

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN DE LA EMPRESA SERGACEN, C.A.**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN DE LA EMPRESA SERGACEN, C.A.**

EMPRESA:
SERGACEN, C.A.

Autor: Angel Arapé

CI. 26.267.648

Tutor: Licdo. Daniel Mariño

San diego, octubre 2019

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN DE LA EMPRESA SERGACEN, C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico

Lcdo. Daniel Mariño

CI V-

Tutor Empresarial

T.S.U. Nayleth Morales

CI V-

Autor: Angel Arapé

CI. 26.267.648

San Diego, Octubre 2019

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo a Dios por permitirme estar vivo y por poner a personas maravillosas en mi vida.

A mis padres por concebirme, por estar siempre ahí y nunca dejarme solo, nunca tendré como pagarles todo lo que han hecho por mí.

A ti mi MIMI, mi tía Neida Táriba, tu luz de mi vida, a ti siento que te debo todo y agradeceré siempre tu amor, esfuerzo y dedicación hacia mí, sin ti nada de lo que he logrado fuese posible, ojalá la vida te regale muchos años más a mi lado.

A mi abuela Bianny Táriba por ser ese apoyo incondicional, sé que tú nunca me dejaras solo, gracias por regalarme tantos momentos maravillosos y por ser mi infancia la más alegre, por enseñarme tantos valores y darme tanto amor. TE AMO ALELAMIA.

A una mujer maravillosa que me acompañó todo este camino, que más que mi novia es mi mejor amiga, mi apoyo, mi alegría; Dios no me pude regalar mejor compañera de vida. Te amo Génesis Lugo.

A mis padrinos Ronald Carmona y Víctor Noguera y a mi tío Eduardo Ocando que de una u otra forma pusieron su granito de arena en este camino que recorrí.

A la empresa Sergacem, C.A. por abrirme sus puertas y regalarme esa oportunidad, al igual que a mi tutora empresarial Nayleth Morales por todo el conocimiento que compartió conmigo.

A la Universidad José Antonio Páez por permitirme continuar mi formación académica y poder alcanzar este gran logro en mi vida.

A mi tutor Daniel Mariño por siempre ser receptivo, por su trato cordial y su apoyo durante toda la elaboración de este informe.

Y por último, pero no menos importante a dos grandes amigas que hice en la universidad, con sus locuras, ocurrencias y payasadas llenaron de alegría mis días en este recinto y me han demostrado que su amistad es sincera, han estado ahí en las buenas y en las malas, las quiero mucho mis locas Blendy Pérez y Génesis Chirinos.

Angel Arapé

INDICE

CONTENIDO	pp.
AGRADECIMIENTOS	iv
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO	
I LA EMPRESA	
1.1 UBICACIÓN	2
1.2 BREVE DESCRIPCION DE LA EMPRESA	2
1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA	3
1.3.1 MISIÓN	3
1.3.2 VISIÓN	3
1.3.3 VALORES	3
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	4
1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL PASANTE	4
II EL PROBLEMA	
2.1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
2.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.2.1 OBJETIVO GENERAL	8
2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8

III	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
	3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
	3.2 BASES TEÓRICAS	13
	3.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	15
IV	FASES METODOLÓGICAS	
	4.1 FASE I.	16
	4.2 FASE II.	17
	4.3 FASE III.	17
V	RESULTADOS	
	5.1 FASE I: CUESTIONARIO	18
	5.2 FASE II: MATRIZ DOFA	28
VI	LA PROPUESTA	31
	6.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	31
	6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	31
	6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	32
	6.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA	32
	6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	33
	CONCLUSIONES	35
	RECOMENDACIONES	36
	REFERENCIAS	37

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Planificación de las actividades financieras	18
2	Proceso de recepción y emisión de las facturas	19
3	Formación del personal	20
4	Conocimiento de las normas generales para la emisión de facturas	21
5	Gestión de cobro	22
6	Conocimiento del proceso de facturación	23
7	Control de las facturas emitidas	24
8	Conocimiento de los productos que gravan IVA y los exentos	25
9	Estrategias para mejorar el proceso de facturación	26
10	Manejo del proceso de facturación	27
11	Matriz DOFA	30
12	Matriz DOFA. Formulación de las estrategias	31

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO	p.p
1 Planificación de las actividades financieras	18
2 Proceso de recepción y emisión de las facturas	19
3 Formación del personal	20
4 Conocimiento de las normas generales para la emisión de facturas	21
5 Gestión de cobro	22
6 Conocimiento del proceso de facturación	23
7 Control de las facturas emitidas	24
8 Conocimiento de los productos que gravan IVA y los exentos	25
9 Estrategias para mejorar el proceso de facturación	26
10 Manejo del proceso de facturación	

INTRODUCCIÓN

En las empresas el proceso administrativo es de vital importancia para alcanzar un nivel de eficiencia y eficacia que se requieren en los mercados actuales. El buen uso de los recursos, implementación de estrategias que garanticen un buen desarrollo de las actividades hace que surja el tema “Plan Estratégico para el Mejoramiento del Proceso de Facturación de la Empresa SERGACEN, C.A.”

Este plan será de gran utilidad debido a que la facturación en una empresa es vital ya que proporciona una visión sobre todos los movimientos financieros de la empresa y por ello permitirá identificar los actores dentro del proceso de facturación, requisitos o parámetros administrativos exigidos de acuerdo a la entidad para su buen procedimiento, además de definir y delimitar las funciones y responsabilidades de los actores y obtener los resultados oportunos y veraces de la situación económica de la empresa.

Esta investigación será un aporte para la empresa SERGACEN, C.A. y a muchas otras ya que pretende agilizar el sistema de cobranza, manejar la información de manera expedita y poder tomar decisiones oportunas y hacer las correcciones necesarias en el menor tiempo posible.

En otras palabras, el Plan Estratégico de Mejoramiento en el Proceso de Facturación de la empresa SERGACEN, C.A. propone un cumulo de normas, procedimientos, actividades y recursos que garanticen el resultado esperado en cuanto al Departamento Administrativos en el proceso de Facturación ajustado a las exigencias del mercado competitivo de hoy.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1. Ubicación

La empresa Sergacen, C.A. se encuentra ubicada en la urbanización complejo Los Arales, manzana MC02, parcela 02, del municipio San Diego, Estado Carabobo, Venezuela.

1.2. Breve Descripción de la Empresa

SERGACEN, C.A. es una organización constituida en el Estado Carabobo, cuyo principal objetivo es el suministro de comidas servidas y envasadas de óptima calidad a un costo razonable, para las empresas ubicadas en las diferentes regiones del Territorio Nacional, especialmente Carabobo.

Nuestra empresa cuenta con treinta años de experiencia en el ramo, con mano de obra calificada, adaptando la tecnología a las exigencias climáticas del mercado venezolano y a los requerimientos calóricos del trabajador, suministrando una alimentación completa y balanceada.

Nos adaptamos a cualquier requerimiento especial, además contamos con equipos propios para enfrentar cualquier eventualidad, no importando su magnitud ya que nuestra solidez económica conjuntamente con nuestras empresas filiales como **FRICOMIN, C.A., COMERCIALIZADORA HERCA, C.A., SUMINISTROS DIHERCA, C.A., SUDICO ALIMENTOS, C.A., ELITE DECORACIONES, CA, CORPAVIVEN C.A** (Mayor de carnes, víveres, charcutería, Verduras, panadería, Festejo), las cuales son nuestros principales

proveedores, nos garantiza el suministro seguro y continuo del servicio ante cualquier contingencia o desabastecimiento de la materia prima.

1.3 Misión, Visión y Valores de la Empresa

1.3.1 Misión de la Empresa

Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de comidas a nivel nacional, teniendo como principio, la calidad de nuestros menús, la satisfacción de nuestros clientes y brindar alimentación balanceada y rica en nutrientes, apoyados en un recurso humano altamente competente y comprometido con la excelencia en el servicio y la innovación constante del mismo

1.3.2 Visión de la Empresa

Ser reconocidos por nuestros clientes a nivel nacional, como la empresa líder y con un alto nivel de desempeño en el sector alimenticio, con productos de excelente calidad, que satisfagan el buen gusto de nuestros clientes y que contribuyan a una mejor alimentación de los trabajadores o usuarios.

1.3.3 Valores de la Empresa

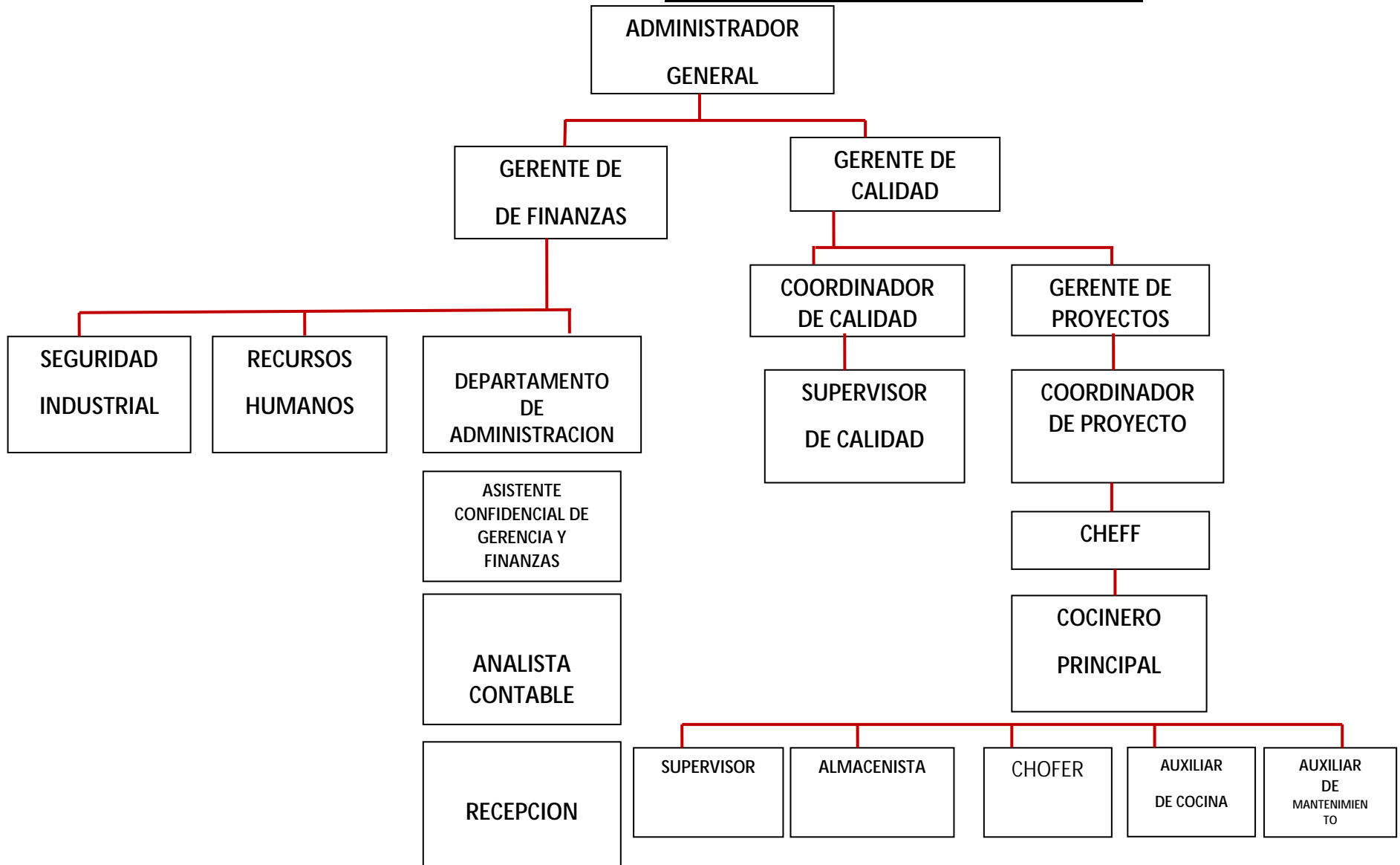
Somos una empresa con un alto sentido de la responsabilidad y el cumplimiento de nuestros servicios, enmarcados en la ética, honestidad y transparencia, absolutamente comprometidos con los intereses de nuestros clientes y el personal que labora en nuestra organización, posicionándonos como un verdadero socio comercial para aquellos que requieran de nuestros servicios.

- Responsabilidad
- Ética
- Honestidad
- Compromiso
- Transparencia

1.5. Actividades Desarrolladas por el Pasante

- Verificación de los libros de compra y venta.
- Contabilización.
- Verificación de los comprobantes de IVA e ISLR.
- Seguimiento de Facturación
- Calculo de patentes y fisco municipal mensual.
- Revisión de comprobantes de IVA retenidos por Proveedores y Clientes.
- Conciliaciones bancarias.
- Verificación de las retenciones.
- Revisión de balance de comprobación.
- Llenado de libro diario.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

La dinámica actual del mundo empresarial, las nuevas tendencias, tecnologías, cambios y avances constantes hacen necesario una revisión continua de las operaciones a nivel organizacional de las empresas, con la finalidad de estar a la vanguardia y así poder garantizar un mejor funcionamiento y desempeño para la satisfacción de los clientes, mantener una alta competitividad y obtener los resultados esperados por la empresa.

Es obvio que para alcanzar los resultados esperados de manera óptima, es necesario establecer procesos administrativos, donde los procedimientos, estrategias, actividades y recursos sean también óptimos, evaluados y retroalimentados continuamente.

Este proceso es de significativa importancia para que los fines propuestos se cumplan de manera exitosa de allí que el ejercicio de la facturación sea tan relevante para dichos logros ya que es allí donde se reflejan los movimientos financieros de la empresa.

Es por medio de la facturación que se evidencia los ingresos y egresos, permitiendo tener una idea clara y precisa de la situación de la empresa y nos brinda la oportunidad de analizar, observar y verificar los aciertos y desaciertos del procedimiento, estrategias y actividades que se están llevando a cabo y tomar las decisiones necesarias y precisas de acuerdo a los resultados.

Esta investigación se realiza en la empresa Sergacén, C.A., donde están presentes una serie de debilidades y también fortalezas las cuales es nuestro

propósito mejorar, optimizar e implementar nuevas estrategias acordes al día a día, a las nuevas tendencias y a las necesidades prioritarias e importantes que se presenten en la empresa, centrados en el Departamento Administrativo de la misma, donde se observa cierta falta de planificación, revisión y ausencia de manuales y normativas necesarias para un mejor funcionamiento de dicho departamento. El retraso en la facturación es uno de los problemas que afectan el desarrollo de las actividades administrativas, lo que interfiere en la buena organización, ejecución, planeamiento y retrasa la toma de decisiones a tiempo y también impide una mejor liquidez financiera de la empresa.

Por todo ello se hace necesario la aplicación de estrategias cuyo propósito sea mejorar y maximizar las actividades del Departamento Administrativo centrados en el proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A. y asegurar un buen lugar de la misma dentro del mercado

2.1.1 Formulación del Problema

¿Qué elementos debe tener un proceso de facturación que permita mayor y mejor eficacia y efectividad en el departamento administrativo de la empresa Sergacen, C.A.

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias que permitan mejorar la calidad del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

2.2.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar la situación actual del proceso de facturación dentro del departamento administrativo de la empresa Sergacen, C.A.
2. Identificar las debilidades y fortalezas del departamento administrativo de la empresa Sergacen, C.A.
3. Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

2.3. Justificación de la Investigación

La implementación de esta investigación se justifica debido a la necesidad que se presenta en la empresa Sergacen, C.A. de implementar un plan donde las estrategias, actividades y recursos permitan optimizar el funcionamiento del Departamento Administrativos centrados en el proceso de facturación, ya que éste presenta una serie de debilidades que se reflejan en la liquidez de la empresa.

Los retrasos en la facturación, ausencia de normas procedimentales, retraso en la toma de decisiones y otras consecuencias derivadas de estas debilidades, nos mueven a tomar acciones precisas y necesarias para lograr un mejor desempeño de la empresa y que pueda ocupar un lugar competitivo en el mercado actual.

Por otro lado, la propuesta se presenta como un plan de control, análisis, evaluación continua y retroalimentación de todas las estrategias y actividades de acuerdo a los resultados obtenidos que nos permita tomar decisiones a tiempo y así poder llegar a los resultados propuestos.

Todos los correctivos que se puedan implementaren el Departamento Administrativo y en el proceso de facturación,

tendrán inmediata repercusión en el bienestar de la empresa, en sus clientes y en sus trabajadores.

Este proyecto también aporta ventajas a nosotros como futuros profesionales formados en la UJAP ya que nos permite aplicar los conocimientos adquiridos, ser creativos a la hora de planificar y lo más importante agudiza nuestra manera de entender que cada empresa es única y prestar nuestros conocimientos y poder creativo en la búsqueda de nuevas alternativas adaptadas a la actualidad, avances tecnológicos y características individuales de las empresas.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de una investigación tienen como finalidad ser puntos referenciales para aclarar algunos conceptos que nos faciliten un mejor conocimiento del tema a desarrollar y a la vez nos brindan la oportunidad de relacionar algunos conceptos y resaltar la importancia de la investigación. Tamayo y Tamayo (2001) nos dice: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos relacionados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación”. (p 103).

Uran, E. (2017) en su trabajo titulado “Control del Proceso de Facturación en la Compañía Servicios Nutresa Área Tecnológica de Información”, presentado ante el Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.

La investigación destaca que se realizó un plan de mejoramiento para la Empresa Nutresa en el área de tecnología de información, debido a los retrasos en el proceso de facturación. La metodología utilizada para obtener la información fue el método inductivo.

El plan de mejoramiento de la empresa tendrá un desarrollo específico que ayudaría al desenvolvimiento del trabajo y con las conclusiones se podrán tomar decisiones pertinentes al beneficio de la entidad y agilizar el proceso de facturación y aportes a los empleados para un mejor desenvolvimiento en el campo laboral y la adquisición de experiencia en el área de facturación.

Pazos, L. (2015) elaboro un trabajo de grado titulado “Propuestas de Mejoramiento del Proceso de Facturación en el Centro de Salud E.S.E. Santander – Guachaves en el Departamento de Nariño”, para optar por el título de Administrador de Empresas y presentado en la Universidad de Nariño.

La investigación llevo a cabo un estudio en el área de facturación con la finalidad de presentar un plan de mejoramiento y lograr una oportuna utilización de los recursos, ante los funcionarios del área administrativa. Los datos se recolectaron por medio de entrevistas y encuestas tanto a los funcionarios como usuarios, luego se realizó un análisis de los datos y se concluyó que los administrativos no tenían conocimiento de la problemática en el área de facturación, lo que generaba consecuencias negativas a la entidad en lo financiero.

También se observó que el personal de facturación no tenía la suficiente capacitación requerida en esa área.

Por ello se realizó una propuesta con la finalidad de que el plan de mejoramiento contribuyera con la entidad en el mejoramiento de su situación financiera y la satisfacción del cliente sea garantizada con el servicio prestado.

Por su parte Jaime, J. (2015) elaboro un trabajo de grado titulado “Ejecución de los Procesos Contables en el Área de Inventarios y Facturación del Supermercado Ebenezer Cúcuta S.A.S. durante el segundo semestre del 2014”, presentado ante la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.

El objetivo de esta investigación es realizar el proceso contable en el área de inventarios y facturación del Supermercado Ebenezer Cúcuta S.A.S.

Esta investigación parte de un diagnóstico inicial donde refleja las fortalezas y debilidades de la empresa, también las actividades realizadas durante el periodo de pasantías como: Contabilización de facturas de ventas, compras, actualización de deudores, de entradas y salidas, informes finales de corte de mes en lo relacionado con ventas e inventario, órdenes de compra y pedidos, manejo del software contable, entre otras. También un diagnostico final que permitió realizar las respectivas

conclusiones y recomendaciones, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio.

Flores, Z. (2014), elaboro un trabajo de grado titulado “Estrategias para la Mejora del Proceso de Facturación de la Empresa Comercializadora Trapecio, C.A., presentado ante la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación destaca que se realizó con la finalidad de proponer que permitan mejorar los procesos de facturación de la empresa, debido a que la organización presenta debilidades en su proceso de facturación y la carencia de procedimientos y normas administrativas para su control.

El estudio se considera bajo la modalidad del proyecto factible apoyado en un diseño de campo.

La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta mediante un cuestionario de preguntas cerradas. Se concluye que no se planifican las actividades financieras de la empresa Comercializadora Trapecio, C.A. para el proceso de facturación.

Díaz, C. (2014) trabajo elaborada con el título de “Programa de Auditoría Operativa para el Proceso de Facturación en el Estado Zulia de la Corporación Eléctrica Nacional S.A. (CORPOELEC), para optar por el título de Especialista en Contaduría Mención Auditoria ante la Universidad del Zulia.

La investigación es de tipo documental y su propósito es diseñar un programa de auditoría operativa del proceso de facturación para la empresa Corpoelec Zulia. Tomando en cuenta las fases y subprocesos críticos que representan riesgos significativos para lograr eficiencia, eficacia y legalidad de las operaciones, se diseño un programa de auditoría operativa que permita al personal contar con una herramienta metodológica para la ejecución de actuaciones de control fiscal.

Los aportes que brindan estas investigaciones es que en todas las empresas deben contar procedimientos de control interno que permitan encaminar la operatividad de cada organización de forma eficiente. Todo ello resulta relevante ya

que permite realizar las actividades de manera más efectiva, eficaz y sistemática, ayuda a tomar decisiones oportunas y efectivas cuando sea requerido y retroalimentado el proceso.

Los trabajos citados como antecedentes sirvieron de orientación y contribuyen como base para esta nueva investigación y permite un mejor desempeño y desarrollo de la misma.

3.2. BASES TEORICAS

Las bases teóricas permiten una mayor visión para así poder ampliar la descripción del problema y también la integración de la teoría con la investigación, relacionar una con otra proporciona al investigador una mejor organización y precisión de los elementos, presentes en la descripción del problema y así poder llegar a acciones precisas y concretas.

Para una investigación es necesario recurrir a literatura y textos referentes al tema a desarrollar para una mejor comprensión y orientación del mismo.

Según Arias (2006) las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado”.

FACTURACIÓN

Fernando Catacora (1997; p.30) define “Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de ventas de la organización”.

PROCESO DE FACTURACIÓN

El proceso de facturación tiene como fin la emisión de un documento legal que da derecho al cobro, también es la fuente de información para el proceso contable de la cuenta ingresos.

Según Medina (2004; p.28) “el proceso de facturación debe permitir el control de la cartera de los clientes”.

Por otra parte Méndez (2003; p.53) señala que “el proceso de facturación debe poseer un buen sistema informático, administrativo y contable que resuelva los temas

relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando visita la negociación”.

La facturación es el momento en el que el contacto con el cliente es más frecuente y amplio.

El proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para un buen procedimiento y también llevar un mejor control de la entrada y salida de la mercancía.

FACTURA

La factura es un documento tributario de compra venta, acredita la venta y con ella queda concluida la operación, ella registra el hecho imponible, las características del mismo, y es fundamental para el sistema tributario.

Según Miller (1998; p.20) “La factura es un documento de uso frecuente en el cual se registran diversos datos que permiten identificar un negocio jurídico concreto”.

Una factura es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo.

CUENTAS POR COBRAR

De acuerdo a Rosemberg (2009; p.142) las cuentas por cobrar son “las que se adeudan a una empresa por la venta de mercancías o servicios”; y en ese caso los procedimientos regulares deben establecer las pautas para recuperación del beneficio mediante una reclamación del cobro.

Por otra parte, las organizaciones pueden aprender a través de sus relaciones de cuentas por cobrar de cómo los clientes reaccionan hacia sus productos y políticas.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

De acuerdo a Terry (2006; p.32) define que los procedimientos administrativos son: “Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar”.

Según la cita anterior se puede concebir el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización de las actividades cotidianas en forma metódica.

Por otra parte, Volpentesta (2000; p.145) señala que los procedimientos administrativos “se refieren al grado de eficiencia y de eficacia con el cual se está cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución, del control de los objetivos trazados por la institución”.

3.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

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

Factura: Es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de compra-venta.

Facturación: Suma de los importes totales de las diferentes facturas durante un periodo de tiempo determinado.

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los que habían sido propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que fueron planificados.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo metas acertadas.

Eficiencia: Capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Liquidez: Capacidad de un bien de ser fácilmente transformado en dinero efectivo.

Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 Fase I: Evaluar la situación actual del proceso de facturación del departamento administrativo de la empresa SERGACEN, C.A.

Con la finalidad de realizar el estudio diagnóstico, es necesario en primer lugar seleccionar a la población del presente Informe de Pasantías; así; Balestrini (2006) define la población como “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p.137). De allí que, la población del presente estudio está conformada por las seis (6) personas que están relacionadas con el proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

En el mismo orden de ideas, Tamayo y Tamayo (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). Así debido a que el tamaño de la muestra es pequeña y todas las personas que la conforman guardan relación con la problemática planteada, no es necesario realizar ningún tipo de muestreo, por lo que se considera que la muestra es censal, porque según López (1998) “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

Por su parte y con la finalidad de recabar la información requerida para realizar el estudio diagnóstico, respecto a la gestión actual del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.; se hace necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos destinados para tal fin. Es por esto que Arias (1999) menciona que “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p.53). La técnica escogida fue la encuesta, la cual permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación.

El instrumento será el cuestionario, el cual para Arias (2006) los instrumentos de investigación “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.25). Por su parte Tamayo (2008) define la Encuesta como “aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. (p.24)

FASE II IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA SERGACEN, C.A.

El análisis de los factores internos y externos que tienen incidencia en el proceso de facturación de la empresa Sergacén, C.A. arrojados en la fase anterior permiten en la investigación determinar mediante la aplicación de la matriz Dofa las fortalezas y debilidades presentes en el ambiente interno de la organización y las oportunidades y amenazas del entorno externo de la empresa. Esta información y su análisis permitirán una visión y conocimiento objetivo y real de los elementos que intervienen en el proceso de facturación de la organización.

FASE III DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMORESA SERGACEN, C.A.

Durante esta fase se presentará la propuesta de esta investigación por medio del diseño de un plan donde las estrategias, actividades y recursos diseñados permitan mejorar el proceso de facturación de la empresa Sergacén, C.A. Esta propuesta será un aporte al mejoramiento del Departamento administrativo y los procesos administrativos, ya que el proceso de facturación de la empresa es de vital importancia, debido a que mediante las facturas se documenta los ingresos de la empresa.

CAPÍTULO V RESULTADOS

Fase I: Evaluar la situación actual del proceso de facturación del departamento administrativo de la empresa SERGACEN, C.A.

Ítem No. 1 ¿Se planifican las actividades financieras en la empresa para el control del proceso de facturación?

Cuadro No 1: Planificación de las actividades financieras

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 1: Planificación de las actividades financieras



Fuente: Cuadro No 1

ANÁLISIS: Según los datos obtenidos en la aplicación de este ítem se determinó que el 67% de los encuestados considera que la planificación de las actividades financieras en la empresa Sergacén, C.A. para el control del proceso de facturación, no cuenta con los procedimientos administrativos y contables necesarios para llevar a cabo dicha actividad, lo cual no permite la eficiencia operativa requerida en las cobranzas. Por otra parte, el 33% opino que sí existe una planificación establecida para tal fin.

Ítem No.2 ¿El proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos?

Cuadro No 2: Proceso de recepción y emisión de las facturas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 2: Proceso de recepción y emisión de las facturas



Fuente: Cuadro No 2

ANALISIS: Según los resultados obtenidos en la aplicación de este ítem se observó que el 67% de los encuestados, considero que el proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes se lleva de manera inadecuada para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en el departamento de facturación, además se evidencio que las facturas de los clientes son recibidas hasta con 7 días de retraso. Un 33% considero que el proceso que se realiza si es de manera apropiada.

Cabe destacar que una planificación adecuada del proceso de facturación debe permitir los cursos de acción requeridos para el logro de las metas financieras de manera eficaz y eficiente.

Ítem No. 3 ¿Se encarga la empresa de mantener la formación del personal del departamento actualizada?

Cuadro No 3: Formación del personal

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 3: Formación del personal



Fuente: Cuadro No 3

ANALISIS: Los resultados que se observan en esta grafica arrojan que un 83% de los encuestados del departamento de facturación aseguran no recibir ningún tipo de formación actualizada con respecto a su desempeño por parte de la empresa Sergacen, C.A. Según el 17% manifiesta recibir algunas instrucciones formativas requeridas para tal fin.

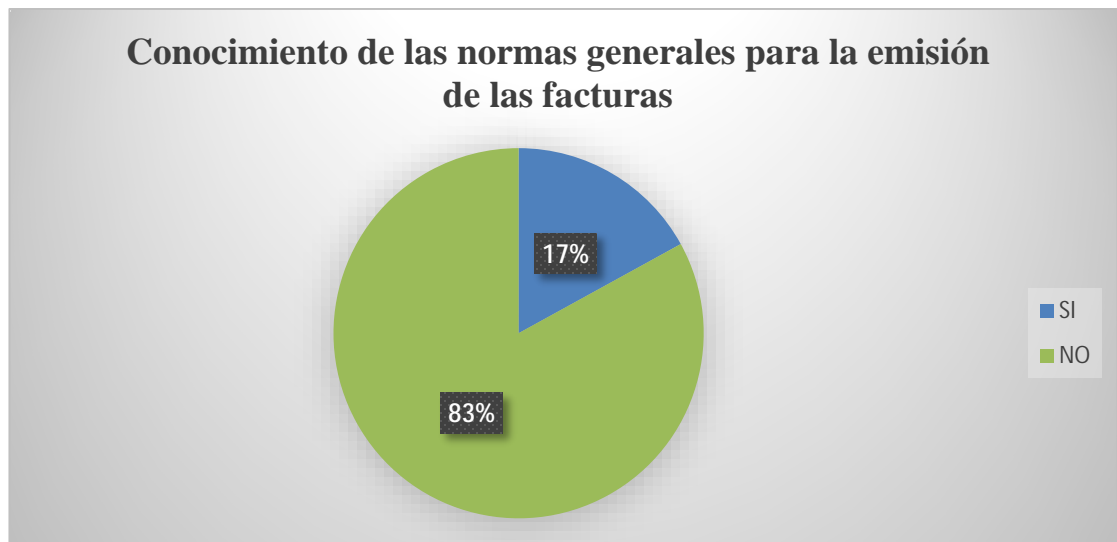
Ítem No. 4 ¿Tiene conocimiento el personal del departamento administrativo sobre la providencia N 0071 del SENIAT la cual establece las normas generales de emisión de facturas?

Cuadro No 4: Conocimiento de las normas generales para la emisión de las facturas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 4: Conocimiento de las normas generales para la emisión de las facturas.



Fuente: Cuadro No 4

ANALISIS: En la gráfica correspondiente a este ítem se observó que apenas un 17% de los encuestados poseen conocimiento sobre la providencia N 0071 del SENIAT, mientras que un alto porcentaje correspondiente al 83% manifestó no tener conocimiento alguno sobre tal providencia.

Cabe destacar que es de gran importancia el conocimiento de todas aquellas normas que regulan y establecen los procesos de facturación.

Ítem No. 5 ¿Realiza la empresa una gestión de cobro eficiente, que permita mantener liquidez y cumplir con los compromisos?

Cuadro No 5: Gestión de cobro

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 5: Gestión de cobro



Fuente: Cuadro No 5

ANÁLISIS: Los resultados señalan que un 50% de los encuestados manifiestan que en la empresa se realiza una gestión de cobro no tan eficiente como debería y por ello la liquidez no puede ser mantenida para cumplir con los compromisos. Esto afecta la imagen de la empresa ante los proveedores y distribuidores. Por otro lado, un 50% considera que es aceptable.

Cabe resaltar que la gestión de cobro es muy importante y vital servicio que permite mantener a los clientes y brinda la posibilidad de volver a facturar. De allí la necesidad de establecer estrategias adecuadas y sostenibles para mejorar el proceso de facturación de la empresa.

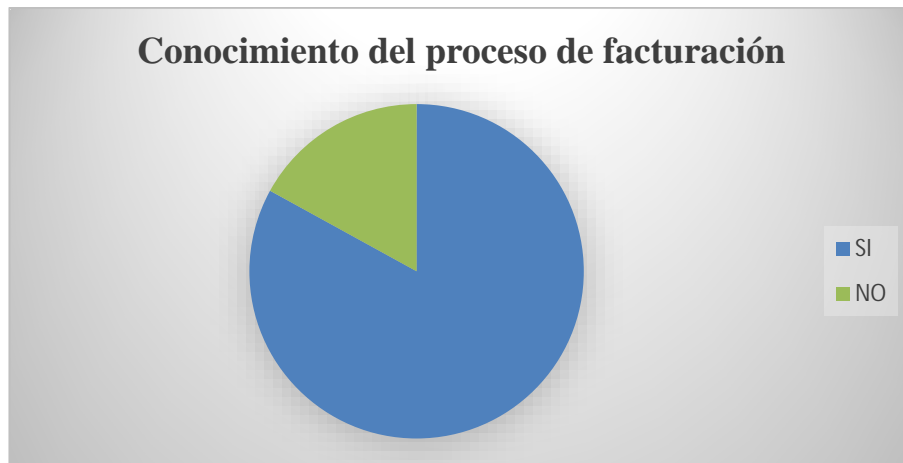
Ítem No. 6 ¿Los empleados involucrados en el proceso de facturación conocen los pasos y acciones de los cuales son responsables?

Cuadro No 6: Conocimiento del proceso de facturación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 6: Conocimiento del proceso de facturación



Fuente: Cuadro No 6

ANÁLISIS: Como se observa un 83% de los encuestados involucrados en el proceso de facturación dice conocer los pasos y acciones de los cuales son responsables ya que consideran que sus funciones y responsabilidades están bien definidas para llevarlas a cabo. Un 17% manifiesta desconocer algunos aspectos en relación a su desempeño. Sin embargo, se evidencia que el proceso de facturación no se maneja de forma correcta por lo que se ven afectados los objetivos propuestos en el departamento de facturación.

Hay que considerar que la productividad de su personal representa la clave para el éxito y el progreso de la empresa.

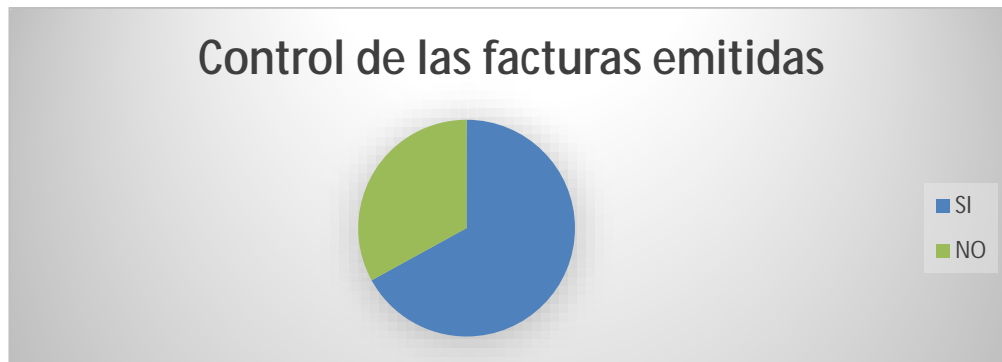
Ítem No. 7 ¿El proceso de facturación que se realiza en la empresa permite llevar el control de las facturas emitidas?

Cuadro No 7: Control de las facturas emitidas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 7: Control de las facturas emitidas



Fuente: Cuadro No 7

ANÁLISIS: Los resultados muestran que un 33% considera que el proceso de facturación en la empresa no permite llevar control de las facturas emitidas ya que no se lleva una planificación adecuada de las mismas. Un 67% señala que si se controlan las facturas.

Es importante acotar que la facturación se aplica principalmente para gestionar control sobre todos los movimientos financieros de la empresa. Es por ello que se debe llevar un control oportuno de las facturas emitidas debido a que es exigido por la administración tributaria a la hora de una fiscalización.

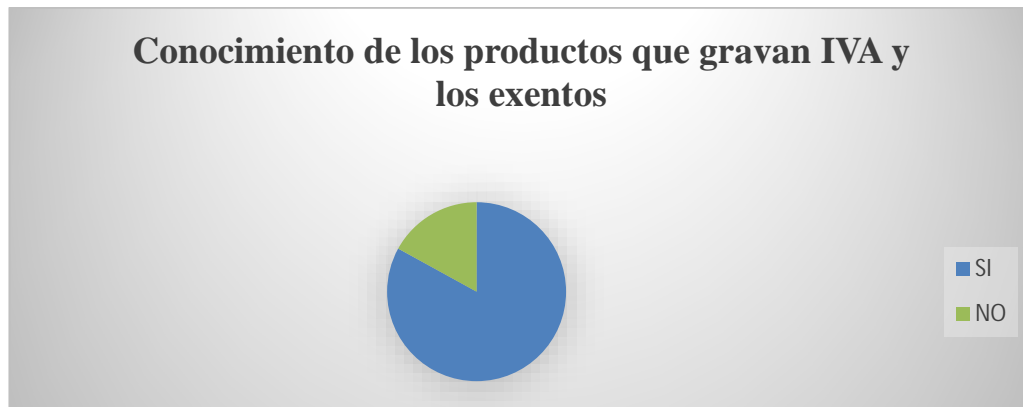
Ítem No. 8 ¿Los empleados están instruidos en los productos o servicios que gravan IVA y los que se encuentran exentos?

Cuadro No 8: Conocimiento de los productos que gravan IVA y los exentos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 8: Conocimiento de los productos que gravan IVA y los exentos



Fuente: Cuadro No 8

ANALISIS: Según los resultados arrojados en la gráfica el 83% de los encuestados del departamento de facturación dicen estar instruidos en los productos y servicios que gravan o no IVA. Un 17% manifiesta desconocer dicha información.

Es importante que los trabajadores del departamento de facturación de la empresa tengan conocimiento pleno sobre este aspecto, ya que esto incide en proceso.

Ítem No. 9 ¿Considera necesario diseñar estrategias para mejorar el proceso de facturación en la empresa SERGACEN, C.A.?

Cuadro No 9: Estrategias para mejorar el proceso de facturación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 9: Estrategias para mejorar el proceso de facturación



Fuente: Cuadro No 9

ANÁLISIS: Como se observa en el gráfico el 100% de los encuestados, consideran la necesidad de diseñar estrategias dirigidas al mejoramiento del proceso de facturación de la empresa Sergacén, C.A., ya que esto permite una gestión del proceso de facturación óptima mejorando los procesos administrativos internos para prevenir el retraso de las operaciones, además de optimizar el registro, control y emisión de las facturas y así lograr altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas y así lograr un mejor y mayor control administrativo y contable.

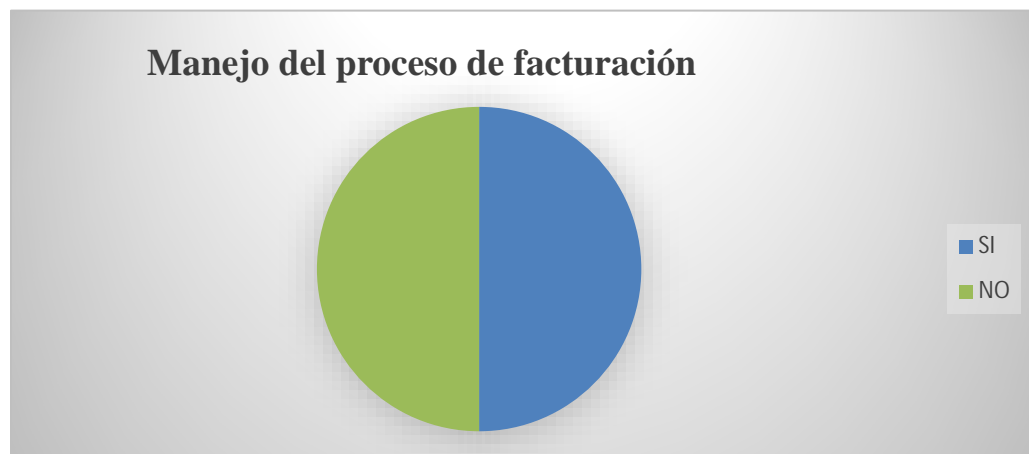
Ítem No. 10 ¿Las decisiones en cuanto al manejo de facturación de la empresa son tomadas en forma oportuna y de manera adecuada?

Cuadro No 10: Manejo del proceso de facturación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Arapé (2019)

Grafico No 9: Manejo del proceso de facturación



Fuente: Cuadro No 10

ANALISIS

Los resultados arrojan que un 50% de los encuestados consideran que las decisiones en cuanto al manejo del proceso de facturación de la empresa no son oportunas ni adecuadas, por considerar que existe deficiencia en la planificación, organización, ejecución y comunicación entre los diferentes departamentos que repercuten en la toma de decisiones efectivas y acertadas.

El otro 50% considera que el proceso de facturación ejercido en la empresa canaliza las acciones y toma de decisiones administrativas y contables pero que además se requiere de estrategias para mejorar dicho proceso.

**FASE II IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN EL
PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA SERGACEN, C.A.**

CUADRO NO 11. MATRIZ DOFA

Factores internos que inciden en el proceso de facturación	
Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1) Carencia de control en las facturas emitidas 2) Dificultad en la planificación de las actividades de facturación 3) Poca existencia de procedimientos administrativos en el proceso de facturación 4) La manera inadecuada para llevar a cabo el proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes 5) Deficiencia en la gestión de cobranza 6) Poca formación y actualización del personal del departamento de facturación 	Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1) Conocimiento por parte del personal de sus funciones y responsabilidades 2) Elevado sentido de pertenencia por parte del personal 3) Calidad en los productos y servicios 4) Alta disposición de la gerencia y trabajadores a los cambios positivos que generara la propuesta 5) Compañerismo y solidaridad en los trabajadores de la empresa 6) Alto grado de disposición para la innovación que demanda el mercado
Factores externos que inciden en el proceso de facturación	
Oportunidades <ol style="list-style-type: none"> 1) Ubicación geográfica de la empresa 2) Apoyo de los clientes y proveedores de la empresa 3) Innovación y demanda que ofrece el mercado 4) Permanente desarrollo tecnológico 	Amenazas <ol style="list-style-type: none"> 1) La competencia puede absorber el personal de la empresa 2) La posible emigración de los clientes hacia la competencia 3) Temor a las organizaciones gubernamentales por incumplimiento de obligaciones 4) El temor que genera la situación país en cuanto al aspecto financiero 5) La inestabilidad de la moneda actual 6) El entorno altamente competitivo

Análisis

Para esta matriz DOFA se presentan tanto factores internos como externos que inciden en el proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

A continuación, se formulan las estrategias para enfrentar el conjunto de amenazas y oportunidades del medio ambiente con las fortalezas y debilidades de la organización, además se establecen entre ellas conexiones y se formulan metas y estrategias. En tal sentido, se combinan las debilidades con las oportunidades (DO), las debilidades con las amenazas (DA) y de la misma manera las fortalezas con las oportunidades (FO) y también con las amenazas (FA). Todo esto dará como resultado estrategias que conllevaran a mejorar los procesos de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

Se observa que no se planifican las actividades de facturación (D2), es por ello que para enfrentar esa debilidad se debe tomar en cuenta el desarrollo tecnológico e innovación que ofrece hoy día el mercado (O4). Se sugiere planificar las actividades del proceso de facturación y así lograr incrementar la competitividad en el mercado (D2, O4).

Así mismo, la poca existencia de procedimientos administrativos en el proceso de facturación (D3) y por otra parte el entorno en que se encuentra la empresa es altamente competitivo (A6). Es por ello que, para estar a la altura de la competitividad, el proceso de facturación debe mejorar aplicando normas y procedimientos administrativos al nivel de las que exige el entorno (D3, A6).

En lo que se refiere a las fortalezas que posee la empresa tenemos un personal con suficiente conocimiento de sus funciones y responsabilidades (F1). Esta fortaleza debe ser aprovechada por la empresa aunada a la innovación del mercado (O3) y así capacitar y formar al personal en el manejo efectivo del proceso de facturación (F1, O3).

De igual manera la disposición que presenta tanto la gerencia como el personal a la aceptación de cambios que generara la propuesta (F4) para enfrentar la competencia (A1), se requiere proporcionar planes de formación permanente y actualización del personal encargado de la facturación (F4, A1)

CUADRO NO 12. MATRIZ DOFA. Formulación de las Estrategias

Estrategias DO	Estrategias FO
<p>D2, O3 Planificar las actividades del proceso de facturación y así lograr incrementar el nivel de competitividad en el mercado</p> <p>D5, O4 aprovechar el permanente desarrollo tecnológico para mejorar la gestión de cobranza</p> <p>D6, O4 hacer uso de la tecnología a favor de la actualización continua del personal</p>	<p>F1, O3 Utilizar la innovación que ofrece el mercado para mejorar el manejo efectivo del proceso de facturación</p> <p>F3, O1 utilizar la ubicación geográfica de la empresa como medio para incrementar la distribución de servicios y productos de la empresa y así incrementar al mismo tiempo la facturación</p> <p>F3, O2 Mantener la calidad de los productos y servicios para aumentar el apoyo de los clientes y proveedores a la empresa</p>
Estrategia DA	Estrategias FA
<p>D3, A6 Aplicar normas y procedimientos administrativos de acuerdo al nivel de exigencia del entorno</p> <p>D6, A6 Mantener capacitado al personal del departamento de facturación para enfrentar el entorno altamente competitivo</p> <p>D5, A5 Establecer un sistema de cobranza acorde con la inestabilidad de la moneda actual</p>	<p>F4, A2 Proporcionar planes de formación permanente y actualización al personal encargado del departamento de facturación</p> <p>F1, A1 Implementar un sistema de reconocimiento al mérito del personal que se destaque en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades</p> <p>F6, A6 Promover planes de capacitación acordes las exigencias del entorno y la competitividad</p>

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

Cada día el mercado exige productos y servicios de alta calidad, exigiendo eficiencia y eficacia por parte de las empresas y con ello mejorar cada día los procedimientos administrativos y contables de acuerdo al mercado y así garantizar la satisfacción de los clientes. Esto conlleva a poseer un departamento de facturación altamente competente que permita facturar a tiempo, controlar el procedimiento y proceso y estar acorde a las innovaciones de momento.

El proceso de facturación es vital para una empresa de allí la importancia de entregar las facturas en las fechas estipuladas por los clientes y de acuerdo a su conformidad.

Las estrategias diseñadas para la empresa Sergacen, C.A. permitirán una mayor y mejor eficiencia y eficacia del proceso de facturación, además de promover e implementar cursos y planes de formación y actualización permanente al personal del departamento de facturación que les permita estar acordes a las exigencias del mercado, competitividad y avances tecnológicos del momento en pro de la empresa y sus clientes.

6.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta que se presente es totalmente factible ya que está diseñada para facilitar su seguimiento y evaluación continua del proceso, lo que facilitara a la empresa hacer las correcciones de manera oportuna y así incrementar sus fortalezas al poder reducir sus debilidades durante el proceso. Al ofrecer un servicio de alta calidad puede satisfacer las exigencias del cliente para lo cual debería optimizar el proceso de facturación en todos los aspectos inherentes al mismo. Por otra parte, esto

conllevara a mejorar y mantener la liquidez de la empresa, tener mas control del proceso de facturación, obtener un mejor desempeño del personal y un mega aprovechamiento de todos los recursos disponibles y necesarios para el funcionamiento de la empresa.

6.3 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un cumulo de estrategias dirigidas al mejoramiento de los procesos de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

Objetivos Específicos de la Propuesta

Proveer al personal del departamento de facturación de la capacitación adecuada, oportuna y actualizada sobre todo lo referente al manejo efectivo del proceso de facturación en la empresa Sergacen, C.A.

Planificar actividades dirigidas a optimizar el control, aplicación y evaluación del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

Describir las normas y procedimientos administrativos dirigidos al mejoramiento del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional

Institucionalmente esta propuesta es factible, puesto que durante el estudio se detectó entre las fortalezas la alta disposición de la gerencia y los trabajadores a todos aquellos cambios positivos que generara la propuesta presentada

Factibilidad Técnica

La empresa cuenta con los recursos tanto materiales como humanos para la aplicación de las estrategias y actividades planificadas para mejorar el proceso de facturación, por lo que la propuesta es factible en este sentido.

Factibilidad Económica

La puesta en práctica de esta propuesta no representara elevados costos para la empresa ni obligaciones imposibles de sostener, por el contrario, los beneficios que traerá y generara dicha propuesta compensara todo esfuerzo ya que asegurara un mejor puesto y existencia en el mercado de la empresa.

Factibilidad Operativa

Completamente factible desde este punto de vista ya que durante el estudio de la matriz DOFA, se pudo comprobar el alto sentido de pertenencia del personal, su disposición estructural tanto humana como material para ejecutar la propuesta.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Proveer al personal del departamento de facturación de la capacitación adecuada, oportuna y actualizada con respecto al manejo efectivo del proceso de facturación.

Objetivo General: Proveer a los participantes de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para la emisión y aceptación de facturas y realizar una gestión de cobranza efectiva, todo dentro del marco legal vigente.

Una vez concluidas las actividades para tal fin, los participantes serán capaces de:

Poseer y manejar las herramientas necesarias para una gestión de facturación y cobranza optima que incida en una gestión de calidad para la empresa y sus clientes.

Asumir el trabajo en equipo como una actividad de gran importancia para lograr mejores y mayores resultados bajo el concepto de subsistemas entre los integrantes del departamento de facturación.

Poseer una base conceptual acorde con una gestión eficiente de facturación dirigida a:

Gerentes de administración, Finanzas y Contabilidad y personal adscrito a estas dependencias.

Contenido:

- La Factura ¿Qué es y cuál es su utilidad?
- En el ámbito de Impuestos (IVA – Impuesto Sobre La Renta)
- Análisis y evaluación de los medios utilizados para emisión de facturas
- Documentos sujetos a normas tributarias.
- Normas aplicables a contribuyentes y a no contribuyentes del IVA
- Normas para las notas de débito y crédito
- Sanciones e impacto tributario para la empresa
- Formatos y formas libres elaboradas por imprentas autorizadas
- Situaciones con las ordenes de entrega o despacho
- Auditoria de facturas
- Criterios a observar en el momento de recibir facturas del proveedor

OBJETIVO 2: Planificar actividades dirigidas a optimizar el control aplicación y evaluación del proceso de facturación de la empresa

Al termino de las actividades dirigidas para tal fin como son los cursos y planes de formación permanente del personal del departamento de facturación, estos proporcionaran la capacidad del personal para llevar a

cabo el control sobre el seguimiento continuo de los conocimientos adquiridos y mediante la evaluación inmediata y oportuna se podrá evidenciar los avances adquiridos en la empresa. Además, serán capaces de comprobar y validar las actividades y estrategias aplicadas para la optimización del proceso de facturación de la empresa y así aplicar los correctivos necesarios de acuerdo al feedback obtenido durante la aplicación de dichas actividades.

OBJETIVO 3: Describir las Normas y Procedimientos administrativos dirigidos al mejoramiento del proceso de facturación de la empresa Sergacem, C.A.

Es de suma importancia el proceso de facturación de la empresa es por ello que tiene que existir normas y procedimientos administrativos claros y dirigidos para tal fin, por tal razón las normas para el proceso de facturación contempla:

Normas para el Proceso de Facturación

- Es responsabilidad del administrador de la empresa llevar un control del proceso de facturación.
- Toda orden de pedido debe estar firmada y sellada por el cliente para proceder con la autorización de su despacho y facturación.
- La nota de entrega debe estar firmada y sellada por el trabajador encargado de entregar el producto y el que lo recibe.
- Serán suspendidas los órdenes de pedido de aquellos clientes que tengan pendientes facturas de pago con un vencimiento mayor a 20 días.
- Los montos y plazos de créditos serán autorizados por el gerente administrativo y el gerente general.

- El administrador se encarga de facilitar a la gerencia un reporte diario, semanal y mensual donde se refleje lo facturado.
- Registrar cada una de las facturas con su orden correlativo en el libro de ventas, incluyendo las anuladas.

Procedimiento Administrativo para el Proceso de Facturación

Gerente Administrativo

- Recibe las órdenes de pedido de los clientes y notifica al asistente administrativo para la entrega del producto a los clientes.
- Recibe los soportes, en caso de existir inconsistencia, procede con su devolución para que se aplique la corrección necesaria.
- En caso de estar correcto aprueba y devuelve al analista.

Asistente Administrativo

- Realiza la transcripción de la nota de entrega, así como los distintos documentos legales para el despacho del producto al cliente.
- Emite un registro de ventas anexando la nota de entrega con sus soportes, debidamente sellados y firmados.
- Recibe y realiza la corrección en caso de inconsistencia en los datos.
- En caso de estar correcto procede a ingresar los datos de la nota de entrega para elaborar la factura.
- Revisar el documento, de estar conforme guarda los datos, habilita e imprime la factura, firma y sella.
- Anexa a la factura los documentos necesarios para enviarla al gerente administrativo, para su corrección.

- Desglosa y distribuye las facturas (original y copia) con sus respectivos soportes: original al cliente con copia de nota de entrega y copia para el departamento de facturación y contabilidad.
- Registra en los libros de venta, cada una de las facturas emitidas.
- Emite relación de facturas al final del día.
- Semanalmente entrega al gerente administrativo una relación de las notas de entrega facturadas y por facturar y de las ventas facturadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez concluido el estudio y de acuerdo al alcance de los objetivos propuestos en el capítulo II de este informe de pasantías, se presenta a continuación las siguientes conclusiones.

Se hizo notorio algunas debilidades en lo que respecta al control, aplicación y evaluación del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A. se pudo observar que tanto la emisión como la recepción de facturas es deficiente y no se lleva una aplicación y evaluación de este procedimiento de manera adecuada.

Lo antes expuesto se debe a que no hay normas y procedimientos claros y específicos que conlleven a un mejor proceso de facturación de la empresa y así lograr identificar y detectar los obstáculos que impidan tal mejoramiento.

Se concluye que aunque el personal posee un gran sentido de pertenencia y está comprometido con la empresa, el beneficio que aporta la situación geográfica en que se encuentra la empresa y el conocimiento que posee el personal de sus funciones y responsabilidades, se hace necesario establecer normas y procedimientos específicos como parte de las estrategias diseñadas para lograr la calidad del proceso de facturación de la empresa Sergacen, C.A. también se hace necesaria la capacitación del personal de manera adecuada, oportuna y actualizada de acuerdo a las exigencias del mercado y los avances tecnológicos.

Recomendaciones

Presentadas las conclusiones de este estudio se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Dada la alta disposición de la gerencia y de los trabajadores a los cambios positivos, se debe tomar en consideración la propuesta planteada en este estudio ya que permitirá un mejor proceso de facturación y optimizar los resultados. Al mismo tiempo permitirá al personal acceder a los nuevos cambios y exigencias del mercado mejorando la funcionalidad, eficiencia y eficacia del proceso de facturación.
2. Se recomienda una evaluación y revisión continua en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos con el fin de hacer los correctivos inmediatos.
3. Hacer del conocimiento al personal del contenido de la propuesta, alcances, importancia y el compromiso de darle cumplimiento para el logro del resultado esperado.
4. Además, se recomienda definir y establecer con claridad las funciones y responsabilidades del departamento y otras áreas ya que el personal es el factor de mayor importancia porque un alto desempeño, rendimiento, conocimiento y compromiso se traduce en beneficio para la empresa.
5. Diseñar, planificar y aplicar diferentes actividades de capacitación al personal de manera constante con el fin de mantener la competitividad y calidad de los servicios de la empresa.
6. Elaborar manuales de normas y procedimientos administrativos de facturación y cuentas por cobrar con la finalidad de definir las acciones y responsabilidades de las diferentes actividades.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

Arias F. (2006). **Proyecto de la Investigación, Introducción a la Metodología** (5ta edición). Espíteme. Caracas.

Delgado, M y Guevara, V (2013) **“Estrategias para el mejoramiento en el control de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Real Medical, C.A.”** Presentado en la Universidad de Carabobo

González, A (2012) **“Estrategias financieras para la optimización de la gestión cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito; ubicadas en Maracay, Estado Aragua.”** Trabajo especial presentado en la Universidad de Carabobo.

Reyes, G (2011) **“Análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A.”** Presentado en la Universidad de Oriente.

Ñungoso, R y Chirinos, M (2013) **“Plan de control interno de facturación para la coordinación de apoyo a la comunidad de la Universidad José Antonio Páez.”** Presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Flores, Z (2014) **“Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa Comercializadora Trapecio, C.A.”** Presentado en la Universidad José Antonio Páez

ELECTRONICAS

Redactores mailxmail (2012) Importancia de la factura (Documento en línea)
www.mailxmail.com/autor-redactores-mailxmail.

Méndez (2003) Facturación (Documento en línea)

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

Medina (2004) Proceso de facturación (Documento en línea)

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