cuentas por cobrar, y que se emitan reportes oportunos que apoye el proceso de toma de decisiones y medir la efectividad con que la gerencia está administrando los recursos de la empresa, y elaborar los estados financieros.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

Las empresas deben adaptarse a los cambios que genera la globalización, las nuevas tecnologías y los efectos socio-económicos, para poder adecuar sus procesos en pro de alcanzar sus objetivos y metas, de manera que se mantenga en el mercado en el cual se desenvuelve, brindándole productos y servicios a sus clientes, a bajos costos sin perder la calidad de los mismos.

Por lo tanto, toda venta y prestación de servicios debe estar acompañada con la correspondiente documentación, donde quede evidencia de manera formal sobre los productos o servicios vendidos, los precios acordados, y los datos tanto del comprador como del vendedor, asimismo, se debe detallar el impuesto que está establecido que corresponde al Impuesto Al Valor Agregado sobre las ventas, que debe ser especificado en dicha factura.

Cabe resaltar, que de acuerdo a los efectos socio-económicos, muchas empresas han venido cambiando la modalidad de uso del pago de sus facturas de moneda nacional a moneda extranjera, aplicando la tasa de cambio que tiene establecida el Banco Central de Venezuela, al momento de realizarse el pago de las facturas, pero, las facturas se mantenían reflejadas con precios en bolívares (Bs.), por lo tanto, los proveedores han venido solicitando que dichas facturas sean también reflejadas en la moneda extranjera, Divisas internacionales (US\$).

Como consecuencia de ello, el presente estudio está orientado en la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., cuya problemática radica en querer realizar el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera, para lo cual se requiere realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de facturación de la empresa, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección

seleccionadas en el presente estudio, con las cuales se pudo observar ciertas debilidades en sus procesos, entre las cuales se encuentra, que debido a que consideran la necesidad de realizar el cambio de facturación nacional a divisa extranjera, el personal no conoce las normativas para la elaboración de facturas en divisas, debido a que no han tenido una capacitación en el área, y no cuentan con los formatos adecuados para realizarlo, no todo el personal tiene conocimiento de la forma como debe realizarse los cálculos, declaración y pago de impuestos.

Por otro lado, no llevan registros en moneda extranjera, solo la nacional, tampoco, cuentan con procedimientos definidos ni controles internos establecidos en el área de facturación, siendo esta una empresa pequeña familiar, cuentan con la existencia de formatos preelaborados y prenumerados, pero los mismos no están en forma continua sino en blocks de cincuenta (50) facturas con sus respectivas copias, y no cuentan con un sistema administrativo para su emisión, ya que se elaboran de forma manual.

Tras lo antes expuesto, se propone diseñar un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., considerando los procesos y normativas necesarias para su adopción efectiva, de forma tal que se le cumpla a los proveedores, y se optimice el desempeño del personal, en pro de lograr los objetivos organizacionales.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

La presente propuesta, consiste en el diseño de un plan de acción para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., con la finalidad de lograr la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera, minimizando el riesgo de cometer errores en su transición, por lo tanto, dicho plan incluye los procedimientos que deben ser llevados para realizar eficiente el proceso de facturación, así como la capacitación que requiera el personal tanto administrativa como contable, de manera que se realicen los cálculos, registros, declaraciones de impuestos, y emisión de información financiera y contable, que apoye la toma de decisiones.

Cabe resaltar, que al emitir las facturas en divisa extranjera (US Dólares) la empresa tendrá un equilibrio entre las compras y las ventas, puesto que cada día son más los proveedores que exigen que se les cancelen en divisas la adquisición de los productos y servicios que ofrece la empresa, y al venderla en la moneda de curso legal en el país, se hace necesario y con premura que la gerencia se encargue de adquirir divisas para, de esta forma, evitar que el dinero producto de la venta no sea suficiente para reponer los productos y servicios de la empresa, ya que el poder adquisitivo de la moneda nacional va siendo deteriorado de manera acelerada por los efectos de la economía inestable inflacionaria que se presenta, y de la devaluación de la moneda, dos fenómenos que inciden drásticamente en el poder adquisitivo.

Por su parte, la presente propuesta sirve a otras empresas con problemática similar relacionados al cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera, ya que podrá adaptar el plan de acción propuesto a sus propias necesidades. Asimismo, sirvió a los autores para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales, en el campo laboral, y lograr culminar sus estudios en la Universidad José Antonio Páez, ya que este es un requisito del último semestre de la carrera de Contaduría Pública para optar al título profesional, de Licenciado en Contaduría Pública.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1. Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Elaborar un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.
- Programar un plan de capacitación al personal para la transición del proceso

de facturación en moneda extranjera.

#### 5.4 Desarrollo de la Propuesta



##### **5.4.1. Objetivo 1.- Elaboración de un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**

La presente propuesta consiste en la elaboración de un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., para poder brindarle a los clientes una factura en moneda extranjera y poder cubrir sus requerimientos, permitiendo actualizarse a la incorporación en los cambios por la economía y requerimiento de los proveedores, que pagan al cambio en moneda extranjera, cabe señalar que la Providencia Administrativa SNAT/00071/2011, establece en su artículo 13, en su párrafo 14 que:

En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. (p.5)



En este sentido se propone que el formato contenga la siguiente estructura (ver figura 2), donde se incluyan los rubros de los importes en moneda nacional y moneda extranjera para cubrir la demanda del cliente, cumpliendo con las disposiciones legales vigentes.

**Figura 2.- Formato de Factura de Propuesta para la empresa Servicios de Extintores Carabobo, C.A. en moneda extranjera y nacional**



Rif: J-31091258-0 Permiso de Bomberos N° 346 Registro Sencamer: RIJ-210  
 Calle Zamora C/C Avenida Aranzazu. Local N° 66-88. Urb. Popular José Regino Peña, Zona Postal 2001  
 Telf.: 0416-842,78,14/0412-439,29,77 Telefax: (0241) 848,05,14-Valencia, Edo. Carabobo e-mail: serviexcar@hotmail.com

Fecha de emisi (1)	DÍA	MES	AÑO		
-----------------------	-----	-----	-----	--	--

N° de Control 00-018910      Factura N° 023410

Nombre y apellido o Razón Social: (2)					
Dirección Fiscal: (3)					
RIF / CIF: (4)			Teléfono (s) (5)		
PRESUPUESTO N° Y FECHA (6)		ORDEN DE COMPRA Y FECHA (7)		CONDICIONES DE PAGO (8)	
				VENDEDOR (9)	
CANTIDAD (10)	DESCRIPCIÓN (11)	Precio Unitario Bolívares VES (12)	Precio Unitario 2 Dólares USD (13)	Monto Total Bolívares VES (14)	Monto Total 2 Dólar USD (15)
Observaciones: (23)				Sub- Total (16-1)	(16-2)
Tipo de cambio aplicable S/G P publicación del Banco Central (B s./USD) X,XXX,XXXX				Ajustes/Otros (17-1)	(17-2)
Fecha: XX/XX/XXX (24)				Total Exento (18-1)	(18-2)
Forma de pago: (25)				Total Base Imponible (19-1)	(19-2)
Efectivo Cheque N° _____ Banco: _____				IVA %Sobre Base (20) Imponible (21-1)	(21-2)
Transferencia N° _____ Otro: _____				Valor total de la Venta Bienes y/o Servicios (22-1)	(22-2)
Favor Emitir Cheque a nombre de: Servicio de Extintores Carabobo C.A.					
Total Expresado en Letras: (26)					
Recibido conforme (Firma y Sello) (27)      Esta Factura Va Sin Tachadura ni Enmendadura por Servicio de Extintores Carabobo C.A.					

LUGO PRINTERS, C.A. Rif. J-31175369-9 N°Providencia: SENIAT/10/00169 de Fecha: 13/02/2008 Región Central Tlf: 0241-859.22.78

**ORIGINAL-CLIENTE**

Total de los Números de Control Asignados: desde el N° 00-018910 hasta el N° 00-019000 Fecha de Elaboración; 21-10-2020

**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

**Instructivo de llenado: agregue la siguiente información en las casillas enumeradas:**

- 1.- Lugar y fecha de emisión, de ocho dígitos día XX, mes XX año XXXX.
- 2.- Nombre y apellido o razón social del cliente.
- 3.- Dirección fiscal del cliente.
- 4.- Número del RIF (Registro Único de Información Fiscal) del cliente.
- 5.- Teléfono local y/o celular del cliente.
- 6.- Indique el número de presupuesto donde se ofertó el servicio y la fecha de emisión del mismo.
- 7.- Orden de Compra del cliente y fecha de emisión de la misma.
- 8.- Condiciones de pago acordado.
- 9.- Nombre del vendedor asignado al cliente.
- 10.- Cantidad de productos o servicios solicitados.
- 11.- Descripción del producto o servicio solicitado.
- 12.- Precio unitario del producto o servicio en moneda nacional (Bolívares)  
(precio unitario en USD por la tasa cambiaria BCV).
- 13.- Precio unitario del producto o servicio en moneda extranjera (Dólar USD).
- 14.- Monto total de los productos (cantidad por precio unitario) en moneda nacional (Bolívares) (cantidad x precio unitario en USD x tasa de cambio del BCV).
- 15.- Monto total de los productos (cantidad por precio unitario) en moneda extranjera (Dólar USD) (cantidad por precio unitario en USD).
- 16.-1 Sub total (suma de las casillas de monto total) en moneda nacional (Bolívares).
- 16.-2 Sub total (suma de las casillas de monto total) en moneda extranjera (Dólar USD).
- 17.- 1 Ajustes, descuentos, rebajas y otros aplicados al precio sub-total en moneda nacional (Bolívares) importe en US\$ x tasa de cambio del BCV).
- 17.- 2 Ajustes, descuentos, rebajas y otros aplicados al precio sub-total en

- moneda extranjera (Dólar USD).
- 18.- 1 Importe que está exento de impuesto (IVA) en moneda nacional (Bolívares) (importe en moneda USD x tasa cambiaria).
- 18.- 2 Importe que está exento de impuesto (IVA) en moneda extranjera (Dólar USD).
- 19.-1 Total Base Imponible que está sujeta al impuesto en moneda nacional (Bolívares) total base imponible en USD x tasa cambiaria.
- 19.-2 Total Base Imponible que está sujeta al impuesto en moneda extranjera (Dólar USD).
- 20.- Alícuota del IVA aplicable a la base imponible.
- 21.-1 Monto del IVA sobre la base imponible en moneda nacional (Bolívares) (importe de la base imponible por la alícuota aplicada del IVA).
- 21.2 Monto del IVA sobre la base imponible en moneda extranjera (Dólar USD) (importe de la base imponible por la alícuota aplicada del IVA).
- 22.1 Monto total de la factura en moneda nacional (Bolívares) (suma del monto exento más base imponible más importe del IVA).
- 22.1 Monto total de la factura en moneda extranjera (Dólar USD) (suma del monto exento más base imponible más importe del IVA)
- 23.- Tasa de cambio de moneda nacional a Bs. por cada US Dólar emitida por el Banco Central de Venezuela.
- 24.- Fecha de la tasa de cambio aplicada.
- 25.- Marque con una x en el recuadro si fue en efectivo, si fue en cheque coloque el número de cheque, e indique el banco donde el cliente tiene la cuenta, si es mediante transferencia indique el número del comprobante, si fue mediante otro medio señale cual y el número de comprobante.
- 26.- Escriba el monto total de la factura en unidad monetaria nacional (Bolívares).
- 27.- Firma y Sello del cliente receptor de la factura.

Las facturas serán elaboradas por el encargado de facturación, quien deberá elaborarlas respetando el número de control correlativo, sin tachaduras ni enmendaduras, emitida en original que es para el cliente, y dos copias una que será entregada en contabilidad para registrar en el libro de ventas y la otra en administración para el control de las cuentas por cobrar, y respaldo de las ventas. Las facturas anuladas se les colocará un sello que indique “ANULADO”, y se archivarán con las dos copias, en orden correlativo con las facturas del departamento de contabilidad, y se guardará una fotocopia en el departamento de ventas, firmada como recibida por parte del analista de contabilidad.

El analista de contabilidad realizará auditorías quincenales al analista de facturación para verificar la adecuada custodia de los formatos aún no utilizados y archivo de las facturas emitidas, en orden correlativo.

Esta fase se llevará en práctica en un plazo de treinta (30) días mientras es elaborado y aprobado el arte final, e impresos los talonarios de los formatos de las facturas. El responsable de la actividad será el analista de facturación quien se encargará de contactar tres (3) cotizaciones de imprentas y bajo la autorización del gerente general se apruebe el presupuesto adecuado para la empresa.

## **Fase 2: Proponer la adquisición de un sistema administrativo**

Tiempo: 15 días Responsable: Analista de Facturación. Aprobación: Gerente General.

La pequeña y mediana empresa está desasistida en software y servicios; muchas tienen todavía los procesos manuales. La mayoría de ellas no ha automatizado su negocio. En esta fase se busca mejorar el proceso de facturación y control de las facturas emitidas en moneda nacional, para ello se propone la adquisición de un sistema administrativo A2 Administrativo, (ver figura 3) última versión: 8.00.0XE2CV

Soportado en: WINDOWS 8) Win 7/XP Home/XP Pro/NT WS/ME/9X.

Aplicación diseñada especialmente para la venta al detal de productos y servicios de forma rápida, sencilla y segura. Es un sistema pensado en negocios, cualquiera sea su rubro. Resuelve con eficiencia y sencillez todos los procesos que permiten automatizar las ventas, facturar productos y/o servicios, administrar los cierres de caja en múltiples formas de pago, operar con lectores de códigos de barra, incorporar claves de acceso por cajero y supervisor y obtener estadísticas de ventas.

Versatilidad que le permite personalizar el sistema de acuerdo a las necesidades de su negocio. El A2 Administrativo Básico + Punto de Ventas ha sido diseñada para pequeñas y medianas empresas que requieren llevar sus procesos administrativos. Es un sistema integral que se encarga de la automatización y control administrativo de todas las áreas de una empresa pequeña.

- Inventario
- Cuentas por Pagar
- Cuentas por Cobrar
- Bancos
- Ventas
- Compras
- Clientes
- Vendedores
- Proveedores

**Características Generales:**

- Manejo de 2 impuestos
- Configuración de alícuotas
- Manejo del período flexible
- Posibilidad de ajustar existencias detallada
- Manejo de tres (3) precios (Configurables)
- Porcentaje de Mora
- Trabajar con céntimos ventas

- Comisiones sobre ventas
- Márgenes de Utilidad
- Cerrar Estados de Cuentas
- Respaldo de Datos Recuperación de datos Cierre de Período
- Manejo de Caja Chica
- Posibilidad de Anular Operaciones
- Manejo de altos volúmenes de transacciones
- Manejos de turnos para cajeros
- Manejo de impresoras Fiscales Epson - BMC y Bematech
- Manejo de códigos únicos asociados
- Manejo de lotes y vencimientos (Medicinas)
- Manejo de tallas y colores (Ropa y zapatos)
- Manejo de caja rápida (Máximo número de productos)
- Capacidad de operar en modo protegido de manera que si interrumpe el suministro de energía todos los ítem que se incluyeron antes de la caída se restituyan automáticamente
- Manejo de fotos en el punto para productos y clientes.

## **A2 PUNTO DE VENTA**

Aplicación diseñada especialmente para la venta al detal de productos y servicios de forma rápida, sencilla y segura. Es un sistema pensado para los negocios, cualquiera sea su rubro. Resuelve con eficiencia y sencillez todos los procesos que permiten automatizar las ventas, facturar productos y/o servicios, administrar los cierres de caja en múltiples formas de pago, operar con lectores de códigos de barra, incorporar claves de acceso por cajero y supervisor y obtener estadísticas de ventas.

Versatilidad que le permite personalizar el sistema de acuerdo a las necesidades de su negocio. Operación con Touch Screen o Teclado, sobre PC POS o Simples Computadoras. Combina la más alta tecnología informática con requerimientos mínimos de hardware. El analista tendrá más rapidez en la facturación.

VPOS: Posibilidad de procesar operaciones con las tarjetas de crédito y las tarjetas de débito sin necesidad de utilizar un punto de venta independiente, por medio de un aplicativo VPOS que permite la comunicación entre la caja registradora (PC-a2 Punto de Venta), y Credicard para autorizar las transacciones electrónicas y dirige electrónicamente órdenes de pago contra el Banco Afiliado emanadas del tarjeta habiente, esto totalmente integrado con nuestra aplicación a2 Punto de Ventas, permitiéndole:

- Autorización de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito.
- Reimpresión del último comprobante.
- Anulación de Pagos.
- Generación de reportes (crédito, débito y totales).
- Cierre Bancario.

Operación con Touch Screen o Teclado, sobre PC POS o Simple Computadoras. Combina la más alta tecnología informática con requerimientos mínimos de hardware. Su cajero tendrá más rapidez en la facturación.

Arquitectura cliente - servidor: Tecnología que proporciona al usuario final el acceso transparente a las aplicaciones, datos, servicios de cómputo o cualquier otro recurso del grupo de trabajo y/o, a través de la organización, en múltiples plataformas. El modelo soporta un medio ambiente distribuido en el cual los requerimientos de servicio hechos por estaciones de trabajo inteligentes o "clientes", resultan en un trabajo realizado por otros computadores llamados servidores".

**Características Generales:**

- Manejo de altos volúmenes de transacciones.
- Manejo de turnos para cajeros.
- Manejo de códigos únicos asociados.
- Manejo de productos con seriales.
- Manejo de lotes y vencimientos (medicinas).
- Manejo de tallas y colores (ropa y calzados).
- Posibilidad de manejar fotos, para los ítems del inventario y clientes.

- Manejo de Impresoras Fiscales: Bematech - Samsung - Epson - Elepos - Aclas - Hasar - OKI y BMC. Para más detalle sobre los modelos de impresoras fiscales que operan con la aplicación por favor visite <http://a2.com.ve/impresorasfiscales.html> .
- Administración de múltiples correlativos de facturas (series de facturas)
- Manejo de caja rápida (máximo número de productos)
- Consulta rápida de precios.
- Arqueo de caja por pantalla.
- Informe de productos vendidos en el turno.
- Informe de productos vendidos en el día.
- Posibilidad de configurar turnos (hora de inicio - hora final).
- Manejo de cuentas abiertas (restaurantes y talleres).
- Posibilidad de manejar corte de cuentas.
- Corte X y Z.
- Touch Screen.
- Archivo de clientes eventuales de manera automática va registrando los clientes por su número de cédula o RIF. Al introducir los datos de la cédula del cliente en la sección de datos adicionales del punto de venta, el sistema, de forma automática lo busca o lo incluye sin generar carga adicional para la Herramienta Administrativa Configurable en su módulo de clientes.
- Teclado digital (para monitores touch screen).
- Actualización en línea, modo a prueba de falla o diferido (requiere instalación a2 Manager Punto de Venta).
- Posibilidad de guardar y cargar operaciones (facturas en espera): Permitir guardar transacciones pendientes, permitir cargar presupuestos en tránsito, permitir cargar pedidos en tránsito, permitir cargar apartados en tránsito y permitir cargar notas de entrega en tránsito.
- Creación de 48 productos (botones) de marcado rápido.

- Posibilidad de manejar restricciones: por departamentos, por productos (limita la cantidad de artículos por clientes, por clientes, por autorizados y productos para adultos (mayor de edad) licores y tabaco).

#### **Funciones Principales:**

- Apertura de caja.
- Consulta rápida de precios.
- Bloqueo.
- Arqueo de caja por pantalla.
- Productos vendidos en el turno.
- Productos vendidos en el día.
- Configurar Turnos (hora de inicio-hora final).
- Asignación de usuarios.
- Mantenimiento de archivos.

#### **Funciones de Caja:**

- Devolución de la transacción.
- Anular operación.
- Eliminar Ítems.
- Cantidad de ítems.
- Cargar transacciones pendientes.
- Guardar transacciones.
- Preliminar de la operación.
- Reimprimir operación.
- Totalizar transacción.
- Precios (cambio de precios de Precio 1 a Precio 6).
- Detalle de los ítems (amplía la descripción).

#### **Periféricos:**

- Manejo de: visores de precio, gavetas de dinero, scanner y balanzas.
- Posibilidad de manejar scanner serial y bloquear el teclado.

#### **Manejo de Vuelto:**

- Máximo vuelto a permitir.
- Permitir vuelto en pagos que no sean en efectivo.
- Activar desglose de monedas en el corte X.

**Manejo de Balanzas / Código de Barra:**

- Productos pesados con balanzas
- Etiquetas impresas por las balanzas (peso - precio ó precio - peso).

**Formas de Pago:**

- Efectivo.
- Cheques.
- Tarjetas de débito.
- Tarjetas de crédito
- Posibilidad de indicar el monto mínimo.

**Formas de Pago No Monetarias:**

- Cesta Ticket
- Sodexopass
- Puntos y promociones (requiere instalación a2 Manager Punto de Venta).

**Impresoras:**

- Fiscales
- No Fiscales:
- Posibilidad de activar el cierre de caja resumido (40 columnas).
- Posibilidad de Cambiar de impresora al momento del corte o cierre.

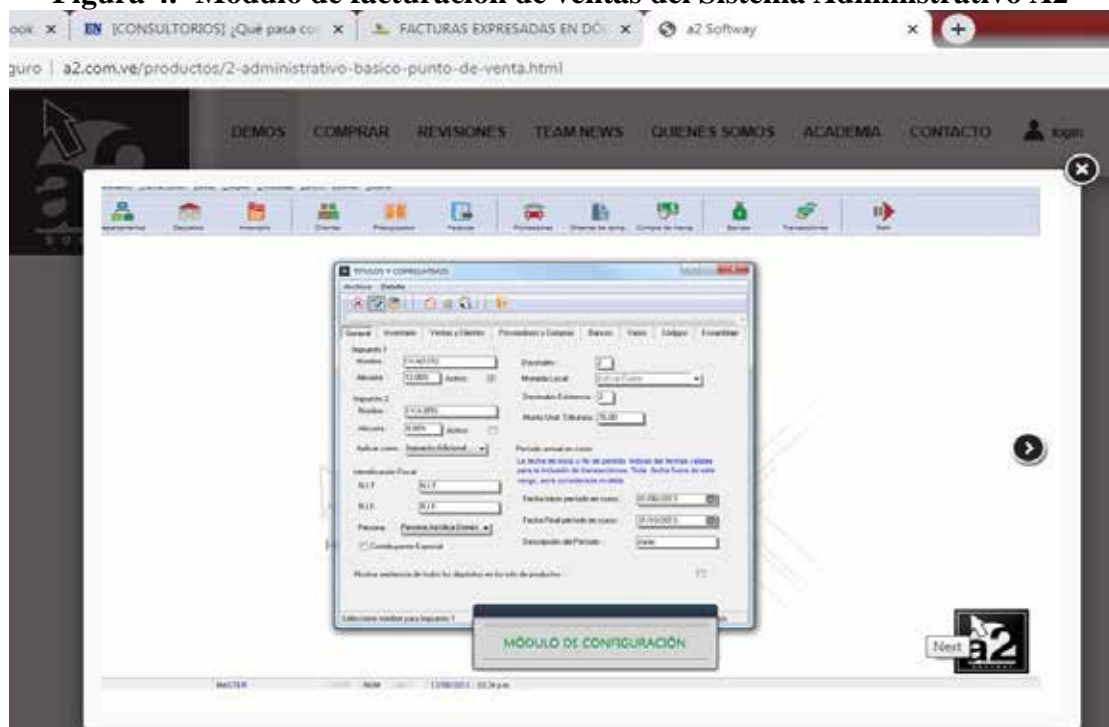
Con solo medio día de entrenamiento y dos días practicando el usuario puede convertirse en un experto en el manejo de a2 Punto de Ventas, ya que su entorno visual y la flexibilidad en su desempeño lo convierten en un programa muy amigable.

**Figura 3.- Sistema Administrativo Básico A2 + punto de venta**



Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

**Figura 4.- Módulo de facturación de ventas del Sistema Administrativo A2**



Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

**Fase 3: Implementar el uso del Auxiliar de Libro de Ventas para el control de las facturas**

Tiempo: 30 días Responsable: Analista de Contabilidad

Esta fase consiste en el cambio del uso de un auxiliar de ventas para el control de las facturas emitidas que incluye los importes en moneda extranjera (US Dólar) para el control de los clientes que efectúen el pago en esa moneda y poder determinar

el importe que debe pagar, permitiendo llevar un control y evitando errores al momento del cobro. Cabe señalar, que a pesar que la factura tenga en detalle los importes en moneda extranjera y nacional, los impuestos son calculados, declarados y facturados en moneda nacional, en cumplimiento de la normativa legal vigente. Para tal fin se presenta el siguiente libro auxiliar de ventas:

**Figura 5.- Libro Auxiliar de Ventas en moneda nacional y extranjera para la Empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**



**LIBRO DE VENTAS**

CORRESPONDIENTE AL MES

AÑO:

Fecha Emision	Tipo Doc.	Documento	No. de Nota de Débito	No. de Nota de Crédito	Factura Afectada	Razón Social	RIF	Total ventas mas Impuestos en \$	Total ventas mas impuestos en Bs.	Exoneradas o No Sujetas	Ventas Exentas	Base Imponible Bs.	(%)	Impuesto Bs.	Base Imponible \$	%	Impuesto \$	Comp. Retención IVA	
<b>TOTALES</b>																			

Descripción	Base Imponible	Débito Fiscal	Retención IVA
Total Alicuota General Bs.			
Total Alicuota general \$			
Total Exentos			
Total Exonerados			

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

#### **Fase 4: Establecer normativas del proceso de facturación**

Actualmente, la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A, realiza la facturación de forma manual, lo que origina un atraso en los procesos administrativos y contables de la mencionada empresa, puesto que se pierde mucho tiempo y se realizan muchos procedimientos para poder cargar, por ejemplo, el libro de ventas, así como la relación de las cuentas por cobrar, es por esto, que se considera que a la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A, se podría adaptar al siguiente procedimiento de facturación, con esto la empresa se estaría ahorrando lo que invierte en papelería, y todo el proceso engorroso de transcribir manualmente las facturas, lo que ocasiona pérdida de tiempo y que no haya una fluidez en las actividades que debe cumplir el personal que trabaja en esta área de la mencionada empresa.

#### **Normativa del proceso de facturación**

1. El personal encargado de facturar, recibirá del vendedor de zona la nota de entrega, la cual contiene la información fiscal del cliente al cual se le ha de facturar, así como los productos y servicios que solicito.
2. El personal encargado de facturar, procederá a cargar los datos fiscales del cliente y como se está trabajando bajo un sistema de facturación, este sistema generara, de forma automática, un código cliente. (Con este nuevo procedimiento la empresa podrá ir teniendo una data de sus clientes y, facilitar así, las facturaciones futuras que el mismo cliente solicita, además le brindaría un aporte al vendedor de zona, puesto que, una vez conocido el código del cliente solo se limitara a colocar en la orden de compra el mencionado código). Con este procedimiento, además, eliminará el tiempo que el personal tarda en transcribir los datos de forma manual.
3. El personal encargado de facturación, registrará en el sistema Administrativo A2 los productos o servicios a facturar, ya que al llevar la facturación al nuevo sistema, el mismo ha de contener previamente cargado bajo codificación, los productos y servicios a facturar, lo cual nuevamente eliminaría el tiempo que el personal tarda en transcribir cada producto o

servicio a facturar.

4. El personal encargado de facturación, colocará los precios a cada producto o servicios, precios que el sistema propuesto estaría adaptado a la normativa de facturación en dólares, por lo tanto, al tener el sistema estos precios estaría cargados en dólares, lo que evitará el engorroso procedimiento que realiza la empresa a diario de adaptar los precios de sus productos y servicios a precios en la moneda de curso legal en el país, haciendo la conversión en base a la tasa que determine el B.C.V.
5. El sistema automáticamente generara la tasa del IVA que corresponda por los productos y servicios facturados, tomando en consideración que hasta la fecha no ha habido un pronunciamiento gubernamental al respecto, y de igual forma genera el importe total de la factura.
6. Al generarse la factura, el personal de facturación ha de indicar si es de contado o a crédito, puesto que la empresa Servicio de Extintores Carabobo, C.A, trabaja aún bajo la modalidad de facturas a crédito, el beneficio de hacerlo bajo un sistema de facturación es que este sistema hará la carga al libro de venta respectivo, así como también, en el caso de ser una factura a crédito, se actualizará el importe de las cuentas por cobrar y el listado de clientes pendiente de pago.

#### **5.4.2 Objetivo 2.- Programación de un plan de capacitación al personal para la transición del proceso de facturación en moneda extranjera.**

Este objetivo tiene como finalidad programar un plan de capacitación al personal para la transición del proceso de facturación en moneda nacional, mediante la implementación del plan de acción propuesto, llenado del formulario, uso del auxiliar de ventas y el uso del sistema administrativo A2. El cual tendrá un tiempo para su aplicación a partir de 5 días recibido el programa y el responsable de que se cumpla es el Gerente General, con apoyo de los Autores, asesoría del Tutor Académico y como facilitador especial el técnico del proveedor del sistema

administrativo. El cual se detalla a continuación:

**a) Taller 1.- Difusión del plan de Acción**

Dirigido a: Analista de Facturación, Analista de Contabilidad y Gerente General.

Tiempo: 2 Horas

Facilitadores: Autores y Tutor Académico.

Contenido: Llenado del Formato de Factura en moneda extranjera.

Implementación del uso del auxiliar de ventas en moneda extranjera y nacional.

Nociones generales de la normativa que regula la facturación.

**b) Taller 2.- Implementación del uso del Sistema Administrativo A2**

Dirigido a: Analista de Facturación, Analista de Contabilidad y Gerente General.

Tiempo: 12 Horas (3 sesiones de 4 horas cada una)

Facilitador: Técnico del proveedor del sistema A2 Administrativo.

Contenido: Crear usuarios y limitaciones de menús.

Módulo de facturación.

Respaldo de la información.

**Cuadro 2.- Plan de acción Propuesto**

 <p><b>SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO, C.A.</b>  <small>Permiso de Bomberos: N 345 Registro Sencamer: N°1034            VENTA Y REPARACION DE EXTINTORES Y EQUIPOS CONTRA INCENDIO</small></p>			
<b>PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO C.A.</b>			
Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo de aplicación
Elaboración de un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera	1.- Modificación del formato de factura.	Analista de facturación y Gerente General	30 días
	2.- Solicitar un sistema administrativo A2		15 días
	3.- Implementar el uso del	Analista	30 días

	auxiliar de facturación y ventas en moneda nacional.	contable	
Programación de un plan de capacitación al personal para la transición del proceso de facturación en moneda extranjera.	Taller 1. Difusión del plan de acción. Taller 2.- Implementación del sistema Administrativo A2	Gerente General Autores Tutor Técnico	5 días

**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

## 5.5 Factibilidad de la Propuesta

Para alcanzar desarrollar la presente propuesta que consiste en el diseño de un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., se requiere una evaluación desde el punto de vista técnico, operativo y económico, para poder lograr su efectiva implementación de acuerdo a las características propias de la organización y los requerimientos que esta conlleva.

### 5.5.1 Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, debido a que la empresa deberá incurrir en gastos para la adquisición de recursos técnicos adicionales, ya que la propuesta corresponde con establecimiento de criterios, procedimientos y ajustes que representa adquisición adicional de un sistema administrativo que sustente la facturación de forma rápida, lo cual amerita por el volumen de ventas, y se minimiza generar errores al momento de su elaboración, por lo que se pueden corregir antes de su impresión, a su vez este proceso genera las cuentas por cobrar, permitiendo llevar de manera controlada los libros de venta, además se tienen los equipos de oficinas como computadoras, sumadoras, impresoras, escáner, fotocopadoras, requeridos para la puesta en marcha de la propuesta.

### 5.5.2 Factibilidad Operativa

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, debido a que no será alterada la estructura de la misma, y solo se

requiere dar a conocer al personal que labora en el área administrativa y contable, sobre los procedimientos a cumplir desde el momento que se institucionalice los cambios propuestos.

### **5.5.3 Factibilidad Económica**

Desde el punto de vista económico se considera factible, debido a que los recursos que utilizará la empresa, para desarrollar la propuesta en los aspectos administrativos y establecimiento del control interno solo requieren de erogaciones significativas para la adquisición del sistema administrativo y la modificación de la factura.

## CONCLUSIONES

La presente investigación, estuvo dirigida a la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., dedicada a la venta y recarga de extintores, y compra y venta de equipos contra incendios, la cual ha sido considerada como objeto de estudio debido a la problemática que presenta en cuanto, al nuevo sistema de facturación en moneda extranjera (US Dólar), para tal fin, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual, mediante la aplicación de las técnicas de recolección de información seleccionadas, donde se pudo identificar las debilidades existentes en sus procesos de facturación, entre las cuales se encuentran, que debido a que consideran la necesidad de realizar el cambio de facturación nacional a divisa extranjera, el personal no conoce las normativas para la elaboración de facturas en divisas.

Por su parte, el personal no ha tenido una capacitación en el área de facturación, y no cuentan con los formatos adecuados para realizarlo, no todo el personal tiene conocimiento de la forma como debe realizarse los cálculos, declaración y pago de impuestos. Por otro lado, no llevan registros en moneda extranjera, solo la nacional, tampoco, cuentan con procedimientos definidos ni controles internos establecidos en el área de facturación, siendo esta una empresa pequeña familiar, cuentan con la existencia de formatos preelaborados y prenumerados, pero los mismos no están en forma continua sino en blocks de cincuenta (50) facturas con sus respectivas copias. Asimismo, presentan la carencia de un sistema administrativo para su emisión, ya que se elaboran de forma manual.

En cuanto a la normativa legal, se procedió a evaluar cuáles son los procesos y normativas necesarios que se deben cumplir para el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., cumpliéndose con el segundo objetivo propuesto en la presente investigación, donde se tomó en cuenta las disposiciones del artículo 13 de la Providencia Administrativa

SNAT/2011/0071, y la SNAT/209/0141, ambas anteriores al nuevo requisito que se dispone en el artículo 69 de la Ley del IVA reformada.

Se concluye, que los procesos de facturación requieren de procedimientos claros y herramientas necesarias para su correcta elaboración, para que el personal pueda desempeñar sus funciones eficientemente y se logre soportar las ventas con documentos que cumplan con las normativas establecidas, en este sentido, se logró el tercer objetivo específico, donde se propone diseñar un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., considerando los procesos y normativas necesarios para su adopción efectiva, de forma tal que se le cumpla a los proveedores, y se optimice el desempeño del personal, en pro de lograr los objetivos organizacionales.

## RECOMENDACIONES

Para hacer efectiva la implementación del plan de acción que permita la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A., se brindan las siguientes recomendaciones, donde se puedan tomar las acciones diarias que pueden ayudar a impulsar el área de facturación y contabilidad en la empresa.

- Establecer metas diarias o semanales. Todo equipo de facturación debe tener pequeñas metas que le sirvan como referencia. En la medida en que las cumpla, el gerente general puede ir añadiendo metas más grandes. Prestar atención a quejas, reclamos y sugerencias. Es importante saber que el proceso de facturación no termina con la emisión de la factura por la venta del bien o servicio. También se deben llevar actualizados (diariamente) los libros de ventas.
- Capacitar a su personal. El éxito de los procesos depende de los conocimientos técnicos y profesionales que tenga su personal, por lo tanto, el invertir en sus trabajador es un valor agregado para la empresa, ya que es el talento humano quien las hace efectivas en lograr los objetivos y por ende competitivas en el mercado en el que se desenvuelven.
- Fomentar la competencia sana en el equipo de los trabajadores. Una buena manera de motivar a un equipo de trabajo, es generando una competencia sana entre sus miembros. Es necesario que éstos entiendan que, en cualquier caso, siempre estarán del mismo lado.
- Implementar planes de mejora continua en todos sus procesos, para optimizar el logro de los objetivos organizacionales y mantenerse en el tiempo.

## REFERENCIAS

- Arévalo, Juan; Mariño, Ángela y Torres, Jenny (2019). **Estandarización del Proceso de Facturación en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel**. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Barreneche, Carmen (2019). **Estrategias para mejorar los procesos de ventas y facturación de la empresa Maxy Sweet C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Bisquera, Rafael (2015). **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**. Caracas. Venezuela: Editorial Frigor.
- Cariberg, Conrad (2013). **Análisis de los negocios Con Excel**. 4ª Edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Durón, Gabriel (2014). **Plan de Acción: Hacia una Ejecución Efectiva de las Tareas y Metas Programadas**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/planeacion.htm>. [Consulta 2020, mayo 15].
- García, Paola y Osorio, Stefanye (2019). **Propuesta de mejoramiento en proceso de Facturación E.S.E del Rosario – Ginebra Valle**. Universidad Católica de Manizales. Popayán. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación**. 5ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Lara, Yoeglis (2017). **Lineamientos de control interno para el cumplimiento de deberes formales en materia de operaciones de facturación en la empresa Punto Fibras I C.A.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Providencia Administrativa SNAT/2011/00071. Publicada en la Gaceta Oficial N° 39.795, de fecha 8 de noviembre. **Providencia Administrativa que establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos.**

Providencia Administrativa SNAT/2018/0141. Publicada en la Gaceta Oficial N° 41.518, de fecha 6 de noviembre. **Providencia Administrativa mediante la cual se establece las Normas Relativas a Imprentas y Máquinas Fiscales para la Elaboración de Facturas y Otros Documentos.**

Quintero, Nicolás (2019). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro De Venezuela C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

República Bolivariana de Venezuela. **Decreto 206. Gaceta Oficial Extraordinaria 5.363. Reglamento General del Decreto Con Fuerza y Rango de ley que estable el Impuesto al Valor Agregado**, de fecha 12 de julio de 1999.

República Bolivariana de Venezuela. Decreto 1436. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado**, de fecha 17 de noviembre de 2014.

República Bolivariana de Venezuela. **Decreto 3.719. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6420** de Fecha 28 de diciembre de 2018.

República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 Decreto Constituyente de Reforma Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado**, de fecha 29 de enero de 2020.

Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas, Venezuela.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 4ª Edición. México D.F. México: Editorial Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Santa María (2017), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.**

Viloria, Mónica; Sánchez, Salvador y Fraga, Luis (2005). **El Impuesto Municipal a las Actividades económicas**. 4ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Torino, 2005.

Villegas, Héctor (2012). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 5ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Astrea.

# **ANEXOS**



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

**CUESTIONARIO**

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan de acción para la mejora de los procesos de facturación en moneda extranjera de la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.


**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas gracias por su colaboración.

## ANEXO B

### CUESTIONARIO

		<b>PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA DE LA EMPRESA SERVICIO DE EXTINTORES CARABOBO C.A.</b>	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
<b>1</b>	¿Conoce usted las normativas que regulan los procesos para la elaboración de las facturas en Divisa extranjera?		
<b>2</b>	¿Considera usted que es necesario el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera (US Dólar)?		
<b>3</b>	¿Cree usted que el personal de facturación está capacitado para elaborar las facturas en moneda extranjera?		
<b>4</b>	¿Tiene usted conocimiento si los formatos de facturas están condicionados para poder elaborar las facturas en moneda extranjera?		
<b>5</b>	¿Considera usted que el personal requiere capacitación para la transición en el cambio de facturación de moneda nacional a moneda extranjera?		
<b>6</b>	¿Tiene usted conocimiento que los cálculos, declaración y pago de impuestos deben realizarse en moneda nacional?		
<b>7</b>	¿Sabe usted de qué manera debe llevarse los registros de las facturas en los libros de venta y contabilidad al ser elaboradas en moneda extranjera (US Dólar)?		
<b>8</b>	¿Sabe usted si el personal de facturación recibe supervisión sobre sus operaciones de manera continua?		
<b>9</b>	¿Sabe usted si los formatos de las facturas anuladas o inutilizadas son resguardados con sus respectivas copias, junto las demás facturas emitidas?		
<b>10</b>	¿Considera usted que en empresa Servicios de Extintores Carabobo C.A. mediante la implementación de un plan estratégico se podría mejorar el proceso de facturación en moneda extranjera?		

**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

## ANEXO B


Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	3	0	100%	0%
3	0	3	0%	100%
4	0	3	0%	100%
5	3	0	100%	0%
6	2	1	67%	33%
7	0	3	0%	100%
8	3	0	100%	0%
9	3	0	100%	0%
10	2	1	67%	33%

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

## ANEXO C

**Cuadro 1.- Lista de Cotejo**

		<b>Empresa:</b> <b>Departamento:</b> <b>Fecha:</b>	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
<b>1</b>	Existencia de procedimientos definidos para el área de facturación.		
<b>2</b>	Existencia de controles internos establecidos para el proceso de facturación.		
<b>3</b>	Existencia de formatos pre-numerados con número de control de las facturas.		
<b>4</b>	Formatos en forma continua para su llenado mediante impresora.		
<b>5</b>	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área de facturación.		
<b>6</b>	Custodia de las facturas de ventas.		
<b>7</b>	Existencia de un sistema administrativo para el de los registros de las facturas. Mencione el modelo:		

**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)



**Figura 2.- Formato de Factura de Propuesta para la empresa  
Servicios de Extintores Carabobo, C.A. en moneda extranjera y nacional**



Rif: J-31091258-0 Permiso de Bomberos N° 346 Registro Sencamer: RIJ-210

Calle Zamora C/C Avenida Aranzazu. Local N° 66-88. Urb. Popular José Regino Peña, Zona Postal 2001

Telf.: 0416-842,78,14/0412-439,29,77 Telefax: (0241) 848,05,14-Valencia, Edo. Carabobo e-mail: serviexcar@hotmail.com

Fecha de emisi	DÍA	M ES	AÑO
(1)			

N° de Control 00-018910

Factura N° 023410

Nombre y apellido o Razón Social: (2)					
Dirección Fiscal: (3)					
RIF / CIF: (4)			Teléfono (s) (5)		
PRESUPUESTO N° Y FECHA		ORDEN DE COMPRA Y FECHA		CONDICIONES DE PAGO	
(6)		(7)		(8)	
				(9)	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	Precio Unitario Bolívares VES	Precio Unitario 2 Dólares USD	Monto Total Bolívares VES	Monto Total 2 Dólar USD
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
Observaciones: (23)			Sub- Total	(16-1)	(16-2)
Tipo de cambio aplicable S/G P publicación del Banco Central (B s./USD) X,XXX,XXXX			Ajustes/Otros	(17-1)	(17-2)
Fecha: XX/XX/XXX (24)			Total Exento	(18-1)	(18-2)
Forma de pago: (25)			Total Base Imponible	(19-1)	(19-2)
<input type="checkbox"/> Efectivo Cheque N° _____ Banco: _____			IVA %Sobre Base (20) Imponible	(21-1)	(21-2)
Transferencia N° _____ Otro: _____			Valor total de la Venta Bienes y/o Servicios	(22-1)	(22-2)
Favor Emitir Cheque a nombre de: Servicio de Extintores Carabobo C.A.					
Total Expresado en Letras: (26)					
Recibido con firma (Firma y Sello) (27) Esta Factura Va Sin Tachadura ni Enmendadura por Servicios de Extintores Carabobo C.A.					

LUGO PRINTERS, C.A. Rif. J-31175369-9 N°Providencia: SENIAT/10/00169 de Fecha: 13/02/2008 Región Central Tlf: 0241-859.22.78

**ORIGINAL-CLIENTE**

Total de los Números de Control Asignados: desde el N° 00 - 018910 hasta el N° 00 - 019000 Fecha de Elaboración; 21-10-2020

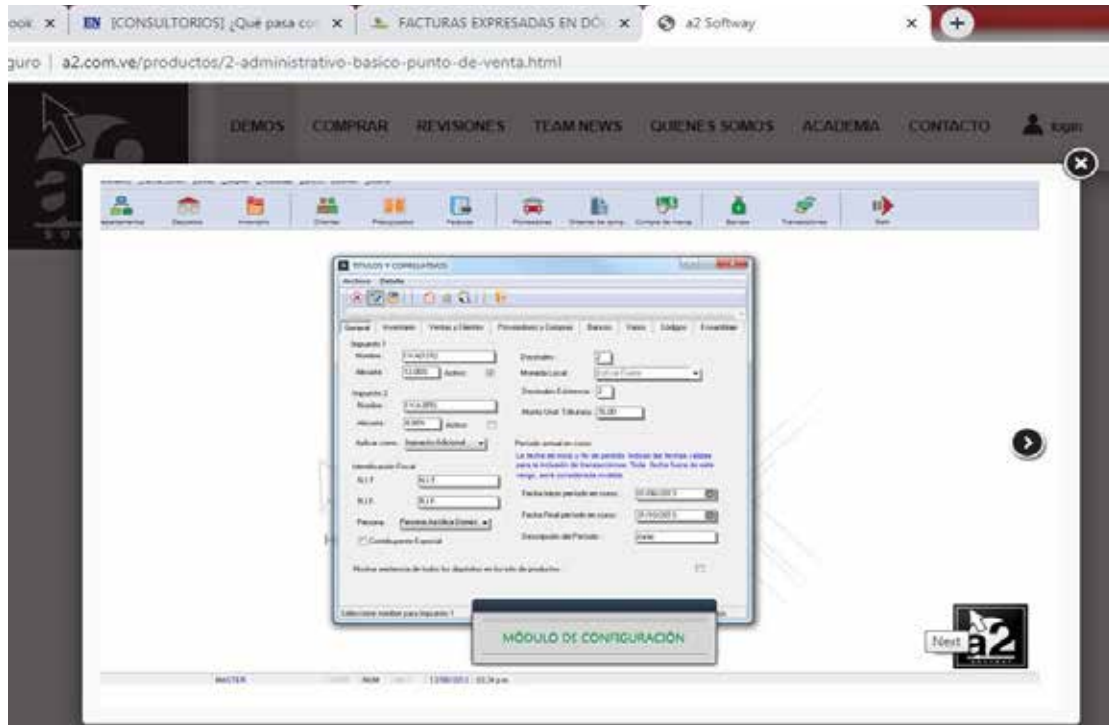
**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

**Figura 3.- Sistema Administrativo Básico A2 + punto de venta**



**Fuente:** Cartagena y Otaiza (2020)

**Figura 4.- Módulo de facturación de ventas del Sistema Administrativo A2**



Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)

**Figura 5.- Libro Auxiliar de Ventas en moneda nacional y extranjera para la empresa Servicio de Extintores Carabobo C.A.**



**LIBRO DE VENTAS**

CORRESPONDIENTE AL MES

AÑO:

Fecha Emision	Tipo Doc.	Documento	No. de Nota de Débito	No. de Nota de Crédito	Factura Afectada	Razón Social	RIF	Total ventas mas Impuestos en \$	Total ventas mas impuestos en Bs.	Exoneradas o No Sujetas	Ventas Exentas	Base Imponible Bs.	(%)	Impuesto Bs.	Base Imponible \$	%	Impuesto \$	Comp. Retención IVA	
<b>TOTALES</b>																			

Descripción	Base Imponible	Débito Fiscal	Retención IVA
Total Alicuota General Bs.			
Total Alicuota general \$			
Total Exentos			
Total Exonerados			

Fuente: Cartagena y Otaiza (2020)