



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE  
FACTURACIÓN E INVENTARIO EN LA EMPRESA  
INVERSIONES GAMALIEL, C.A.**

**Autores: Yuleidi Hernández  
C.I. 20698370  
Jorge Romero  
C.I. 18239591**

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE  
FACTURACIÓN E INVENTARIO EN LA EMPRESA  
INVERSIONES GAMALIEL, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

Autores: Yuleidi Hernández  
Jorge Romero

Tutor: Martha Zapata

San Diego, Abril de 2020



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO**

**ACTA N°0003-1-2020**

San Diego, 08 de Junio del 2020

Ciudadanos

**YULEIDI, HERNANDEZ VELASQUEZ**

**C.I. 20.698.370**

**JORGE ALEJANDRO, ROMERO ESCALANTE**

**C.I. 18.239.591**

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 ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN E INVENTARIOS EN LA EMPRESA INVERSIONES GAMALIEL, C.A.”** como requisito para optar al título de Licenciado en 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.”**

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Martha Zapata, portadora de la cédula de identidad N° 13.548.578, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos: Yuleidi Hernández y Jorge Romero. Portadores de la cédula de identidad N° 20698370 y N° 18239591 respectivamente, titulado PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN E INVENTARIO EN LA EMPRESA INVERSIONES GAMALIEL, C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 09 días del mes de Junio del año 2020

Martha Carolina Zapata Linares  
**Nombre: Martha Zapata**  
**C.I: 13.548.578**  
**Telf: 0424-4707475**  
**Correo: Martha010678@hotmail.com**

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
ÍNDICE DE CUADROS.....		vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....		viii
DEDICATORIA .....		ix
AGRADECIMIENTO.....		xi
RESUMEN INFORMATIVO.....		xii
INTRODUCCIÓN .....		1
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
	1.1 Planteamiento del Problema .....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos .....	5
	1.3. Justificación.....	6
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>II</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
	2.1. Antecedentes .....	8
	2.2. Bases Teóricas.....	12
	2.3. Definición de Términos.....	22
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>24</b>
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	24
	3.2. Fases Metodológicas.....	25
	Fase I. Diagnóstico de los procesos de facturación e inventarios	25
	Fase II. Identificación de los factores internos y externos.....	26
	Fase III. Diseño de un Plan de Acción.....	27
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
	4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	28

	4.2. Análisis del Cuestionario.....	29
	4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....	39
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>V</b>	<b>LA PROPUESTA.....</b>	<b>42</b>
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	42
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	43
	5.3. Objetivos de la Propuesta.....	44
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	44
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	45
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

<b>CUADRO</b>		<b>p-p</b>
1	Planificación de los Inventarios.....	29
2	Registro de los Inventarios .....	30
3	Control de la Documentación.....	31
4	Recepción y Emisión de las facturas de los Clientes.....	32
5	Gestión Administrativa.....	33
6	Monitoreo y Control.....	34
7	Sistema de Información.....	35
8	Metas.....	36
9	Evaluaciones en las áreas de facturación e inventario.....	37
10	Plan de Acción.....	38
11	Lista de cotejo.....	39

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

<b>GRÁFICOS</b>	<b>p.p</b>
1 Planificación de los Inventarios.....	29
2 Registro de los Inventarios .....	30
3 Control de la Documentación.....	31
4 Recepción y Emisión de las facturas de los Clientes.....	32
5 Gestión Administrativa.....	33
6 Monitoreo y Control.....	34
7 Sistema de Información.....	35
8 Metas.....	36
9 Evaluaciones en las áreas de facturación e inventario.....	37
10 Plan de Acción.....	38

## **DEDICATORIA**

Primeramente a DIOS por haber bendecido mi vida y guiado en cada uno de mis pasos.

A mis Padres Olga Velásquez y Alfredo Hernández, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi Esposo Omar Rodríguez, que con tu gran ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

A mis Hijos Omar Alfredo Rodríguez y Nairim Angelina Rodríguez, que con sus afectos y cariños son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ustedes. Aunque a su corta edad, me han enseñado y me siguen enseñando muchas cosas de esta vida y fueron mi motivación más grande para concluir con éxito este trabajo de tesis.

A mi compañero de tesis Jorge Romero, con quien he compartido momentos difíciles y logros en todo este tiempo de amistad, gracias por ese apoyo incondicional de siempre.

A mis compañeras de clase Darielys, Vanessa, Bethsy y Dogerimar por su valiosa amistad y gran apoyo.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, a mi hermano, abuela, tíos y primos, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

YULEIDI HERNANDEZ

## **DEDICATORIA**

En primera oportunidad a DIOS padre, quien ha sido mi guía en todo este camino, de debilidades y fortalezas que he sabido aprovechar al máximo y que aunque no fue para nada fácil, siempre me dio la fé para seguir adelante.

A mi padre Eugenio Romero que aunque ya no está conmigo físicamente, estuvo para apoyarme en el principio con sus fuertes enseñanzas.

A mi madre Ana Escalante, quien ha estado siempre en todo este camino para apoyarme y mejorar todos aquellos momentos de debilidad que se presentaron y que siempre me ha dado las herramientas necesarias para lograr un buen aprendizaje, para demostrarme que no hay objetivo fácil que pueda lograrse, sino grandes metas que deben lucharse para poder alcanzarlas, siempre bajo el legado de que “se apagarían las estrellas, si con la mano se logaran alcanzar”.

A los profesores de la Universidad de Carabobo, quienes también influyeron en un principio de mi carrera, permitiéndome desarrollar y obtener mucho conocimiento que me ha sido muy útil.

A los profesores de la Universidad José Antonio Páez, quienes también han estado presente en este gran camino, haciendo fortalecer mi espíritu de crecimiento profesional.

A mi compañera de tesis Yuleidi Hernández, quien me ha acompañado en esta etapa final y ha sido mi gran apoyo, así como a todo mi grupo de amistades que me acompañaron en el transcurso de la carrera.

JORGE ROMERO

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos nuestros familiares que nos apoyaron con un granito de arena para lograr esta meta, así como a nuestro grupo de amigos, que siempre fueron esa base no solo para momentos de felicidad y alegría, sino también para impulsarnos a creer en nosotros y a saber que lo mejor estará por venir.

También a todos los profesores de la universidad en especial a nuestra tutora Martha Zapata, que estuvo allí siempre con una excelente disposición, ante cualquier inquietud, duda o problema que se nos presentara.

Y para finalizar, también agradecemos a todos los que fueron nuestros compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a nuestras ganas de seguir adelante en nuestra carrera profesional.

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE  
FACTURACIÓN E INVENTARIO EN LA EMPRESA  
INVERSIONES GAMALIEL, C.A.**

**Autores:** Yuleidi Hernández

Jorge Romero

**Tutor:** Martha Zapata

**Fecha:** Abril de 2020

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente proyecto de investigación se orienta a la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A., puesto que esta Pequeña y Mediana Empresa dedicada a la compra, venta, comercialización y distribución de alimentos de charcutería, presenta debilidades en la gestión de la información, esto genera deficiencia en la administración del inventario, y facturación del negocio. Este trabajo se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo, con apoyo documental. Como técnicas de recolección de información, se empleó en primer lugar, la encuesta mediante un cuestionario estructurado con preguntas dicotómicas (SI/NO) con la finalidad de conocer la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios. En segundo lugar, se aplicó la observación directa, a través de la lista de cotejo o de chequeo para identificar los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción. Luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos, se procedió a la clasificación y agrupación de la información para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Se concluyó que es necesario diseñar la propuesta un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

**Descriptores:** Plan de Acción, Facturación, Inventarios, Proceso de Facturación, Proceso de Inventarios

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas, necesitan mejorar sus procesos, porque la demanda de productos, es más alta en el país, la información, calidad y competencia, son los factores claves para aumentar la productividad. Para esto se requiere de las tecnologías de la información, que sirven para optimizar los procesos principales de las mismas. La urgencia de competir satisfactoriamente en los diferentes mercados globales de bienes y servicios, aumenta cada vez más la necesidad de conocer y aplicar los diferentes conceptos relativos al estudio comercial, control interno y sus sucesos en el incremento de la competitividad.

En este sentido, cobra importancia el control de inventario y el sistema de facturación para una administración exitosa, mantener un inventario involucra un alto costo por el que las empresas no pueden darse el lujo de tener una cantidad de dinero inmovilizada en exceso. Por ende, esas existencias en los estantes figuran tener dinero ocioso y para reducir éstas al mínimo, una entidad debe hacer que coincidan las operaciones que ofrece la demanda y la oferta; de tal manera que las existencias permanezcan en los estantes en tiempo justo para que el cliente lo adquiera

Por lo tanto, en el sector comercial es indispensable la integración de sistemas tecnológicos que permitan la reducción de tiempos de ejecución y eliminación de tareas que no añaden valor al cliente en los procesos de gestión de facturas y tener un mayor grado de integración de la información. En este contexto, la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. presenta descontrol de facturación y cuentas por cobrar, dado que los procedimientos administrativos inherentes no están formalmente establecidos, lo cual ha conducido a la improvisación por la falta de métodos prescritos. Se ha observado muchas veces, que el inventario de los artículos disponibles para la venta disminuye sin existir algún tipo de registro que demuestre lo sucedido con la mercadería faltante. Es por lo cual, que el objetivo de la investigación consiste en proponer un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de

Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. para su cumplimiento, se estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

**Capítulo II.** Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

**Capítulo III:** Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

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

**Capítulo V.** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

El constante crecimiento de las actividades empresariales a nivel mundial, ha derivado en la implementación de diferentes medidas diseñadas para optimizar los procesos, con la intención de lograr los objetivos organizacionales con la mayor eficiencia y eficacia. Para las empresas resulta una obligación llevar un mejor control y resguardo de la información, ya que de ésta depende en su mayoría, el aumento o disminución de sus ganancias o a su vez, permite que las gestiones realizadas por sus trabajadores sean lo más eficientes y óptimas para de ésta manera lograr los resultados esperados. Por lo tanto, requieren de efectivos procesos administrativos y contables como instrumentos de vital importancia orientados al logro de los objetivos, entre los cuales se encuentra el referido a la facturación y los inventarios.

En este contexto, el proceso de facturación es fundamental a nivel gerencial y administrativo, por su importancia requiere ser concebido y ejecutado de manera óptima, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y por lo tanto, la rentabilidad económica de la empresa, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad empresarial. De acuerdo a Catacora (2013: 282), 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”.

Por lo tanto, la facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio, por lo cual debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen

procedimiento, además de que proporciona a la organización llevar un control de la entrada y salida de la mercancía.

En este sentido, un proceso de control de los inventario es un conjunto de políticas y procedimientos que supervisan los niveles de la mercancía y establece cuales son los que deben mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño hacerse. Este control exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, almacenadas, controladas, usadas y contadas físicamente para asegurar su corrección y adecuada valuación.

Por otra parte, para lograr que el proceso de facturación e inventarios sea eficiente, se precisa un plan de acción que permita materializar y documentar los ingresos, recibir, examinar, aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Asimismo, llevar un correcto control del inventario, de las entradas y salidas, que se puedan producir en un inventario, así como planificar por anticipado la cuantía de la mercancía que se debe mantener en el almacén, logrando la eficiencia y la calidad en los servicios ofrecidos al cliente.

En la empresa Inversiones Gamaliel C.A, la cual tiene como actividad comercial principal la compra, venta, comercialización y distribución de alimentos de charcutería, actualmente no tienen un sistema administrativo para llevar el control de la facturación y del inventario, esto se refiere que en ocasiones se encuentran comprometidas en cuanto a la cancelación de sus compromisos (cancelación de facturas, cuentas por pagar). Las tareas rutinarias de recopilar, transmitir, registrar y revisar información en la empresa se llevan a cabo de forma manual.

Una deficiente organización en el inventario genera costos adicionales, ya que se debe asumir la pérdida de realizar una venta cuando no se encuentran los productos a tiempo, pues no se sabe con exactitud si hay mercancía disponible, hasta que se revisa físicamente el inventario de la empresa; lo anterior, causa incertidumbre y obstaculiza la toma de decisiones. Además de esto, los registros en papel son propensos a perderse o dañarse.

En el momento de ajustar cuentas con los clientes que adquieren créditos, se necesita la disponibilidad de esos registros de manera casi inmediata para agilizar ese proceso. Se deduce que existe dificultad en la gestión de la información, esto origina deficiencia en la administración del inventario, y facturación del negocio, creando fluctuaciones en cada uno de los procesos críticos y transacciones que se llevan a cabo diariamente.

Hay que tomar en cuenta que para realizar un arqueo de venta diaria se deben revisar todas las facturas de ese día, sumarlas una a una para poder obtener esa información, sin olvidar que en cualquier momento se puede pasar por alto alguna, produciendo datos erróneos, y al momento de registrarlos en los arqueos diarios para realizar estadísticas se produce un desequilibrio contable y difícil de corregir.

De lo anterior se deduce que existe dificultad en la gestión de la información de la empresa, esto genera deficiencia en la administración del inventario, y facturación del negocio, produciendo incertidumbre en cada uno de los procesos críticos y transacciones que se llevan a cabo diariamente. Por lo que se propone un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera un plan de acción puede mejorar los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.
- Identificar los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción
- Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

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

Desde hace mucho tiempo, las empresas han reconocido la importancia de administrar acciones claves, como es la facturación, control de inventario y agilidad al atender al cliente potencial. Al respecto, la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A., se justifica porque se podrá tener un control total del inventario y la facturación, generando informes de las ventas y productos existentes. De igual forma, permitirá resguardar la información de forma exacta y confiable, la cual estará disponible para su respectivo análisis y contribuir a la toma de decisiones del negocio.

Por otra parte, se establecerán estrategias de planificación en miras de mejoras en los procesos administrativos de facturación para prevenir retrasos en las operaciones, aunado a esto prevenir costos adicionales que perjudiquen a la organización. Así como, mejoras al área de almacén para un manejo adecuado de la mercancía, permitiendo así la optimización de los procesos de registro de entradas y salidas de los inventarios. De igual forma, se corregirán las fallas y debilidades, transformándolas en fortalezas y ofreciendo una serie de herramientas que garanticen mejoras en los procesos de facturación y del control interno de los inventarios y así

optimizar las operaciones y hacer de la empresa una organización competitiva en el mercado venezolano.

Desde el punto de vista académico, el estudio se justifica porque podría convertirse en un nuevo elemento de consulta e información en la Universidad José Antonio Páez para aquellos estudiantes que en el futuro deseen realizar investigaciones relacionadas al tema objeto de estudio. Para los investigadores, el estudio brinda la oportunidad de incursionar en el mercado de trabajo y de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación académica, contribuyendo de igual manera en la búsqueda de soluciones a los problemas que les pudieran estar aquejando a esa empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El marco teórico, de acuerdo Balestrini (2014: 91) es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio". Contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos o problemas; las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos; pero además, las definiciones de nuevos tópicos que van a permitir de una manera técnica fundamentar todos y cada una de la teorías expuestas

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

En este apartado, se tiene la revisión de trabajos de grado previos que guardan relación con el tema en estudio, lo cual sirve como sustento para así reconocer la importancia, la relevancia del presente estudio, permitiendo establecer cierta relación entre el estudio actual y los anteriores, los cuales sirven de referencia además para conocer la forma en la que abordaron el tema. Al respecto, se presentan los siguientes antecedentes:

Colmenarez y Rumbo (2019), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Procedimientos de Control Contable para la gestión de los Inventarios De la empresa JF Motores, C.A”**. Presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. El trabajo de grado ha sido realizado con el fin de diseñar procedimientos de control contable para la gestión de los inventarios de la empresa JF Motores, C.A., con la finalidad de subsanar las debilidades existentes en el área de inventarios, y contribuyendo con la eficiencia y optimización del proceso del mismo y de todas las operaciones realizadas por el

personal que labora en la empresa, destacando la importancia que constituye para toda organización contar con un eficiente manejo de los inventarios.

De acuerdo a las características de los objetivos formulados y a la naturaleza del presente estudio, se ajusta a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta y la observación directa. Se concluyó que no existe un eficiente proceso de recepción y salidas del inventario en el almacén, incidiendo en los registros contables, puesto que no se poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía

La contribución de este antecedente a la investigación es que permitió obtener información relacionada con los procedimientos de control contable del inventario y como estos pueden ser empleados en la mejora de las actividades desarrolladas por cualquiera de las unidades funcionales que integran a las organizaciones, ya que estos son considerados como un valioso activo para las empresas y si éstos son utilizados adecuadamente se garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la organización

Por otra parte, Aizaga e Iza (2018), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Propuesta de Control de Inventario para aumentar la Rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador para optar por el título de Contador Público Autorizado. Uno de los problemas principales es la falta de pronósticos de demanda, por ellos y otras razones más la empresa presenta deficiencias en el control del inventario de sus productos terminados. Por ello se requiere de un proceso efectivo donde se realice el control de la existencia del producto para el cumplimiento de la demanda; y evitar pérdidas económicas. Se planteó como objetivo general establecer una propuesta de control de inventarios para aumentar rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A.

Metodológicamente se considera una investigación de campo de nivel descriptiva. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa y el cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada conformada por 20

trabajadores. Una vez analizado los resultados, se concluyó que se presentan debilidades en los procesos de adquisiciones, y toma física del inventario, las cuales

Este antecedente constituye un gran aporte a la investigación, por estar referido a la implementación, ejecución y monitoreo de control interno en el área de inventario, lo cual sirve de marco de referencia para la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

Seguidamente, Bolívar y Pinto (2017), realizaron un trabajo de grado titulado: **Lineamientos Estratégicos para mejorar el proceso de Facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.**”, Presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresa. El objetivo primordial de la investigación consistió en proponer lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., con el propósito de corregir las deficiencias que se presentan, careciendo de procedimientos y normas administrativas para su control. El estudio metodológicamente se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo de nivel descriptivo. Entre las técnicas de información que se emplearon, se tiene en primer lugar, la encuesta mediante un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores que laboran en la empresa. En segundo lugar, luego de obtener los resultados, se empleó una Matriz DOFA.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican ni se controlan las actividades administrativas y contables en la empresa para el control del proceso de facturación, por lo cual se diseñaron lineamientos para el mejoramiento del proceso de facturación y cobranzas. La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación es que se puntualiza la relevancia que tiene la gestión estratégica del proceso de facturación. Obteniendo reportes de la realidad actual de la empresa que te permitan en base a sus ingresos económicos hacer una proyección de sus obligaciones.

Por otra parte, Pérez (2016), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo (UC), titulado: **“Gestión Administrativa como Herramientas para Agilizar los Procesos de Facturación en la Empresa Integral Carabobo Servicios Médicos, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**. Presentado como requisito para optar por el título de Licenciado en contaduría Pública. La problemática que presentaba la empresa está vinculada de manera directa con el área administrativa, donde no se realizaba el envío de los casos ya tratados para proceder a la elaboración de las facturas correspondientes, así como también la administración no solicitaba la información que era el respaldo para el cobro del servicios prestado, no existía un flujo de información entre departamentos el cual dificultaba el proceso.

Presentó como objetivo general el diseño de herramientas dentro de la gestión administrativa que agilice el proceso de facturación en la empresa Integral Carabobo Servicios Médicos, C.A. La metodología utilizada fue un proyecto factible, con una investigación descriptiva ya que; los datos fueron tomados de la realidad. Como técnicas se utilizaron observación directa y encuesta y como instrumento hoja de verificación con 5 aspectos a estudiar y un cuestionario constituidos de 8 preguntas cerradas con alternativas de Si y No .Concluyendo que no existían procedimientos que definan los pasos o acciones a seguir en el proceso de cobranzas por lo que originaban retrasos en la gestión de los cobros.

El antecedente se relaciona con la presente investigación, dado que señala las herramientas para optimizar el proceso de facturación en las empresas, sirviendo de referencia para la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

Finalmente, se tiene el trabajo de Velásquez y Zeledón (2015), titulado: **“Sistema de inventario y facturación de la tienda de accesorios de computadoras y celulares “Decosys”**. Presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-MANAGUA para optar por el título de Ingeniero en Sistemas de Información. La investigación se orientó al análisis y diseño de un sistema de información para el manejo de inventario y facturación (NOVA SIS) de un

negocio dedicado a la venta de accesorios de computadora y celulares.

Fue desarrollado bajo el enfoque de modelo iterativo. Este modelo permite crear en cada etapa un prototipo cada vez más mejorado hasta cumplir con las expectativas del cliente. Se considera una investigación aplicada tecnológica. La unidad de análisis de esta investigación es el Sistema de gestión del inventario y facturación de la tienda de accesorios de computadoras y celulares Decosys (NOVA SIS). Para la realización de esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: Entrevista a los propietarios de la empresa Decosys y la observación directa. Se concluyó que el sistema de información NOVA SIS, permitirá la automatización en los procesos de control del inventario y facturación de forma eficiente, que conlleva a mejorar la gestión de la información para la toma de decisiones en el negocio.

Este antecedente aporta a la presente investigación, información relacionada con el uso de las nuevas tecnologías de información para estar a nivel competitivo en el mercado. Con la implementación de un sistema de información se pudo obtener muchos beneficios como la automatización de cada proceso, rapidez en las tareas de la gestión de la información, esto conlleva a una mejor administración en los negocios.

## **2.2 Bases Teóricas**

En esta parte de la investigación se establecen ejes temáticos que encierran en sí las bases del tema en estudio. Es decir, las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman los objetivos de esta investigación. De acuerdo a Arias (2016: 14), las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Este aspecto juega un papel fundamental dentro de la investigación dado que además de brindar un soporte teórico al estudio, le ofrece credibilidad y objetividad, además les permite a los investigadores manejar información sólida y confiable sobre la temática abordada al momento de analizar los

resultados. Las bases teóricas que sustentan el estudio son las siguientes:

### **2.2.1 Plan de Acción**

De acuerdo a Franklin (2007) define un plan de acción mediante el siguiente comentario:

Es un instrumento para alcanzar los objetivos en el que se definen el espacio, tiempo y medio para su alcance en virtud de ello en un plan se define en forma coordinada las metas estrategias, políticas; es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en su componente en función de la evaluación periódica de sus resultados. (p. 553)

Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico. En general, los planes se estructuran principalmente mediante proyectos de inversión, sin embargo, un plan debe contener también, el desarrollo de las tareas específicas. En efecto, este tipo de planes prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con objetivos y metas propuestas. Un plan de acción se constituye como una guía que brinda un marco o estructura cuando debe desarrollarse cualquier proyecto.

Para Urquiola, (2009: 215), dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad, las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. “Todos los planes de acción presentan su estructura de modo personalizado para cada proyecto, es decir, dependiente de los objetivos y los recursos, cada administrador presenta su plan de acción adecuado a sus necesidades y metas”. De igual forma considera este autor, que el plan de acción propone una formade alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad.

De acuerdo a Serna, (2010: 73): “los planes de acción son las tareas que debe

realizar cada unidad o área para concretar las estrategias en un plan operativo que permita su monitoria, seguimiento y evaluación” (p. 73). Un Plan de Acción no está completo, si solo se definen quienes serán los responsables de las actividades propuestas, deben incluir un cronograma de actividades detallado que muestre las principales tareas y sus asignaciones así como su tiempo de cumplimiento.

El plan de acción es elaborado por un gerente y por el personal a su cargo, detalla las metas y objetivos del programa así como las actividades que se desarrollarán para lograrlos. Generalmente cubre un período de un año, determina cuál es la persona o personas responsables de la ejecución de cada actividad, muestra cuándo debe concluir cada una de éstas e indica cuáles son los recursos financieros necesarios

Por lo regular las tareas de identificación, preparación, evaluación, seguimiento y control de proyectos y programas de responsabilidad social se desarrollan sin una planeación estratégica que permita ordenar, conducir y orientar las acciones hacia el desarrollo integral de la organización. Al no estar claros o explícitos los objetivos estratégicos, ni la asignación de los recursos y mucho menos los alcances, hacen que no se puedan identificar las prioridades o necesidades básicas por las cuales se están realizando.

### **2.2.2 Factura**

Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación. De acuerdo a Miller (2008)

La factura es un documento de uso frecuente en el cual 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, la fabricación de un producto, entre otros. Normalmente, 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; quien fábrica o suministra el bien o quien presta el servicio; y, en general, en el que se hacen todas las anotaciones usuales y pertinentes para describir el negocio jurídico en virtud del cual dicho documento ha sido emitido. (p 20).

Una factura es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compra venta de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación. Se puede decir, que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Emitir una factura tiene carácter obligatorio para dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación comercial. Para emitir una factura se necesitan incluir algunos datos básicos obligatorios para la validez de la misma:

- Nombre del comprador o vendedor, ya sea una empresa o un particular.
- Identificación del producto o del servicio, como el nombre o un código.
- El precio por unidad y el precio total de todas las piezas que se han adquirido.
- Si existe algún descuento.
- Impuestos como el Impuesto sobre el Valor Añadido.

### **2.2.3 Proceso de Facturación**

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio. Este método se realiza cuando la facturación recibe información de parte del resto de las aplicaciones que por una parte, se refieren a los datos del cliente, y por otra parte a los procesos y trabajos que se realizan convirtiendo dicha información en líneas listas para facturar, por ejemplo, número de trabajadores, números de recibos de listados, asientos contables, IVA, etc. Catacora (2013: 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”.

El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Conocer en qué casos hay que documentar con factura las operaciones de la empresa y cuáles son los requisitos que deben cumplir

El proceso de facturación debe permitir el control de la cartera de los clientes. La facturación debe agregarle valor a la operación de venta, ya que es una actividad de servicio directo (no aporta beneficio a la empresa que la hace sino que solo le permite cumplir una obligación administrativa).

El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final. Este es un proceso de compra-a-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-a-cobro desde la perspectiva del vendedor. Juntos reciben el nombre de “proceso comercial”. Por consiguiente, desde un punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades.

Los aspectos de pago de una factura generalmente involucran la generación de un pago por parte del receptor de la factura en respuesta a los detalles de pago que aparecen en la misma. Debido a que una factura es en parte una solicitud de pago, existen claras sinergias entre los sistemas de pago y el proceso de facturación. De acuerdo a lo planteado, el proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, además de que proporciona a la organización para llevar un control de la entrada y salida del inventario. En una empresa se posee acceso a todos los datos que pueda llegar a afectar en algún modo la facturación de la misma, para poder realizar alguna que otra consulta e incluso, en

muchos casos, modificaciones.

#### **2.2.4 Planificación del Proceso de Facturación**

El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Conocer en qué casos hay que documentar con factura las operaciones de la empresa y cuáles son los requisitos que deben cumplir.

Méndez (2003: 53), señala que “el proceso de facturación debe poseer un buen sistema informático administrativo y contable que resuelva todos los temas relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando visita la negociación”. La facturación es quizá un punto de contacto con el cliente más amplio en una empresa. Es el punto en el que el contacto con el cliente es más frecuente, aún más que el de la venta misma. En el punto de facturación, el cliente que lleva crédito con una empresa debe ser informado de sus posibilidades, por sus hábitos de consumo y sus hábitos de pago. Esta información debe ser aprovechada en forma amplia y extensiva.

Hay que tomar en cuenta que en las facturas se pueden ver todos los movimientos de dineros tanto, como entradas y salidas, también estas son un apoyo para los cálculos contable, una empresa debe de contar con el registro de todas las facturas ya que en estas están son el soporte claro de la contabilidad, por lo tanto contar con una planificación del proceso de facturación se garantiza un registro exacto y no vulnerable a pérdidas. La planeación de la facturación es capaz de:

Generar factura de forma automatiza

Rapidez al hacer las factura

Contabilizar montos de facturas

Registrar todas las ventas

Registrar diferentes tipos de pagos o servicios

### **2.2.5 Inventarios**

El inventario de mercancía son todos los bienes que le pertenecen a una empresa, para comercializar con ellos; comprándolos primero y vendiéndolos después tal cual son; como así también los productos manufacturados o procesados para la venta en un período de tiempo comercial. Según García (2012:208), los inventarios se definen como: “la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una entidad. Desde el punto de vista de las empresas de servicios, los inventarios constituyen el producto adquirido para la comercialización”.

Los inventarios comprenden además los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o prestación de servicios; empaques envases y los inventarios en tránsito. Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital, ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva. Por esta razón, el inventario de materiales e insumos constituye una de las partidas más significativa de los estados financieros y de sus movimientos depende en gran medida la imagen social y contable de una organización.

Los inventarios son indispensables en la administración de una empresa, no solo por la gran inversión que estos acarrearán, sino también, por el control de las existencias que se encuentran en los almacenes. Si las empresas, no llevan sus inventarios de la manera correcta pueden tener contratiempos en sus actividades comerciales, ya que, al no estar abastecidos de los productos o insumos necesarios no podrán cubrir la demanda del mercado, o en caso contrario, al mantener existencias

por encima de lo requerido, se origina la merma de la mercancía que se encuentre en stock.

### 2.2.6 Tipos de Inventarios

Existen varios tipos de inventarios dependiendo del objetivo de la organización o empresa:

- En empresas mercantiles, existen los Inventarios de Mercancía.
- En empresas fabriles, los inventarios se clasifican por su condición de procesamiento: Inventarios de Productos Terminados, Inventarios de Productos en Proceso, Inventario de Materia Prima, e Inventario de Suministros.

Para Catacora (2013) los inventarios se presentan en los siguientes tipos:

**Inventario de Mercancías:** Son aquellos llevados en las empresas comerciales, y que contienen información pertinente a la compra y venta de bienes.

**Inventarios de Productos Terminados:** Están formados por los bienes que se originan de la transformación de materias primas a producto terminado y por la inclusión de otros costos como la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. En este inventario se originan las operaciones de productos terminados y ventas.

**Inventarios de Productos en Proceso:** Está representado por la materia prima, la mano de obra utilizada directamente en la transformación y aquellos costos indirectos de fabricación. Se distinguen dos operaciones en este tipo de inventario: Incorporación de costos Terminación de productos

**Inventario de Materia Prima:** Está conformado por los insumos que han sido adquiridos con el propósito de fabricar bienes y que constituyen sustancialmente el producto terminado. Con este inventario se identifican los siguientes registros contables: Compra de materia prima. Transferencia de materia prima a la producción.

**Inventario de Suministro de Fábrica:** Son aquellos necesarios para llevar a cabo la producción y que no se pueden identificar fácilmente en el producto final o terminado.

**Inventario de Material de Empaque:** Es un inventario utilizado para empaquetar, embalar o almacenar el producto terminado

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda

### **2.2.7 Proceso y Planificación de los Inventarios**

La gestión de los inventarios, según Suárez (2012: 87): “se basa por medio de técnicas, métodos, controles que le permiten tener a la empresa las mercancías de los productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos por el nivel de mantenimiento y reposición”. La base para controlar el inventario por medio de una adecuada gestión se fundamenta en lo siguiente:

- Pronósticos adecuados
- Adecuado control físico
- Confianza con el proveedor
- Reducción de inventarios de seguridad
- Stock suficiente para cubrir la demanda
- Costos de gestionar el stock
- Rotación de cada uno de los productos

La gestión de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de

satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia. Existen dos factores importantes que se toman en cuenta en el proceso de la planificación

**Minimización de la inversión en inventarios;** el inventario mínimo es cero, la empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que debe satisfacer de inmediato las demanda de los clientes o en caso contrario el pedido pasará a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción. La empresa procura minimizar el inventario porque su mantenimiento es costoso.

**Afrontando la demanda;** si la finalidad de la administración de inventario fuera sólo minimizar las ventas satisfaciendo instantáneamente la demanda, la empresa almacenaría cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurrirá en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente etc. Sin embargo resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear en otros negocios con mayor provecho financiero. La empresa debe determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de los beneficios que se esperan no incurriendo en faltantes o sobrantes en exceso y considerando el costo de mantenimiento que se requiere en los mismos.

De acuerdo a Chase (2005) una administración de inventarios exitosa, se basa en seis aspectos clave:

- Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de almacén.
- Clasificar los inventarios y codificar cada categoría.
- Promover el mantenimiento de los costos al menor nivel posible.
- Mantener un nivel adecuado de inventario, estableciendo un rango de seguridad de la cantidad de productos en stock.
- Satisfacer rápidamente la demanda.
- Apoyarse en los recursos tecnológicos.

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios. Todos los controles que abarcan el control físico de los inventarios, constituye el sistema de control interno para los inventarios

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Acreeedores:** es cualquier persona ú organización a la cual el deudor debe dinero que tiene un cargo financiero agregado al saldo no cubierto, ó está programado para pagarse en abonos.

**Administración:** Es el acto que ejecuta una persona en el orden comercial, civil o judicial con relación a bienes o derechos ajenos, y mediante el cual maneja, dirige, controla o vigila el patrimonio de terceros o el suyo propio.

**Almacén:** es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías.

**Cliente:** es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía

**Conteo Físico de Inventarios:** Revisión que ayuda a verificar la existencia y valuación del inventario para los estados financieros.

**Control Contable:** Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros

**Control Interno:** Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrece la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización

**Gestión Estratégica:** Es un proceso que permite a las organizaciones ser reactivas en la proyección de su futuro en tres etapas: formulación, ejecución y evolución, logrando a través de ellas los objetivos de la organización.

**Gestión:** acción y efecto de gestionar o decir, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio.

**Liquidez:** Convertibilidad del efectivo, la primera categoría de activos circulantes cubre renglones que pueden convertirse en efectivo dentro de un año o dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa Predicable en tiempo.

**Medidas de Control:** Se establecen para asegurarse que los objetivos planteados se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado.

**Mercancía:** Según la teoría clásica del valor, es mercancía todo objeto susceptible de satisfacer necesidades humanas (valor de uso) y de ser cambiado (valor de cambio) por otro u otros, tanto directa como indirectamente (a través de su equivalente monetario).

**Plan de Mejora:** El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

**Plan:** Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Hurtado (2012. 47), expresa que “un marco metodológico es aquel donde el investigador expone las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio, siguiendo el diseño de un autor”. En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos; acá se presenta el cómo de la investigación

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

Esta investigación, por las características y condiciones metodológicas que muestra, se ubica bajo la modalidad de un proyecto factible. Arias (2016: 122) afirma que “el proyecto factible se refiere a una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. De acuerdo a lo planteado, se diseñará un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

Igualmente, el presente estudio se apoya en una investigación de tipo documental, ya que es necesaria la revisión de documentos y fuentes bibliográficas en la búsqueda de aportes teóricos, conceptuales y explicativos para sustentar la investigación. Según Pardinás (2010: 83), “una investigación documental es el resultado del análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información”, tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco técnico conceptual del presente estudio

Asimismo, la investigación se sustenta en un diseño de campo. Tamayo y Tamayo (2014: 71), la definen como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.” Es importante resaltar, que la investigación de campo se basa en los datos que fueron recopilados directamente de los hechos reales que presenta esta investigación. Por lo tanto, se conocerá la situación actual en cuanto la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.

De acuerdo al nivel de investigación, es decir, el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, la investigación se considera descriptiva. Según Méndez (2012: 137), “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes, establece comportamientos concretos, descubre, comprueba y analiza las variables de investigación”. Sobre lo anterior expuesto, se identificarán los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.**

Para el diagnóstico de la situación que presenta la empresa con respecto a los procesos de facturación e inventarios, se empleará como técnica de recolección de información la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir. Según Méndez (2012:124), señala que: “este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. El instrumento que se utilizará para tal fin, será el cuestionario, que según Sabino, (2014: 72) lo define como: “Un

instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas” (p 72). En este caso, se elaborará con preguntas dicotómicas (SI o NO) y se aplicará a la población en estudio.

En este sentido, Tamayo (2014: 114) define la población como: “la totalidad de fenómenos a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Ahora bien, la población objeto de estudio es de tipo finita y estará constituida por cinco (5) empleados que laboran en la empresa. Por otro lado, una muestra es un subgrupo de la población o universo de estudio, que lo representa y con el cual se pueden generalizar los resultados obtenidos. Al respecto, Arias (2016. 83), establece que: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, para el presente estudio, la muestra la conforman todos los elementos de la población.

### **3.2.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción**

Para llevar a cabo esta fase, se empleará la técnica de la observación directa, la cual sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. Tamayo y Tamayo (2014: 123), la definen como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. El instrumento a utilizar para recopilar la información será una lista de cotejo, Arias (2016: 70), señala que: “la lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. En este caso, este instrumento se estructurará tomando en cuenta los factores internos y externos que

inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción.

Luego de la recolección de la información, el procesamiento de los datos se hará con base a la estadística descriptiva. De esta manera, Balestrini (2014: 184) la define como “aquella que incluye los métodos de recopilación, organización, presentación e interpretación de un grupo de datos, bien sean estos, derivados de una muestra o cualquier otra información completa, sin que ello implique sacar conclusiones o sacar predicciones fundamentadas en éstos.” Al respecto, en primer lugar se procederá a tabular y organizar la información mediante matrices diseñadas a tal efecto, determinando los valores porcentuales de las respuestas obtenidas para cada alternativa de respuesta. En un segundo lugar, se agrupará la información correspondiente a los diferentes focos de interés del estudio, reflejando los resultados en tablas de frecuencia y porcentaje representada gráficamente e interpretada en función de los objetivos planteados.

### **3.2.3 Fase III: Diseño un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.**

Luego de realizar el diagnóstico de la situación actual y de identificar los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios se diseñará un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

- Presentación y justificación de la propuesta
- Objetivo general y específicos de la propuesta
- Factibilidad de la propuesta
- Desarrollo de la propuesta

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

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

El capítulo que a continuación se presenta, muestra los datos obtenidos de la aplicación del instrumento y recolección de datos. Balestrini (2014: 35), señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Los resultados se constituyeron en un proceso que involucra la codificación, el procesamiento, la interpretación y el análisis de los mismos, con el propósito de realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación, permitiendo describir el cumplimiento de los objetivos planteados.

Primeramente, se diagnosticó de la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios. El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado con diez (10) preguntas de tipo cerradas (SI/NO) a la muestra seleccionada, conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en la empresa en el área administrativa. Los resultados del cuestionario se analizaron diagramas circulares, cuadros de frecuencias porcentuales, elaborando reportes descriptivos con comentarios sobre la información recabada.

Por otra parte, se identificaron los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción. Al respecto para recolectar la información, se utilizó una lista de cotejo conformada por siete (7) elementos que indican presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado. con los resultados obtenidos, se diseñó un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

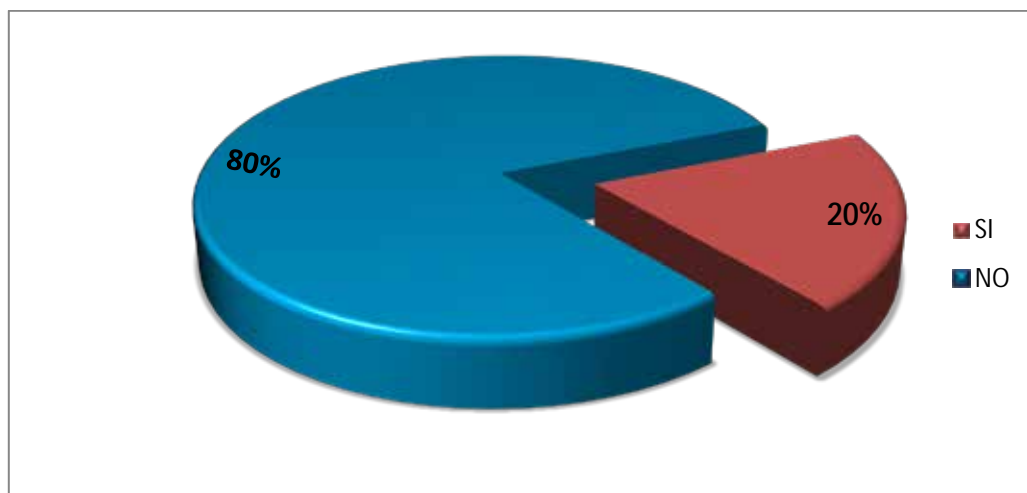
#### 4.2 Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.

Ítem 1. ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios?

**Cuadro 1. Planificación de los Inventarios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 1.** Planificación de los Inventarios

**Fuente.** Información obtenida de la aplicación del instrumento

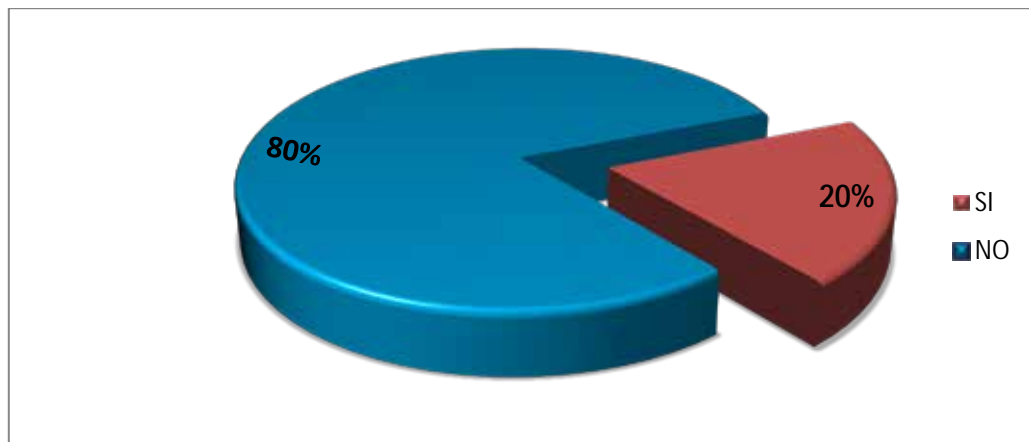
**Análisis.** Se observa en este ítem, que la planificación de las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios no se lleva a cabo en la empresa, así lo señalan el 80% del personal encuestado, dado que no existe un registro adecuado para el control de las existencias. Por otra parte,, un 20% señala que si se planifican las actividades. Es de gran importancia la planificación de las actividades del inventario, ya que le permitirá llevar un control óptimo de los niveles de inventarios

Ítem 2. ¿Considera Usted, que todos los movimientos de los inventarios son debidamente registrados y documentados?

**Cuadro 2. Registro de los Inventarios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 2.** Registro de los Inventarios

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

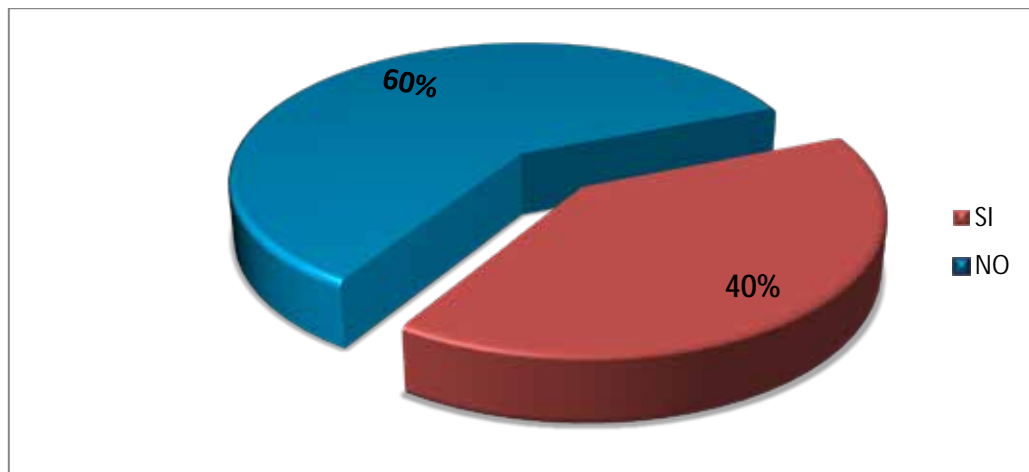
**Análisis.** En este ítem se observa, que el 80% del personal encuestado señala que no todos los movimientos de los inventarios son debidamente registrados y documentado, por lo que se no se puede tener control sobre las existencias, lo cual genera datos errados de los mismos ocasionando costos más elevados y no detectar a tiempo posibles errores que se verían reflejados en otros departamentos, tales como: contabilidad, cuentas por pagar o cuentas por cobrar, compras y ventas, puesto que si el seguimiento al inventario se efectúa de forma esporádica no se podría determinar los niveles óptimos y localizar a tiempo las causas del poco movimiento. Por otra parte, un 20% considera que todos los movimientos del inventario de se registran oportunamente.

Ítem 3. ¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios?

**Cuadro 3. Control de la Documentación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 3.** Control de la documentación

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

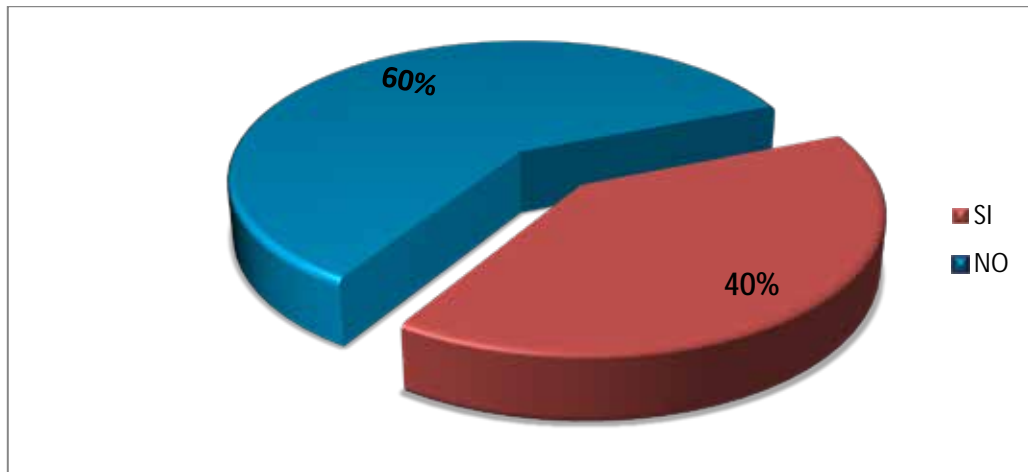
**Análisis.** Los resultados obtenidos en este ítem, muestran, que un 60% de los encuestados señalan que el control de la documentación de los inventarios no se maneja de manera apropiada, observándose fallas en la recepción de la mercancía. no se sabe con exactitud si hay mercancía disponible, hasta que se revisa físicamente el inventario de la empresa. Por otro lado, un 40% opina que si lleva un control pero no es el más eficiente. Es importante, señalar, que un control de los registros o de la información de los inventarios, llevado de manera correcta, permite realizar consultas de existencias de los movimientos de entrada y salida del inventario para la toma de decisiones efectiva.

Ítem 4. ¿Se lleva a cabo un proceso adecuado de recepción y emisión de las facturas de los clientes?

**Cuadro 3. Recepción y Emisión de las facturas de los Clientes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 3.** Recepción y Emisión de las facturas de los Clientes

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

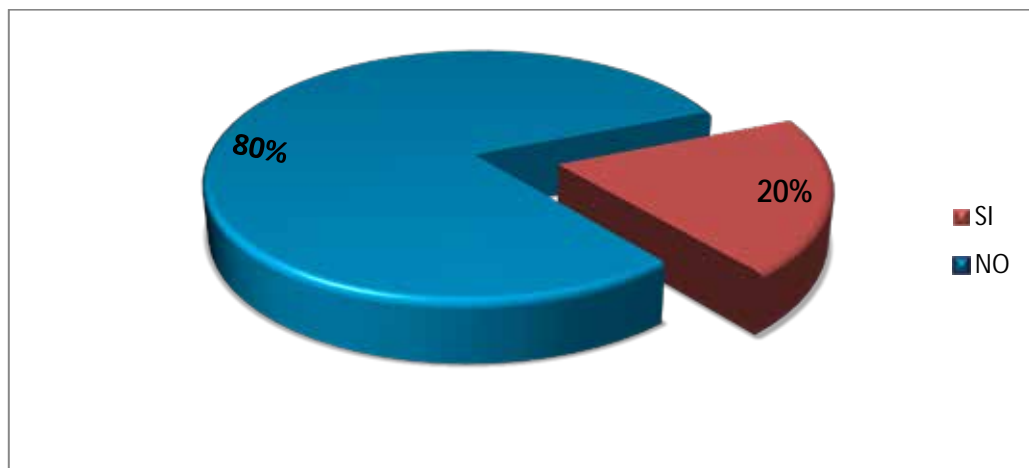
**Análisis.** En lo que respecta a los resultados obtenidos, se tiene que el 60% de los encuestados, considera que el proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes no se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos, observándose que las facturas de los clientes reciben con quince (15) días de retrasos. Esta situación no permite la eficiencia operativa en las cobranzas. Por otro lado, un 40% señala que el proceso se realiza de manera apropiada. Cabe señalar, que una adecuada planificación en el proceso de facturación, permite determinar los cursos de acción necesarios para el logro de los objetivos financieros de una forma eficaz y eficiente.

Ítem 5. ¿La gestión administrativa del proceso de facturación genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones de la organización?

**Cuadro 5. Gestión Administrativa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 5.** Gestión Administrativa

**Fuente.** Información obtenida de la aplicación del instrumento

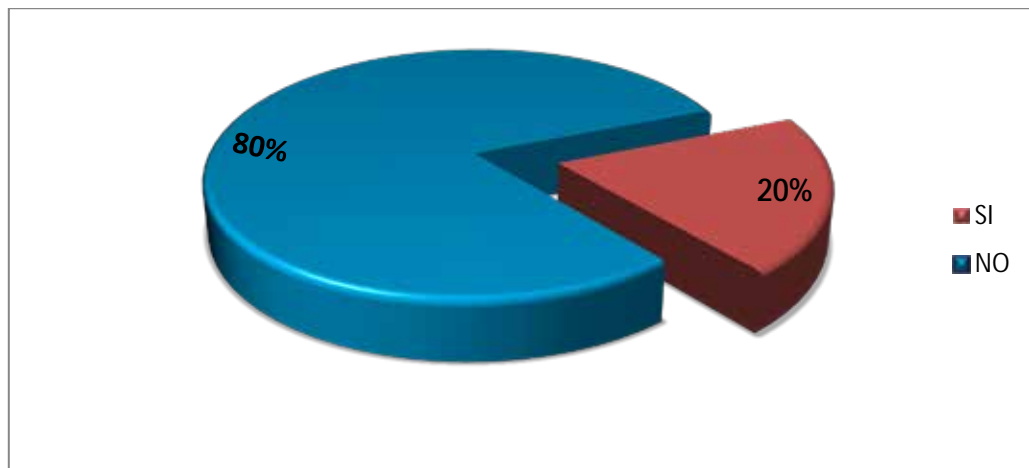
**Análisis.** La gestión administrativa del proceso de facturación que se lleva a cabo en la empresa, no genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones de la organización, así lo señala el 80% de las personas encuestadas. Esto origina una desinformación y un descontrol sobre las transacciones y operaciones que se ejecutan. Por otra parte, un 20% consideran que el proceso de facturación se maneja con eficiencia. Se puede señalar, que no se emplean herramientas administrativas que le permita llevar la planificación, organización, dirección de los ingresos, así como el control de los procesos.

Ítem 6. ¿Realiza la empresa un monitoreo y control de las actividades del proceso de facturación?

**Cuadro 6. Monitoreo y Control**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 6.** Monitoreo y Control

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

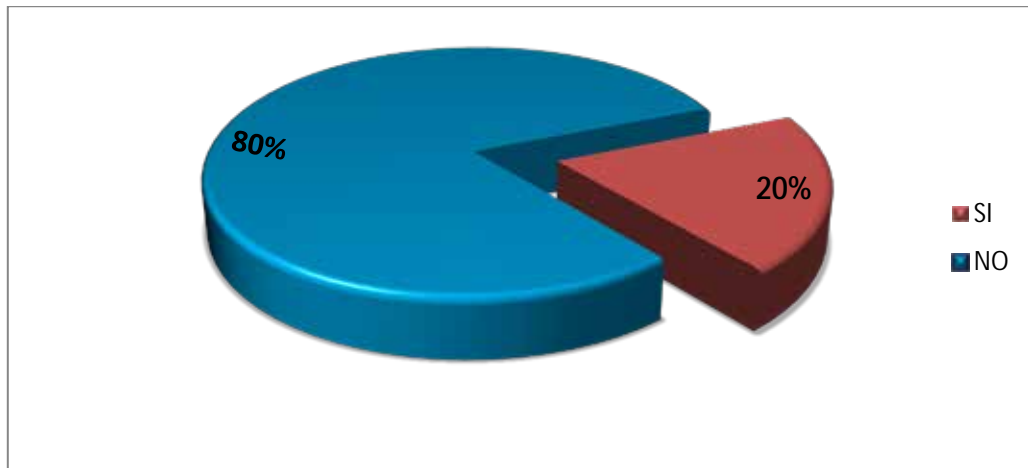
**Análisis.** Se observa que el 80% de las personas encuestadas considera que no se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de facturación, lo que ocasiona retraso eminente y limitaba la disposición de los ingresos por los servicios prestados. Otro 20% indican, indican que están previamente establecidos en la empresa como una medida para agilizar las cobranzas y recuperar los créditos morosos. El proceso de facturación es fundamental a nivel gerencial y administrativo; por lo tanto, es necesario llevar un control de las actividades, ya que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad empresarial, logrando la rentabilidad económica de la empresa

Ítem 7. ¿Existen sistemas de información para los procesos facturación e inventarios que produzcan reportes?

**Cuadro 7. Sistema de Información**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 7.** Sistema de Información

**Fuente.** Información obtenida de la aplicación del instrumento

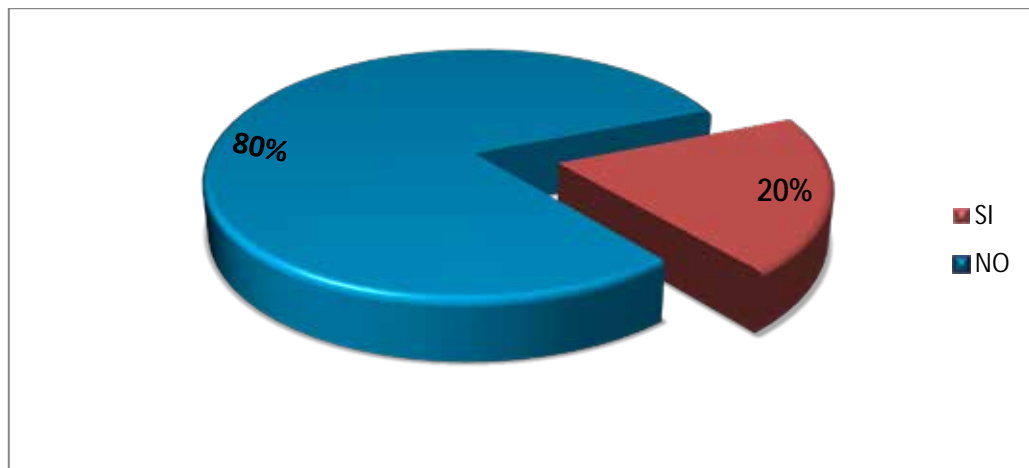
**Análisis.** Los resultados muestran, que el 80% de los encuestados considera que no existe un sistema de información eficiente para los procesos facturación e inventarios que produzcan reportes, lo que impide que la información fluya tanto dentro como fuera de la empresa. Por otro lado, el 20% opinan que el sistema es eficiente. Se puede señalar, que es importante contar con sistemas de información de facturación e inventarios que abarque todas las labores necesarias para procurarse materiales, abastecimientos y servicios para la organización, a su vez, que coadyuve a tener un buen control de los ingresos y tener la cantidad suficiente de dinero para producir, así como para tener control en los cobros de dinero que le adeudan los clientes.

Ítem 8. ¿Se logran alcanzar las metas establecidas en cuanto a tiempo y desempeño del trabajo en las áreas de facturación e inventarios?

**Cuadro 8. Metas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 8. Metas**

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

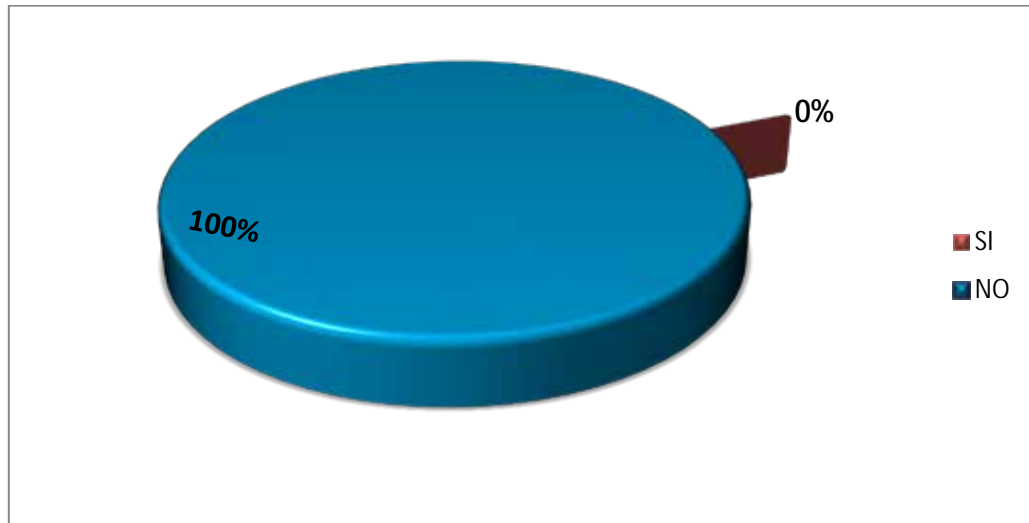
**Análisis.** Como se observa, en el gráfico anterior, un 80% de los trabajadores encuestados considera que no se logran alcanzar las metas establecidas en cuanto a tiempo y desempeño del trabajo en las áreas de facturación e inventarios, observándose debilidades en el ambiente interno, por cuanto no se obtiene información confiable para analizar y comparar el resultado, originando decisiones erróneas a nivel gerencial y pérdidas económicas. Las tareas rutinarias de recopilar, transmitir, registrar y revisar información en la empresa se llevan a cabo de forma manual. Sin embargo, un 20% opina que las metas establecidas se cumplen en el tiempo estipulado por la gerencia de la empresa

Ítem 9. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones en las áreas de facturación e inventarios para corregir las fallas detectadas?

**Cuadro 9. Evaluaciones en las áreas de facturación e inventario**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	-	-
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 9.** Evaluaciones en las áreas de facturación e inventario  
Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

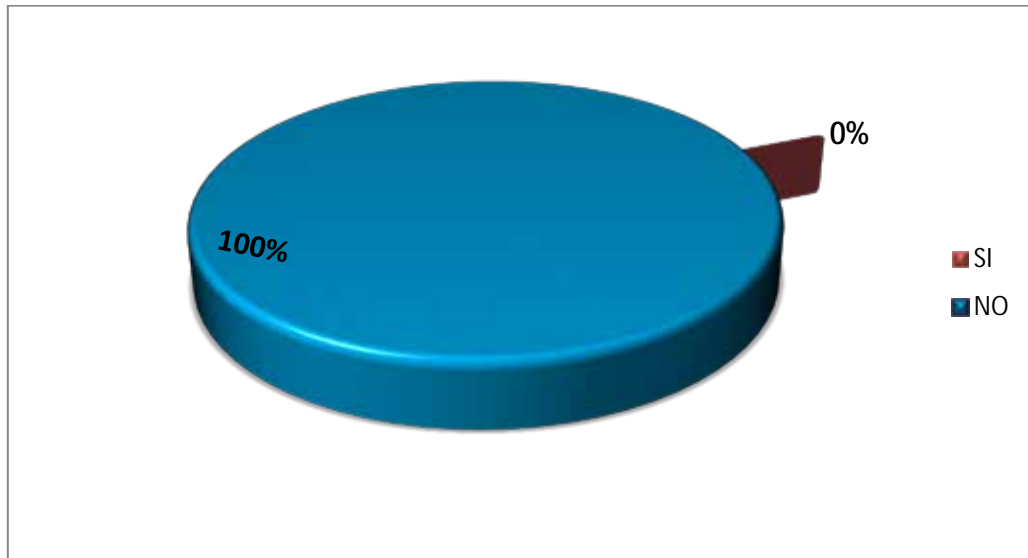
**Análisis.** Según la información reflejada, un 100% del personal encuestado, señalaron que no se realizan periódicamente evaluaciones en las área de facturación e inventarios para corregir las fallas detectadas; no se lleva control riguroso ni se registra la información para la recepción de la mercancía de manera oportuna, lo cual afecta las actividades administrativas que allí se realizan. Lo que trae como consecuencia que la gerencia desconozca las estimaciones de ingresos por período, las cuales son útiles en la toma de decisiones, situación que repercute de manera negativa en el desarrollo óptimo de la organización,

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario?

**Cuadro 10. Plan de Acción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Hernández y Romero (2020)



**Gráfico 10.** Plan de Acción

Fuente. Información obtenida de la aplicación del instrumento

**Análisis.** Como se observa, el e 100% del personal encuestado considera que se debe diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario, lo cual permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios, compras y las ventas, logrando el buen direccionamiento del registro de los productos, salvaguarda física, requisición de materiales y asegurar registros contables completos y exactos.

### 4.3 Identificación de los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción

**Cuadro 11. Lista de Cotejo**

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Están establecidas las normas y procedimientos para el proceso de facturación e inventarios		<b>X</b>
2	La información administrativa y contable relacionada con los procesos de facturación e inventarios les permite a la empresa tomar decisiones		<b>X</b>
3	Las facturas son verificadas con las órdenes de despacho y los informes de recepción		<b>X</b>
4	Existe una adecuada segregación de funciones con respecto al manejo del proceso de ventas e inventarios		<b>X</b>
5	Existencia de políticas para el manejo de las operaciones que afectan los procesos facturación e inventarios de la empresa		<b>X</b>
6	Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de facturación e inventarios		<b>X</b>
7	Se aplican controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de los procesos de facturación e inventarios		<b>X</b>

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

## **Análisis**

**Ítem Uno.** Como se aprecia no existen normas ni procedimientos para el proceso de facturación e inventarios, puesto que no se encuentra un manual de procedimiento donde se indique como deben aplicarse. Es importante señalar, que si los procedimientos de facturación se planifican y lleva un control sobre ellos, le permite a la empresa una gestión de cobros eficientes, por lo tanto la disminución de las cuentas incobrables. Asimismo, llevar un control óptimo de los niveles de inventarios

**Ítem Dos.** Como se aprecia, la información administrativa y contable relacionada con los procesos de facturación e inventarios no le permite a la empresa tomar decisiones, debido a la falta de control en los procesos administrativos, lo que ha limitado la información contable de los resultados obtenidos en los ejercicios económicos

**Ítem Tres.** Los resultados obtenidos muestran, que las facturas no son verificadas con las órdenes de despacho y los informes de recepción, no se cotejan para verificar y comprobar que las cantidades facturadas por el proveedor corresponden a las solicitadas por la gerencia de compras. Por lo que se hace necesario establecer responsabilidades en la recepción de mercancía, para evitar que se presenten disconformidad en la mercancía recibida.

**Ítem Cuatro.** Los resultados obtenidos muestran, que no se maneja de manera apropiada la segregación de funciones con respecto al manejo de los procesos de facturación e inventarios, ya que no existe ningún documento en el que estén detalladas las actividades de la empresa, provocando que estas no sean claras y precisas. Es importante establecer manuales de procedimiento donde se indiquen políticas de la empresa, las normas internas, procesos, reglamentos, y formatos que dicten las directrices de ejecución de las labores a los empleados

**Ítem Cinco.** De acuerdo a los resultados que se muestran, no existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones que afectan los procesos de facturación e inventarios. Entre otras razones se tiene, que los pedidos de los productos deben fijarse con quince (15) días de anticipación; sin embargo, los precios

presentan una variación en algunos casos significativa, lo cual obstaculiza que la empresa compre insumos en el momento oportuno y al precio inicialmente pactado. Es importante señalar, que las políticas de inventarios y facturación son estrategias empresariales diseñadas para administrar de manera eficiente los recursos materiales con el objetivo de minimizar los costos de mantenimiento y, al mismo tiempo, garantizar la calidad en el servicio al cliente

**Ítem Seis.** En la empresa no se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de facturación e inventarios. Es decir, no se evalúa y se demuestra la inexistencia de un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo

**Ítem Siete.** Como se evidencia en los resultados obtenidos, no se aplican controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de los procesos de facturación e inventarios. Esto es debido, a las constantes variaciones en los precios del producto final, lo que dificulta mantener actualizado el sistema de información de precios.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Las transformaciones suscitadas en la economía mundial, ocasionan la exploración de nuevos paradigmas que permitan descifrar oportunidades en los negocios, en los diferentes escenarios, tales como la apertura de los mercados, búsqueda de la excelencia y la competitividad, lo cual implica realizar retos en el mundo empresarial y por ende, la pertinencia de gerenciar con criterios de efectividad.

Adicionalmente, la globalización ha generado la necesidad de integrar nuevas metodologías en los departamentos de una organización con la finalidad de generar procesos eficientes que permitan ser competitivos en el mercado. Sin embargo, dichos procesos deben ser controlados para que no se desvíen y así tener certeza que los objetivos sean cumplidos en base a lo estipulado por la dirección de la misma.

En este contexto, los procesos de facturación e inventarios son importantes dentro de las organizaciones. Por un lado, el área de facturación implica cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, desde el momento que se reciba la solicitud de crédito hasta el proceso de cobro y recepción del dinero. Por otra parte, la gestión de inventarios provee la estructura organizacional y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van a almacenar.

Visto de esta forma, se presenta la propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A., cuyo objetivo es incrementar la eficacia y eficiencia en sus actividades dando así mejores indicadores y resultados de la gestión táctica y

operativa, para lo cual, se planificaron las actividades administrativas, los procedimientos y controles internos para la adecuada gestión de dichos procesos.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

La propuesta de un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. se justifica, porque se controlarán los movimientos de mercancía en cuanto a las entradas, salidas y rotación, evitando así pérdida de tiempo y de información. A su vez, se optimizará el proceso de facturación a través de métodos de trabajo que le permita mejorar la información para realizar la factura sin cometer errores y disponer del cobro a tiempo, para cumplir con los compromisos adquiridos

Por otro lado, constituye un valor agregado, no solo en las regularizaciones de la liquidez de la empresa, sino en la estabilización de la gestión administrativa, facilitando la descarga de las funciones del personal, puesto que al manejar los procedimientos formales se podrá tener más coordinación y control de los procesos, permitiendo el buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio.

También se logrará un tratamiento uniforme de las tareas, fortalecer el proceso, logrando reducir costos, duplicidad de trabajo y la inconsistencia de procedimientos, entre otros. Asimismo, se logrará minimizar el margen de error al momento de procesar la información, evitar pérdidas por la no contabilización de las operaciones y proporcionar información válida y confiable, que permita la toma de decisiones acertadas por parte de la alta gerencia.

También, servirá como guía práctica y confiable a la gerencia para planificar, ejecutar y controlar lo referente a los créditos otorgados a los clientes, agilizando los procesos y por ende los resultados, ya que con la aplicación de controles adecuados en el área de facturación se garantizará la información veraz y oportuna sobre las

cobranzas de la empresa, facilitando las operaciones administrativas y contables para así agilizar los procesos internos, de esta manera maximizar los beneficios,

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

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

Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

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

- Establecer la planificación administrativa para optimizar los procesos de facturación e inventarios en la empresa
- Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión de los procesos de facturación e inventarios
- Formular controles internos para el funcionamiento de los procesos de facturación e inventarios

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Institucional.** Desde el punto de vista, institucional la propuesta es factible, puesto que se visualiza la voluntad de los miembros de la empresa para tomar en consideración cada uno de los aspectos planteados en la propuesta.

**Factibilidad Operativa.** Se establece que es factible operativamente el diseño de un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A., ya que hay disponibilidad estructural, de recurso humano y física para ejecutarla.

**Factibilidad Técnica:** La empresa cuenta con los equipos necesarios para la aplicación del plan de acción para mejorar el proceso de facturación y de los inventarios, ya que posee computadoras, papelería, tecnología, soporte técnico, entre otros, por tanto es factible la aplicación de este diseño, por lo no presenta ningún inconveniente en relación a estos recursos.

**Factibilidad Económica.** Desde el punto de vista económico, la propuesta es factible, ya que no se requiere invertir grandes cantidades de dinero para llevar a cabo el plan de acción para mejorar el proceso de facturación y de inventarios. Los gastos en que se incurra, como papelería, manuales, entre otros para dar a conocer la propuesta, están contemplados en el presupuesto operativo de la empresa.

## 5.5 Desarrollo de la Propuesta

### Plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario

<b>Objetivo General:</b> Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.		
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Recursos/ Metodología</b>
Establecer la planificación administrativa para optimizar los procesos de facturación e inventarios en la empresa	1. Lineamientos para el proceso de los inventarios 2. Lineamientos para el proceso de Facturación 3. Normas para los procesos de facturación e inventarios	<b>Recursos Humanos:</b> Personal de la empresa  <b>Recursos Materiales:</b> computadoras, papelería, trípticos, etc.
Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión de los procesos de facturación e inventarios	Procedimientos para el manejo y control de los procesos de facturación e inventario	<b>Metodología:</b> Revisión de documentos Charlas informativas al personal de la empresa para dar a conocer la propuesta
Formular controles internos para el funcionamiento de los procesos de facturación e inventarios	Actividades de control para los procesos de facturación e inventarios	

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

## **Objetivo 1. Establecer la planificación administrativa para optimizar los procesos de facturación e inventarios en la empresa**

**Finalidad:** Verificar que todo el personal que labore en los procesos de facturación e inventarios tenga un claro conocimiento sobre el manejo y cumplimiento de las actividades y normas establecidos en la empresa, para así limitar las responsabilidades y crear un orden jerárquico de autoridad y responsabilidad, respetando siempre el trabajo en equipo que se tiene en la organización. Los lineamientos propuestos son los siguientes:

### **A) Proceso de Facturación:**

**1. Lineamientos para el proceso de Facturación:** Se establecen las responsabilidades en el manejo del proceso de facturación.

#### **Responsable: Gerente Administrativo**

- Llevar un control del proceso de facturación, el cual se inicia desde los pedidos de los clientes hasta la recepción de la factura.
- Mantener el control de toda la documentación asociada a la facturación recibida de los diferentes clientes.
- Informar a la gerencia general de la empresa, y demás unidades mediante cuadro estadístico, un promedio de la facturación semanal y mensual.
- Analizar mensualmente el saldo de las cuentas por cobrar a los clientes con la finalidad de determinar aquellos saldos vencidos y por vencerse, permitiendo así, agilizar el proceso de cobranzas y facturación.
- Para todas aquellas facturas pendientes de cobro con más de 45 días vencido, la empresa debe determinar las causas de cada uno de los atrasos, señalando si se puede recuperar el importe de los mismos y el tiempo aproximado; en caso de ser

incobrable deberá crearse la provisión para cobro dudoso.

- Se encarga de facilitar a la gerencia general un reporte diario, semanal y mensual, donde se refleje lo facturado.

### **Responsable: Asistente Administrativo**

- Emitir mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración.
- Dará seguimiento a los compromisos establecidos en las ventas (pedidos) para la recuperación de la cartera vencida.
- Formular internamente fichas de datos del cliente, para manejar con certeza información de fechas, monto de la venta, entrega del producto. En caso de que el cliente vuelva a futuro a hacer negociaciones con la organización, se tienen registrados los datos de su tradición de compra, si es moroso, su ubicación y otros datos que permitirán a los gerentes de la compañía saber con quién se está tratando.
- Realizar mensualmente la auditoría interna en la que se evalúe la gestión de crédito y cobranza, a través de la cual se verifica la adecuada planificación, registro, ingreso, cobro, y otros elementos importantes a evaluar en términos de auditoría de la gestión de cobro, lo cual conducirá a un óptimo control interno de los procesos.
- Clasificar y reclasificar mensualmente las cuentas por cobrar desde la más antigua hasta la más reciente, para conocer el nivel de deuda de cada cliente, el progreso del proceso de cobro, el ingreso por cada cuenta- cliente

## **2. Normas para el Proceso de Facturación**

- Toda orden de pedido debe estar firmada y autorizada por el cliente para que proceda dicha operación, a su vez el administrador deberá autorizarla para que se

facture y emita su correspondiente orden de despacho.

- La nota de entrega debe quedar firmada y sellada por el funcionario que entrega el producto y quien lo recibe
- Para la aprobación de las órdenes de pedido deben considerarse los siguientes aspectos:

El monto en bolívares del pedido no supere el límite de crédito

El cliente no deberá tener más de dos facturas vencidas

Condiciones de pago

Fecha de entrega

- Serán suspendidas las órdenes de pedido de aquellos clientes que tengan pendiente facturas de pago con un vencimiento mayor a 30 días
- Los montos y plazos de crédito serán autorizados por el gerente de administración y el gerente general.
- La ampliación de los montos de crédito se considerarán únicamente para los clientes antiguos, siempre y cuando hayan demostrado seriedad en sus pagos y además tenga garantías reales.
- Registrar cada una de las facturas con un orden correlativo, en el Libro de Ventas (Incluyendo las facturas anuladas)

## **B) Proceso de Inventarios**

### **1. Lineamientos para la Recepción, Almacenamiento y Despacho de los inventarios**

**Responsable:** Encargado del Almacén

- Todos los movimientos de los inventarios deben debidamente documentados
- El almacenamiento de los inventarios está debidamente identificado dentro del área de almacén

- Debe indicar el nombre del material de manera visible, junto con el código y la fecha de recepción de la mercancía
- Se debe realizar una planificación de control de inventarios de conteos periódicos para detectar las diferencias existentes entre las existencias físicas y libros o auxiliares contables de los productos terminados
- Realizar un sistema de inventarios permanente para el control de las existencias y corregir los errores o realizar los ajustes necesarios
- Realizar un sistema de revisión periódica de stock de tiempo contantes, mensualmente, (cada 30 días) que puede ser al cierre del mes, de acuerdo a la rotación del producto, utilizando la siguiente fórmula:  $Uso = salida \times costo \text{ unitario}$ .
- Realizar un monitoreo frecuente de los productos de más alta rotación, los lunes de cada semana, realizando la planificación de los ítems cada tres meses.
- Aplicar el método de inventario cíclico, contrastando el inventario físico con el inventario reflejado en los libros
- Verificar los stocks son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente
- Se verifican los ítems de las facturas, comparando con la requisición de compra
- Se realizan las anotaciones correspondientes a la recepción de la mercancía y si esta cumplió con el procedimiento de revisión y verificación del buen estado y la calidad

## **2. Normas para el del Departamento de Almacén**

- El departamento deberá realizar conteos físicos mensualmente
- En el área de recepción y despacho se deberá cumplir con lo establecido por el departamento de almacén en relación a los materiales, por lo tanto deberá llenar una planilla de solicitud de materiales y entregarla firmada y por el jefe del área.

- Cuando exista retraso de entrega de mercancía por parte del área del almacén, deberá ser modificado por escrito o por vía electrónica.
- Se deberá tomar consideración los días de despacho de producto y los horarios, a fin de evitar atrasos y congestionamientos en el área.
- El departamento de almacén no podrá solicitar la requisición de materiales más de la cantidad establecida, con relación al mes anterior.
- No se debe mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando así gasto de dinero restringido en artículos innecesarios.
- Se contará con un sistema de control de inventario de almacén, lo cual contribuya a la optimización del proceso de almacenaje.
- Se deben realizar chequeos en las autorizaciones de salida de mercancías del almacén para destinarlo a la venta a través de un control de inventario.
- Realizar una solicitud de compras de acuerdo a la programación de venta.
- Ordenar por tipo, medidas y espesores el inventario en los almacenes, para evitar demoras al momento de la venta.

Se deberá permitir el acceso solo al personal autorizado por el almacén

## **Objetivo 2. Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión de los procesos de facturación e inventarios**

**Finalidad:** Verificar que la información sea identificada, capturada, procesada y comunicada al personal responsable y dentro del tiempo indicado, para permitir cumplir sus responsabilidades, colaborando con la oportuna información operacional y financiera competente a la gestión de los procesos de facturación e inventarios, lo permitirá normalizar y estandarizar las distintas actividades que se presentan en la empresa con respecto a la facturación, así como verificar el movimiento de los materiales, desde la llegada al almacén hasta su despacho

### Procedimiento para los procesos de facturación e Inventarios

Responsable	Actividad	Procedimiento
Ventas	Entrega de requisición	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora requisición de mercancía para almacén de acuerdo a los pedidos de los clientes.</li> <li>2. Remite requisición de mercancía a almacén.</li> </ol>
Almacén	Verificación de existencia de mercancía	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibe y revisa requisición de mercancía, asigna un número correlativo de la solicitud de acuerdo a la orden de llegada y verifica en el sistema la existencia de materiales, suministros.</li> <li>4. En caso de haber existencias rebaja del inventario los materiales, suministros o bienes solicitados</li> <li>5. Si no hay disponibilidad en el almacén, envía un ejemplar del formato de requisición al encargado de las compras, indicando que no hay existencia para su respectiva gestión de compras.</li> <li>6. Descarga del sistema y prepara la mercancía</li> <li>7. Realiza despacho al Departamento de Ventas</li> </ol>

Fuente: Hernández y Romero (2020)

**Procedimiento para los procesos de facturación e Inventarios. Continuación**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>
Ventas	Recepción de Mercancías	<p>8. Recibe despacho de la mercancía de almacén.</p> <p>9. Entrega mercancía a los clientes de acuerdo a pedidos solicitados</p> <p>10. Informa y envía las facturas al Departamento de facturación</p>
Facturación	Recepción de documentos	<p>11. Recibe las facturas que amparan la venta de la mercadería.</p> <p>12. Verifica en el portal del SENIAT, los datos del cliente</p> <p>13. Verifica que las facturas contengan todos los documentos que se generan en la operación</p> <p>14. Registra los datos fiscales de la empresa</p> <p>15. Realiza facturas y registra en cuadro Facturación de la empresa.</p> <p>16. Solicita la firma de la factura al Gerente de Administración.</p>
Gerente de Administración	Revisión de las facturas	<p>17. Recibe la factura y documentos del analista de facturación.</p> <p>18. Revisa que la factura se haya realizado de forma correcta. De estar conforme firma en señal de aprobación y lo entrega al analista de facturación. En caso contrario devuelve al analista de facturación para su corrección.</p>

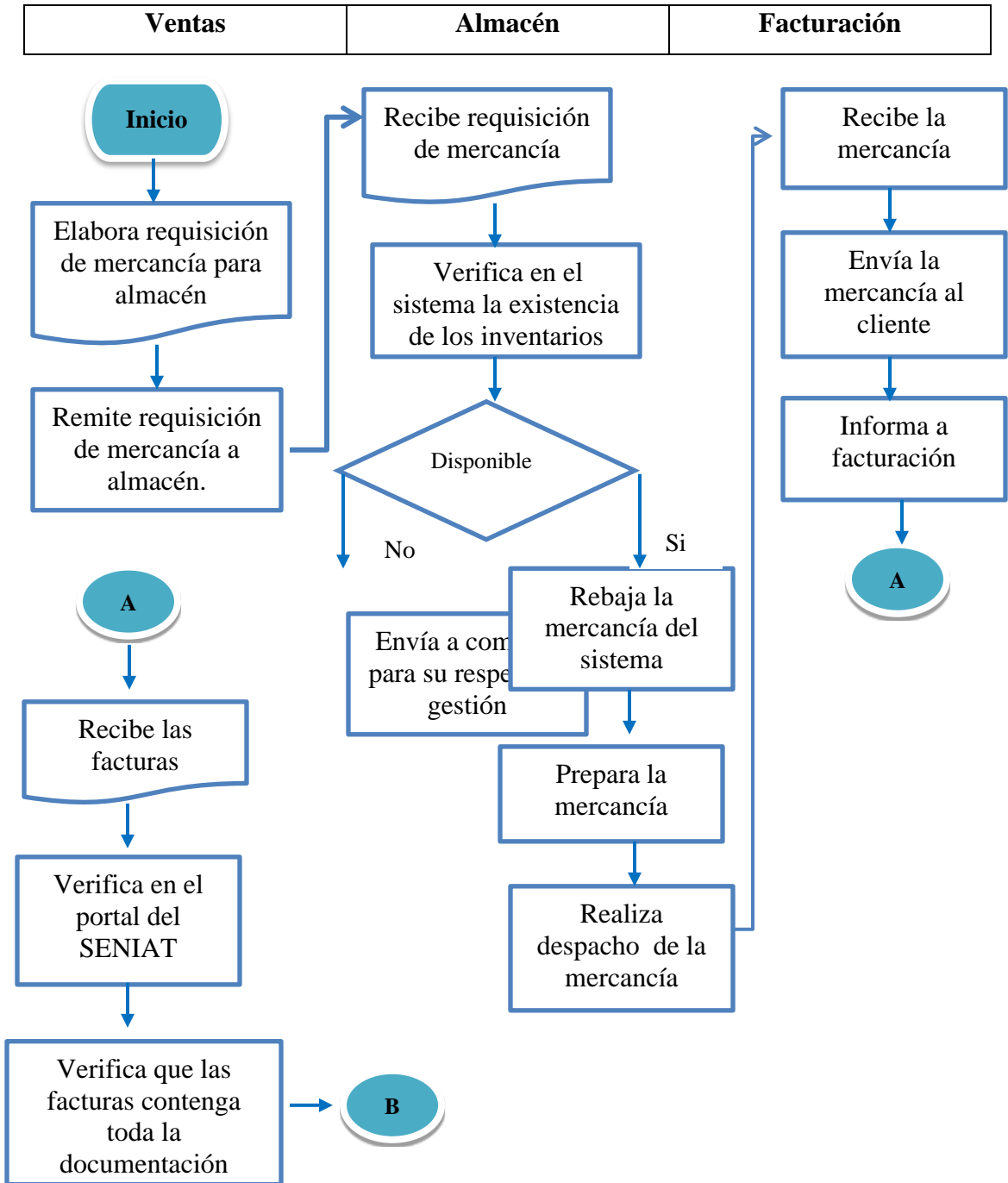
**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

**Procedimiento para los procesos de facturación e Inventarios. Continuación**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>
Facturación	Control de las facturas	<p>19. Recibe factura y documentos del Gerente de Administración.</p> <p>20. Revisa que la factura esté debidamente firmada por el Gerente de Administración.</p> <p>21. De estar conforme entrega documentos mencionados al analista de cobranzas con el fin de que el mismo inicie las gestiones de cobranzas con el cliente.</p> <p>22. Archiva documentos.</p> <p>23 Realiza relación y envía a los departamentos correspondientes (Cobranzas y Contabilidad).</p>

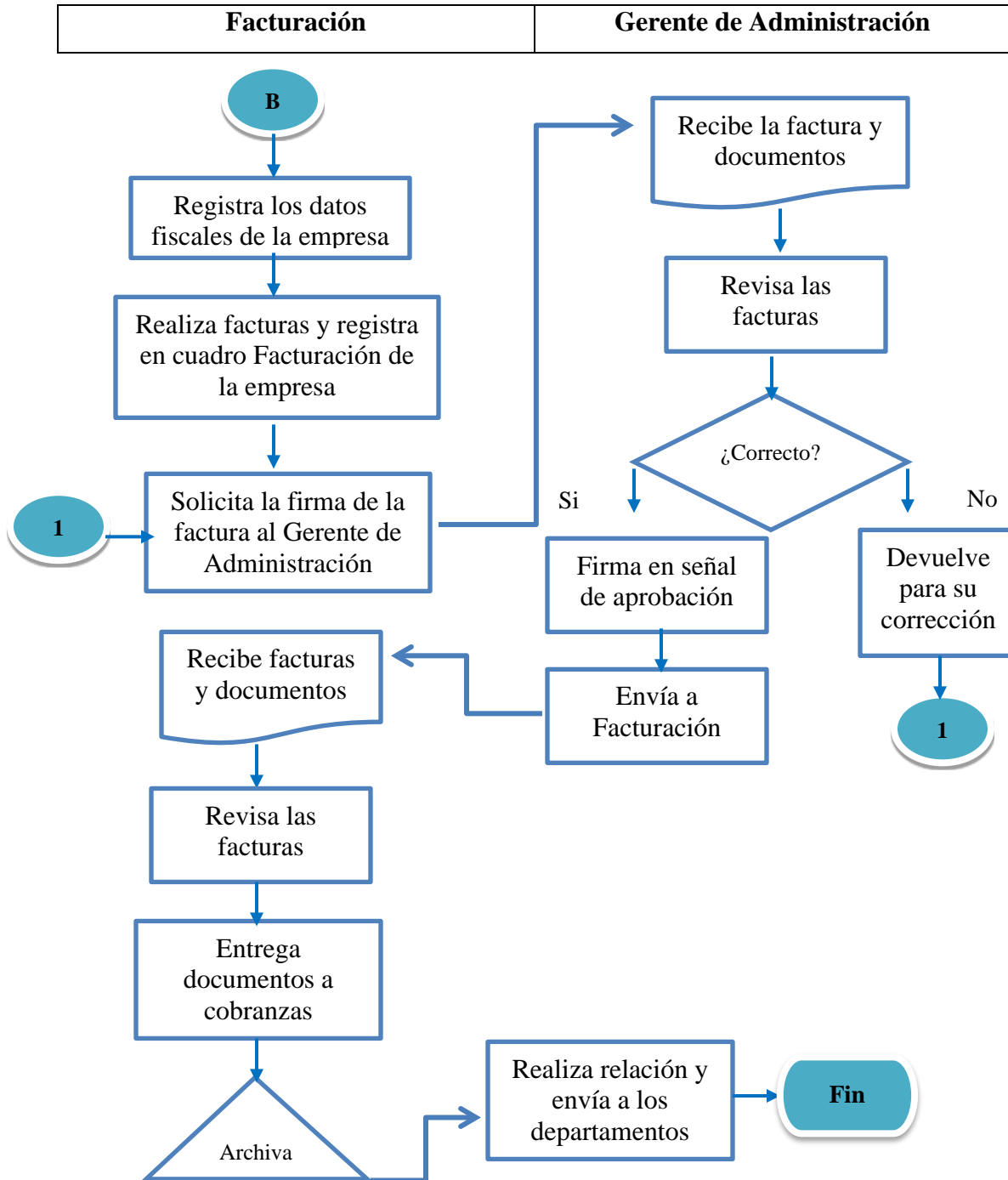
**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

## Flujograma del Procedimiento para los procesos de facturación e Inventarios.



Fuente: Hernández y Romero (2020)

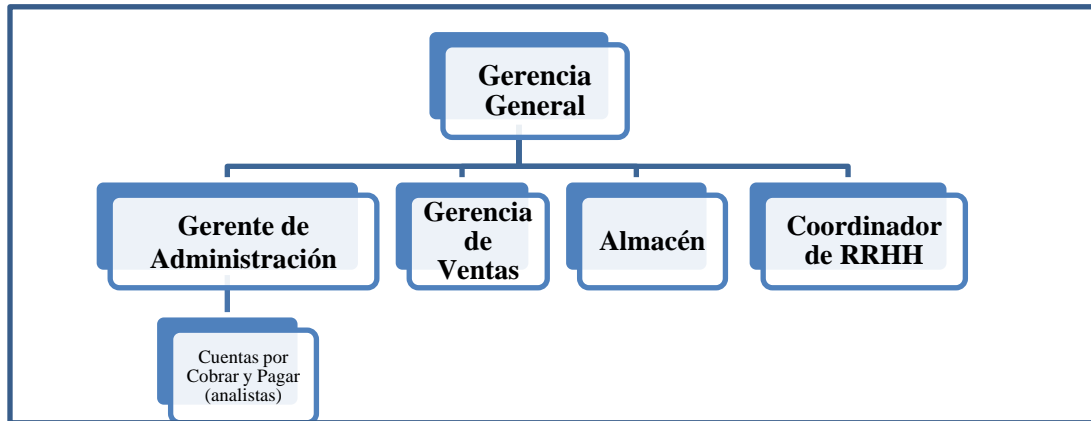
## Flujograma del Procedimiento para los procesos de facturación e Inventarios.



Fuente: Hernández y Romero (2020)

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa

### Organigrama de la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.



Fuente: Empresa Gamaliel, C.A. (2020)

### Objetivo 3. Formular controles internos para el funcionamiento de los procesos de facturación e inventarios

Se proponen los siguientes controles:

#### 1. Controles Internos en el Área de Facturación

**Registros e Informes:** Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento. Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.

**Comunicación:** Mantener comunicación entre el departamento de facturación y cobranzas y el cliente por diversas vías, como la telefónica, correo electrónico o personalmente, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con una semana de anticipación, la proximidad del recibimiento del cobro factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma

**Monitoreo y Control:** Se debe realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes. Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes

de las ventas. Comprobar la razonabilidad de las cifras de cuentas por cobrar a través de la aplicación de técnicas de revisión analítica, verificar el cálculo de los ingresos por intereses, comisiones entre otros y revisar que los efectos de la inflación sobre la información financiera. Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.

## **2. Controles Internos en el Área de Inventarios.**

**Conciliar correctamente las diferencias del inventario:** Realizar un corte mensual de inventarios, donde la persona encargada del registro contable, conjuntamente con el personal del almacén realice un conteo al encontrarse diferencias entre lo físico y lo contable

**Autorizaciones:** Las autorizaciones para la compra de materia prima e insumos deben hacerse únicamente por el administrador. Se elaborarán las requisiciones de materiales sobre la base de los pedidos a despachar, tomando en cuenta la situación financiera y los requisitos de calidad que ofertan los proveedores

**Verificación de las especificaciones para la compra:** Al momento de la compra se debe acordar con el proveedor las características que debe poseer la mercancía, una vez que la misma es recibida debe compararse con la factura y la orden de compra, en dado caso de presentar diferencias bien sea en precio o especificaciones se le debe notificar a la persona encargada para su posterior devolución y evitar desembolsos innecesarios o pérdidas por productos que no lograrán vender.

**Revisiones periódicas de los inventarios:** La empresa, debe realizar revisiones periódicas de la mercancía que almacena para tener un control entre que mercancía se mantiene en buen estado y cual ya se encuentra en deterioro u obsolescencia y aplicar las medidas que se consideren pertinentes.

**Aprovisionamiento del Inventario:** Verificar los stocks sean suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente. Verificación de la existencia física de la mercancía del almacén para verificar que se cumpla con la demanda.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Una vez analizado los resultados, se presentan las siguientes conclusiones, las cuales se desarrollan de acuerdo a los objetivos específicos planteados en la investigación. Primeramente, en referencia al objetivo uno, se diagnosticó la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios, concluyendo que no se planifican las actividades relacionadas con los inventarios ni con el manejo de la facturación, puesto que no existen procesos administrativos acertados y confiables para mejorar las operaciones. Del mismo modo, se observa que la recepción y emisión de las facturas de los clientes no se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Asimismo, no se controla la documentación de los inventarios de manera apropiada, observándose fallas en la recepción de la mercancía.

Con respecto al objetivo dos, se identificaron los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción, concluyendo que no están establecidas las normas y procedimientos y no se maneja de manera apropiada la segregación de funciones, ya que no existe ningún documento en el que estén detalladas las actividades de la empresa, provocando que estas no sean claras y precisas. Por otra parte, no lleva un control efectivo de los documentos emitidos por los clientes, tales como facturas de compras facturas de ventas, entre otras, esto es debido, a que las negociaciones se llevan a cabo sin ninguna documentación previa que garantice la venta del producto. Como se observa, no existe un control interno de forma planificada y coordinada, igualmente, no se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de facturación e inventarios, lo que ocasiona retraso eminente y limitaba la disposición de los ingresos por los servicios prestados

Finalmente, en cuanto al objetivo tres, se concluyó que es necesario diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de facturación e inventario, lo que conducirá a que la empresa logre alcanzar sus metas de cumplir con la organización del almacén y registro de sus operaciones, además de mantener los inventarios actualizados con información confiable al contar con una adecuada estructura de lineamientos de control, así como un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionadas con el proceso de facturación, optimizar el manejo de los recursos, con el objeto de lograr una gestión eficiente que conforme una base sólida para la obtención de los objetivos

### **Recomendaciones**

Con la finalidad de llevar un control eficiente de las actividades de los procesos de facturación e inventarios en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.se presentan las siguientes recomendaciones:

- Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades de los procesos de facturación e inventarios le aportará un valor agregado a la entidad, reflejándose en una mejora de la eficiencia de las operaciones y disminuyendo la incertidumbre que generan los riesgos a los que se expone para así aprovechar las oportunidades que se presentan.
- Evaluar conjuntamente entre el área administrativa y la alta gerencia de la empresa las características y componentes de la propuesta, a fin de establecer los parámetros operativos para su adecuada puesta en marcha en la organización
- Elaborar un plan periódico de operatividad, el cual sea reajutable cada periodo cumplido, ya que la planificación operativa es a corto plazo. La planificación operativa debe incluir las actividades a realizar, el costo de cada una de ellas, y los

ingresos con los que se cuenta para ese periodo. Con la ayuda del estado de flujo de efectivo y la información arrojada de la rotación de la cartera, se puede elaborar exitosamente el plan operativo respectivo.

- Igualmente se recomienda, revisar constantemente el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos relativos a las cobranzas y establecer la supervisión, revisión de los procesos de gestión de las cobranzas, para saber dónde están las desviaciones y tomar medidas al respecto.
- Realizar inventarios semestrales en la empresa y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el sistema, además realizar un control mensual de las existencias, cotejando semanalmente las facturas emitidas con las notas de salidas del almacén.
- También se recomienda segregar las funciones y responsabilidades, ya que el factor humano garantiza la eficacia y la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos, de esta manera se logra un alto desempeño y mayor rendimiento, lo que se traduce en beneficios para la empresa.
- Se sugiere estandarizar y documentar los demás procesos de la empresa a fin de identificar problemas que pudieran ocasionar un mal uso de los recursos de la empresa, de esta forma, utilizar indicadores de gestión tanto para el área comercial como para el área de almacén a fin de medir, controlar y mejorar los recursos consumidos por sus procesos

## REFERENCIAS

- Aizaga, Evelyn e Izcy a, Nan (2018). **Propuesta de Control de Inventario para aumentar la Rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.** Trabajo de Grado no publicado, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Arias Fidas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 8ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Caracas – Venezuela.
- Bolívar, Jesús y Pinto, Fernando (2017). **Lineamientos Estratégicos para mejorar el proceso de Facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.”.** Trabajo de Grado no publicado. Presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, Fernando (2013). **Sistemas y Procedimientos Contables.** (4ta Edición) Venezuela. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Chase, Richard. (2005). **Administración de la Producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva.** Décima Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Colmenarez, Yanelis y Rumbo, Mayandris (2019). **Procedimientos de Control Contable para la gestión de los Inventarios de la empresa JF Motores, C.A”.** Trabajo de Grado no publicado. Presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Franklin, Enrique (2007) **Auditoria Administrativa.** 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- García Cantú, Alfonso. (2012) **Almacenes, Planeación, Organización y Control,** 4<sup>a</sup> Edición. México, Edicion,Trillas.
- Hurtado, Jacqueline (2012). **Metodología de la Investigación Holística** (2a. ed.). Caracas: SYPAL.
- Méndez Carlos. (2012). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Méndez, Daureo. (2003). **Facturación.** (Documento en línea). Disponible en [www](http://www).

200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-09-03313.pdf

Miller, Finney (2008). “**Administración Contable**”. Décima edición. Editorial Iberoamericana. México

Pardinas, Felipe (2010). **Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales**. Siglo XXI Editores. México

Pérez, Luisa. (2016). **Gestión Administrativa como Herramientas para Agilizar los Procesos de Facturación en la Empresa Integral Carabobo Servicios Médicos, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo**”. Trabajo de grado no publicado presentado en la Universidad de Carabobo (UC).

Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Serna, Humberto. (2010). **Gerencia Estratégica**. 9na Edición. Panamericana editorial. Bogota, D.C. Colombia.

Suárez María (2012). **Gestión de los Inventarios**. Una fórmula para calcular la competitividad. Primera Edición. Bogotá. AD- CUALITE. Editorial

Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa. México.

Urquiola, Jose., (2009). Gerencia / **Gestión Estratégica**. Tesis de Maestría publicada, Universidad de Yacambú, Venezuela. Disponible en: <http://es.geocities.com/urquiola5/ger/CONTENIDO.htm>.

Velásquez, Leydi y Zeledón, Carlos (2015). **Sistema de inventario y facturación de la tienda de accesorios de computadoras y celulares “Decosys**. Trabajo de Grado no publicado. Presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-MANAGU

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Cuadro Técnico Metodológico

**Objetivo General:** Proponer un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Inversiones Gamaliel, C.A. en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.	Situación actual en cuanto a los procesos de facturación e inventarios.	Gestión de los Inventarios	Planificación Registros control de la documentación	1	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
				2	
				3	
				4	
		Proceso de Facturación	Recepción y emisión de las facturas Gestión Administrativa Monitoreo de la facturación	5	
				6	
Identificar los factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios para el establecimiento de un plan acción	Factores internos y externos que inciden en los procesos de facturación e inventarios	elementos de los procesos de facturación e inventarios	Normas y Procedimientos Información Administrativa verificación de las facturas Segregación de funciones Riesgos controles	1	Técnica: Observación Directa Instrumento: Lista de Cotejo
				2	
				3	
				4	
				5	
				6	
				7	
Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario en la empresa Inversiones Gamaliel, C.A.	Plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario	Eficiencia en el manejo de los Procesos de Facturación e Inventario	Sistema de Información Metas Evaluaciones Plan de Acción	7	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
				8	
				9	
				10	

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO**

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios?		
2	¿Considera Usted, que todos los movimientos de los inventarios son debidamente registrados y documentados?		
3	¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios?		
4	¿Se lleva a cabo un proceso adecuado de recepción y emisión de las facturas de los clientes?		
5	¿La gestión administrativa del proceso de facturación genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones de la organización?		
6	¿Realiza la empresa un monitoreo y control de las actividades del proceso de facturación?		
7	¿Existen sistemas de información para los procesos facturación e inventarios que produzcan reportes?		
8	¿Se logran alcanzar las metas establecidas en cuanto a tiempo y desempeño del trabajo en las áreas de facturación e inventarios?		
9	¿Se realizan periódicamente evaluaciones en las áreas de facturación e inventarios para corregir las fallas detectadas?		
10	¿Considera necesario diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los Procesos de Facturación e Inventario		

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)

**ANEXO 3**  
**LISTA DE COTEJO**

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Están establecidas las normas y procedimientos para el proceso de facturación e inventarios		
2	La información administrativa y contable relacionada con los procesos de facturación e inventarios les permite a la empresa tomar decisiones		
3	Las facturas son verificadas con las órdenes de despacho y los informes de recepción		
4	Existe una adecuada segregación de funciones con respecto al manejo del proceso de ventas e inventarios		
5	Existencia de políticas para el manejo de las operaciones que afectan los procesos facturación e inventarios de la empresa		
6	Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de facturación e inventarios		
7	Se aplican controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de los procesos de facturación e inventarios		

**Fuente:** Hernández y Romero (2020)