



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES  
SUBLIPRIT S Y R, C.A.**

Autores: Bolívar Jesús  
C.I: 22.408.979  
Pinto Fernando  
C.I: 20.031.591

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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES  
SUBLIPRIT S Y R, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Administración de Empresas

Autores: Bolívar Jesús  
Pinto Fernando

Tutor(a): Estrella Granados. R

San Diego, octubre de 2017

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Estrella Granados. R portadora de la cédula de identidad N° en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Bolívar Jesús y Pinto Fernando portadores de la cédula de identidad portadores N° y N° respectivamente titulado: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES SUBLIPRIT S Y R, C.A.. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado Administración de Empresa, 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 \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2017

---

Nombre

C.I:

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
	RESUMEN INFORMATIVO .....	viii
	INTRODUCCIÓN.....	1
	<b>CAPÍTULO</b>	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema .....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos .....	6
	1.3. Justificación.....	7
	1.4. Alcance.....	8
II	MARCO TEÓRICO .....	9
	2.1. Antecedentes .....	9
	2.2. Bases Teóricas.....	14
	2.3. Definición de Términos.....	24
III	MARCO METODOLÓGICO.....	26
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
	3.2. Fases Metodológicas.....	28
	Fase I.....	28
	Fase II.....	30
	Fase III.....	31
IV	RESULTADOS .....	32
	4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	32
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	33
	4.3. Análisis de la Matriz Dofa.....	47
V	LA PROPUESTA.....	50
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	50

5.2. Justificación de la Propuesta.....	51
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	51
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	52
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	53
CONSIDERACIONES FINALES.....	59
REFERENCIAS .....	62
ANEXOS .....	65

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

<b>CUADRO</b>		<b>p.p</b>
1	Planificación de Actividades .....	33
2	Recepción y emisión de las facturas .....	34
3	Normas y Procedimientos de Facturación y Cobranzas .....	35
4	Segregación de Funciones .....	36
5	Expedientes de los Clientes.....	37
6	Gestión de Cobros .....	38
7	Revisión de los Procedimientos de facturación y Cobranzas ...	39
8	Información administrativa contable .....	40
9	Compromisos .....	41
10	Control de las Facturas emitidas .....	42
11	Control de las Actividades Contables .....	43
12	Procedimientos Administrativos .....	44
13	Monitoreo y Control del proceso de Facturación ... ..	45
14	Lineamientos Estratégicos .....	46
15	Matriz DOFA.....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

GRÁFICOS	p.p
1 Planificación de Actividades .....	33
2 Recepción y emisión de las facturas .....	34
3 Normas y Procedimientos de Facturación y Cobranzas .....	35
4 Segregación de Funciones .....	36
5 Expedientes de los Clientes.....	37
6 Gestión de Cobros .....	38
7 Revisión de los Procedimientos de facturación y Cobranzas ...	39
8 Información administrativa contable .....	40
9 Compromisos .....	41
10 Control de las Facturas emitidas .....	42
11 Control de las Actividades Contables .....	43
12 Procedimientos Administrativos .....	44
13 Monitoreo y Control del proceso de Facturación ... ..	45
14 Lineamientos Estratégicos .....	46

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

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES  
SUBLIPRIT S Y R, C.A.**

Autores: Bolívar Jesús  
Fernando Pinto  
Tutor: Estrella Granados. R  
Fecha: octubre de 2017

**RESUMEN INFORMATIVO**

El objetivo primordial de la investigación consiste 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. Por lo tanto, las ineficiencias en el servicio de facturación y cuentas por cobrar son factores que provocan mayores retrasos en el proceso de cobros. La buena facturación es clave para evitar este tipo de problemas en la organización. El estudio metodológicamente se enmarca 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. A través de este instrumento se conoció la situación en cuanto a los procesos de facturación que se realiza actualmente la empresa Subliprit S Y R, C.A. En segundo lugar, luego de obtener los resultados, se empleó una matriz dofa. A través de esta técnica, se conocieron los factores internos (debilidades y fortalezas) y los factores externos (oportunidades y amenazas) que inciden en el proceso de facturación de la empresa. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación, concluyendo 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

**Descriptor:** Lineamientos Estratégicos, Proceso de Facturación, Proceso de Cobranzas, Crédito y cobranzas.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones modernas han generado cambios muy significativos en sus procesos funcionales y operativos que lo conforman, sean estos administrativos, humanos, materiales, etc. Por lo tanto, encaminar una empresa hacia la competitividad y mejorar su calidad constituye un desafío continuo, dado que precisan procedimientos que se manejen con rapidez, organización y eficiencia. De esta manera, se obtiene un buen desempeño y en consecuencia una rentabilidad razonable. Más aun, se necesita que el desarrollo de procesos secuenciales para el cumplimiento de un objetivo, donde el personal encargado tenga la obligación de dominar las actividades realizadas y bajo una supervisión continua que permita corregir las desviaciones y lograr los objetivos.

En este sentido, en las organizaciones surge la necesidad de revisar y mejorar sus operaciones para obtener mejores resultados y convertirse en empresas sólidas, por lo que requieren de efectivos sistemas de procedimientos administrativos, como instrumentos de vital importancia orientados al logro de los objetivos. En este sentido, para asegurar el cumplimiento de los propósitos se hace necesario el establecimiento de estrategias y procedimientos en sus procesos de gestión, específicamente el proceso de facturación y cobranzas, cuyo propósito es contar con un documento que apoye el desempeño de las diferentes áreas que participan en dicho proceso.

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

Por lo tanto, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un proceso integral con el fin analizar, observar y

verificar como se están llevando a cabo en las actividades del área de facturación y cobranza y de existir algunas desviaciones, tomar decisiones que realmente se corresponda en el momento preciso.

Dentro de lo expuesto, la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., presenta debilidades en el proceso de facturación y cobranzas, puesto los procedimientos que se llevan a cabo al respecto, no se ejecutan con precisión, conllevando esta situación a improvisaciones en el manejo y control de las cobranzas. en tal sentido, se planteó como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A. La investigación se estructura en 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 plantea las fases metodológicas en función de los objetivos específicos plantados para el desarrollo de la propuesta.

**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.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las organizaciones privadas constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la economía y para que exista un correcto funcionamiento de las mismas es necesario contar con una adecuada administración, sirviendo como fuente de información para describir de manera organizada el conjunto de pasos que deben seguirse para la realización de determinadas actividades, encaminando a las empresas a la maximización de sus utilidades en el menor tiempo y costos posibles.

En tal sentido, requieren de efectivos sistemas de procedimientos administrativos, como instrumentos de vital importancia orientados al logro de los objetivos, entre los cuales se encuentra el referido a la facturación y cuentas por cobrar. Para asegurar el cumplimiento de los propósitos de las organizaciones se hace necesario el establecimiento de estrategias y procedimientos en sus procesos de gestión, en este caso específicamente el proceso de facturación.

Cabe destacar, que es muy importante entender que 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.

Se puede señalar, que una de las claves de las empresas se encuentra en la optimización del ciclo de facturación, y esto se puede conseguir fácilmente mejorando unas de sus etapas, como lo es el periodo de cobro a los clientes, que es el plazo que se tarda en conseguir el cobro de los servicios realizados. Este periodo es donde la gestión de la empresa y el gerente administrativo deben incidir con el fin de

agilizar la organización y realización de la facturación, para así conseguir el retorno de los fondos invertidos.

Por otra parte, la facturación juega un papel muy importante dentro de la gestión administrativa y contable, ya que generalmente los informes financieros que tratan sobre las cuentas por cobrar, suelen darle al directivo una gran perspectiva sobre la base de ingresos que posea la empresa. Por lo cual, los sistemas de facturación pueden proveer los informes detallados sobre el estado de sus clientes, así como también las actividades diarias que son realizadas, tales como ingreso de nuevos clientes, los pagos pendientes, y cualquier movimiento que sea facturado en un día de trabajo; cumpliendo su función principal de gestionar el control sobre todos los movimientos financieros que posea la organización.

En este contexto, en la actualidad las empresas venezolanas se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia lo cual se traduzca en la consecución exitosa de sus objetivos propuestos, esto en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen suscitando.

Sin embargo, de acuerdo a Huerta (2013), indica que los registros históricos inflacionarios en Venezuela revelan la peor crisis económica desde la independencia que se registró en la última década del siglo XX, debido fundamentalmente a los conflictos políticos, creando un desequilibrio en la relación a la demanda – oferta; encontrándose las empresas atrapadas entre el aumento descontrolado de los precios y la presión gubernamental que exige el cumplimiento de las leyes.

Esta situación por la que atraviesa el país, tiene consecuencias desfavorables para las empresas, que hasta el momento poseen cuentas no saneadas y se deben enfrentar ahora no sólo a importantes descensos de ventas sino también a situaciones cada vez más comunes de impagos, por esa razón el manejo adecuado de sus cuentas por cobrar o cartera de clientes es clave para que la empresa no enfrente problemas de liquidez, sin duda, al momento de presentarse el problema la empresa comienza a

detectar la importancia de llevar a cabo una buena gestión del riesgo de sus clientes y definir el procedimiento a seguir en caso de clientes morosos.

De allí que en el proceso de facturación el estudio del crédito y la cobranza se ha hecho imprescindible en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conlleva al otorgamiento de créditos, debido a que constituye un instrumento de financiamiento, principalmente del capital de trabajo, mediante el cual se logra que los volúmenes de ventas aumenten, de tal manera que permita obtener así los ingresos necesarios para cubrir gastos y percibir a su vez cierta rentabilidad.

Dentro de lo planteado, la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A. presta gran parte de sus servicios a crédito y los procesos de ventas incluyen gestiones tales como: facturación, elaboración de estado de cuenta, controles de la antigüedad de las cuentas por cobrar, entre otros. Por lo tanto, el proceso de facturación es importante, ya que se considera un sistema para controlar de manera más efectiva todas las actividades propias de estos procedimientos que tienen como objetivo el mantener y aumentar las ventas en la organización.

Sin embargo, se ha presentado un 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. Además, no cuenta con manuales de normas y políticas escritas ni estrategias que les permita agilizar dicho proceso, lo que trae como consecuencia deficiencias en las actividades ejecutados por el personal que labora en el área, aunado a ello, las facturas se elaboran de manera manual, careciendo de una planificación que afecta a la gestión interna de la empresa, puesto que existe retraso en el proceso de cobros.

De continuar esta situación, podría conllevar a la empresa a solicitar créditos bancarios para reinvertir en las operaciones normales, puesto que el proceso de cobro se torna largo y no se cuenta con la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos contraídos, así como incumplimiento de los deberes formales.

Debido a estos factores, como lo es el descontrol que se ha presentado en el

proceso de facturación se hace necesario realizar un análisis sistemático de dicho proceso, con el objetivo de corregir los posibles errores, evitar su repetición y minimizar las debilidades encontradas con el propósito de aumentar las ventas. Es por ello que se proponen Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cuáles serían los lineamientos Estratégicos que se requieren para mejorar el Proceso de Facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer Lineamientos Estratégicos para mejorar el Proceso de Facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos de facturación que realiza la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.
- Identificar los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.
- Diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

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

El procedimiento de facturación y cobranza, tiene el propósito de contar con un documento que apoye el desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación y cobranza. Cuyo fin es establecer mecanismos eficientes y oportunos en la gestión de ventas - cuentas por cobrar - cobros, salvaguardando así los activos de dicha empresa, brindando información oportuna y real que se reflejará en los estados financieros y paralelamente en la mejora operativa y administrativa.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que proporcionará información relevante en el control interno y en el proceso de ventas - cuentas por cobrar - cobros, dado que se contará con elementos eficientes y eficaces en las gestiones de cuentas por cobrar - cobros evitando gastos innecesarios para la empresa o ser víctima de riesgos inherentes a las ventas a crédito. A través de una mirada retrospectiva, se evidenciará la notable necesidad para la organización de gozar de un mecanismo en la gestión del proceso de facturación que resulte eficiente y oportuno para el momento de hacerlo efectivo, y a la vez contar con personal especializado que cumpla con la función de vigilar el estricto apego, respeto y seguimiento de las políticas prescritas por la empresa.

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. Asimismo, se logra precisar cuáles son los aspectos más resaltantes que se necesitan para el desarrollo de un proceso eficiente de gestión administrativa y operacional que optimice sus recursos disponibles. En consecuencia, el desarrollo de esta propuesta se enfoca hacia la atención oportuna de los clientes en la solución efectiva de los reclamos, tomando en cuenta la emergencia del caso y que los mismos se realicen en el tiempo establecido, evitando molestias a los usuarios y/o clientes de la empresa.

Por otro lado, constituye una herramienta de control interno administrativo y

contable permitiendo a la gerencia tomar decisiones acertadas al corregir las desviaciones a tiempo. Asimismo, le permite el uso eficaz y eficiente de los recursos, así como repercutirá en un mejor desenvolvimiento de sus trabajadores, al detectar sus fallas, evaluando y monitoreando frecuentemente el desempeño del personal a fin de garantizar que se está trabajando tal como lo planeado y en base a los objetivos establecidos como medio para garantizar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar.

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 el investigador, 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. Es por lo que, a nivel personal, sirve para el conocimiento teórico práctico y el mejoramiento profesional en base. AL proceso de facturación y las cuentas por cobrar para el logro de los objetivos monetarios personales y para las organizaciones.

#### **1.4 Alcance**

El eficiente cumplimiento en el seguimiento del proceso de facturación, beneficiará grandemente a las áreas funcionales de la empresa, puesto que esto evitará retrasos, se ahorrará tiempo el cual será sumamente productivo para el área de facturación, debido a que se aprovechará para realizar los reportes mensuales y demás asuntos relacionados con la misma área. Asimismo, conseguirá impactar en los objetivos de gerencia, debido a que al lograr facturar y capturar créditos eficientemente. De este modo, dicha situación se verá beneficiada en la cifra de utilidad para la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Según Balestrini (2013:91), el marco teórico 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". De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación.

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Para el desarrollo de toda investigación se deben tomar en consideración estudios previos que guardan cierta relación con el problema en estudio. De allí que Tamayo y Tamayo (2014:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En este sentido, se presentan a continuación una serie de trabajos de investigación con los que sus autores han intentado abordar el proceso de facturación y la gestión de crédito y cobranzas

Sosa (2016), realizó un trabajo de grado titulado: “**Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. Es importante, llevar un control de todas las actividades que se realizan, específicamente del proceso de cobranzas, que permita obtener los

ingresos esperados para el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, el objetivo general de la investigación consistió en proponer herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A., ya que presentaban retrasos en el cobro de las pólizas de HCM, lo que conllevaba a que no se cancelen a tiempo los compromisos adquiridos con los proveedores de servicio.

Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa para diagnosticar la situación del proceso de cobranzas que presenta el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM. También se hizo uso de la encuesta, mediante un cuestionario que fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco personas que laboran en el departamento, con la finalidad de identificar los procesos administrativos relacionados con la gestión de cobranzas.

Se concluyó 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 de las pólizas. El control de los saldos de los clientes deudores y el seguimiento de las cobranzas no se ejecutaba eficientemente. Por lo que se diseñaron herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza.

Este antecedente se tomó como referencia, dado que señala las estrategias que deben seguirse para optimizar la gestión de cobranzas, lo cual es un referente para la propuesta de lineamientos estratégicos para mejorar el Proceso de Facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

Por otra parte, Guerrero y Silva (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporacion Best Tech C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La organización presentaba debilidades en el proceso de facturación, lo cual afectaba la liquidez de la empresa,

así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es por ello, que el objetivo general de la investigación se orientó a proponer procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del proceso de facturación en la empresa. Metodológicamente, se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo – documental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican las actividades relacionadas con el proceso de facturación, dado que no se tienen políticas definidas y no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Asimismo, no existen procedimientos formalmente establecidos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de facturación. Por lo que recomendaron adoptar el contenido de la propuesta, con el fin de contar con una alternativa de solución capaz de mejorar los procedimientos administrativos/contables que permitan la optimización del proceso de facturación de la empresa.

El presente antecedente guarda estrecha relación con la presente investigación, ya que suministra información de cómo mejorar proceso de facturación en la empresa mediante Procedimientos Contables y Administrativos, por lo cual presenta información que puede servir de soporte para construir el marco teórico del estudio.

Asimismo, Rivero (2014), realizó un trabajo titulado: **“Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Cobranzas. Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)”**, presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciada en Administración Comercial. En la presente investigación, se analizaron los procesos que realiza la empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; por lo que se planteó como objetivo general proponer estrategia financiera al Departamento de Crédito y Cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranzas. la investigación se fundamentó en un diseño de campo, no experimental con un nivel

descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores.

Luego de analizar los resultados, se concluyó que en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar. Por lo tanto, se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. De una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa

El anterior antecedente consistió en detectar fallas importantes que impiden el logro de los objetivos planteados por el departamento de crédito y cobranzas y aportará herramientas, técnicas y procedimientos para el proceso de facturación, por lo cual servirá de guía para las bases teóricas, relacionando de esta manera el antecedente con la investigación

También se tiene el trabajo Murillo (2013), quién realizó un trabajo titulado: **“Auditoría interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en las empresas concesionarias del Municipio Maracaibo”**, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta para optar por el título de Contador Público. El presente estudio se dirigió a analizar la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar de las empresas concesionarias de acuerdo a las normas de auditoría interna y principios contables vigentes. El tipo de investigación fue analítica, descriptiva con un diseño de campo no experimental.

Los resultados obtenidos indicaron que se planificaba obteniendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría, contando con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar. En cuanto a los controles internos presentaban deficiencias en las políticas contables, específicamente en las referidas a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto de la

provisión de cuentas incobrables.

El antecedente planteado, se relaciona directamente con la investigación, dado que muestra cuales estrategias pueden ser utilizadas para mejorar proceso el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar, a través de la auditoría administrativa, la manera de registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tienen como objetivo mantener y aumentar las ventas en una organización.

Finalmente., Farje. Núñez y Reyes (2012), realizaron un trabajo titulado: **“Mejora del Proceso de Cobranzas de la empresa Overall para disminuir los Indicadores de Morosidad”**. Presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, Perú. Como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración.

La problemática que presentaba la empresa se origina por la falta de uniformidad en los procesos destinados a brindar servicios a los clientes, lo cual genera un aumento de la cartera morosa y disminución de las utilidades de la empresa. El objetivo general consistió en diseñar e implementar un plan de mejora para replantear, unificar y normalizar los procesos del departamento de cobranzas de modo que se puedan cumplir con los procesos en los tiempos establecidos y se logre una gestión eficiente y eficaz.

Como técnicas de recolección de información se emplearon la entrevista aplicada a los clientes internos y la encuesta a los clientes externos. Una vez analizado los resultados, se concluyó que existe la ineficiencia del proceso de cobranzas, pues los clientes se sienten insatisfechos y desatendidos, por lo que se ha planteado el rediseño de la cartera de cobranzas para impactar positivamente en los indicadores de morosidad.

En tal sentido, las funciones y procedimientos del departamento de cobranzas van a estar mejor definidos y organizados, lo cual permitirá llevar a cabo las distintas tareas para cobrar en el tiempo establecido y efectuar un seguimiento más eficaz de las gestiones de cobranzas.

Este trabajo de grado, le aporta a la presente investigación información sobre

proceso de cobranzas, ya que es necesario realizar un adecuado proceso de cobranzas para dar el correcto seguimiento a las cuentas por cobrar con el fin de minimizar riesgos y, sobre todo, cobrar sus facturas dentro del período de crédito pactado, lo cual sirve de marco de referencia para la propuesta de estrategias para mejorar el proceso de facturación en la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas, de acuerdo a Sabino, (2012),

Son aquellas teorías de distintas áreas de conocimiento que por estar relacionados o vinculados con la investigación que se realiza, se toman en consideración para obtener un cuadro o marco de información y sustentación que permitan y ayuden a la interpretación de los hechos o fenómenos objeto de estudio. (p.5)

Sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliografía y a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido. Desde este punto de vista, se considera mostrar ciertas teorías que se encuentran relacionadas con el tema investigado y que permite visualizar los puntos importantes para el desarrollo de la propuesta.

### **2.2.1 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.

Se puede señalar que la factura es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante acredita la venta de mercaderías u otros efectos, porque con ella queda concluida la operación; y ya que este documento registra el hecho imponible y las características del mismo, es fundamental en el sistema tributario.

### **2.2.2 Importancia de la Factura**

De acuerdo a Redactores Mailxmail (2012), documento en línea, una de las claves del éxito para las empresas es hacer bien la facturación de las ventas, ya que el

éxito no está solo en vender sino también en cobrar las facturas. Una factura es un instrumento tributario de compra y venta que reconoce el convenio comercial obligatorio y reconocido ante la ley. El mismo tiene por objeto certificar la venta de productos o servicios debido a que con la entrega, queda finalizada la operación.

Por ser un documento legal para el respaldo de toda transacción contablemente, que le da el derecho al vendedor de reclamar una deuda con el comprador y viceversa el comprador tiene el respaldo de la compra y la responsabilidad de cancelación de la misma, la información que se manifiesta en la misma debe ser fidedigna.

En la misma el vendedor debe hacer manifestar en forma detallada cada producto o servicio que esté involucrado en el intercambio o venta, señalando todas las condiciones de la misma, ya que debe ser emitida en dos o tres copias, para evidenciar los registros en el sistema tributario. Asimismo, debe permitir tanto al vendedor como al comprador poder respaldar todos los ingresos y egresos económicos que hayan generado mensualmente para efectos tributarios y en el caso de procedimientos para una exportación.

La extensión de facturas en cualquier establecimiento de comercio es total obligatoriedad y responsabilidad del usuario exigirla a la culminación de cualquier operación, ya que de esto depende la transparencia contable en la declaración de los impuestos de cada uno de los contribuyentes en cualquier país.

### **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. Catacora (2011:282), 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).

Por otra parte, 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.

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 de la mercancía.

#### **2.2.4 Cuentas Por Cobrar**

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga. Al respecto, Meigs (2012), establece:

“Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables”. (p.439)

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (2014:333), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”.

Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital.

Existen diversos tipos de cuentas por cobrar como las que se le tienen a los trabajadores, accionistas, alquileres por cobrar, intereses, etc., que aun no siendo la

actividad principal de la empresa representan ingresos que en un futuro se convertirán en realidad, es por ello que no hay que desestimarlas ni restarles la importancia que merecen.

Las cuentas por cobrar se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

La administración de las cuentas por cobrar para la empresa Subliprit S Y R, C.A. es parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través de un manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

### **2.2.5 Objetivo de las Cuentas por Cobrar**

La administración o gestión de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. Gitman, (2007) dice que:

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (p.82)

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por

cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

### **2.2.6 Gestión de Cobranza**

En relación con la gestión de cobranza, Cepeda (2012:222), lo señala como “El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia”. Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación.

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra- venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos. Dentro de estos aspectos están:

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las facturas.
- El registro individual debe mostrar la fecha, numero de factura y cantidad de cada compra.
- Debe evidenciar la fecha y cantidad de cada pago realmente recibido.
- Se debe anotar el seguimiento de cobro que se le haga al cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.
- Se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

En relación con el mantenimiento de los registros señala Cepeda (2012:120), que “Necesariamente es importante que estos registros individuales de los clientes a

crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio”. Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

### **2.2.7 Procedimientos de Cobranza**

De acuerdo a lo señalado por Celis (2012:47): “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez”. Es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

Villaseñor, (2012:222), señala que: “el verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta, pues diversos sistemas pueden utilizarse para determinar esta situación aunado a un personal administrativo capaz que pueda hacer un seguimiento de las cuentas por cobrar de manera efectiva, eficaz y eficiente”.

En tal sentido, este autor indica en su teoría que existen etapas, en donde se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de

cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

Los procedimientos de cobranza para la empresa objeto de estudio, deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro, que incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa. Por consiguiente, llevados de manera adecuada, coadyuvan al proceso de facturación.

### **2.2.7 Crédito y Cobranzas**

Según Álvarez (2013), hace referencia, la decisión de conceder crédito lógicamente va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos, a pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos.

Otro aspecto, además del costo que la firma debe tomar en consideración, es el tiempo que requiere investigar al solicitante de crédito. En este efecto, no debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y al gasto en que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costo de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de créditos deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información:

- Estados Financieros.

- Informe de Agencia.
- Informes Bancarios.
- Intercambio de Información.
- Otras fuentes de información o experiencia de la propia empresa.

Por otro lado, las entre las operaciones de Crédito y Cobranzas, se tiene:

**La Planificación:** a través de ella se compara la evolución de las cobranzas con respecto a las ventas, permitiendo determinar si existe una disminución en ese nivel, lo cual puede estar relacionado con una mala planificación en el área de cobranza.

**La Organización:** es una manera de crear nuevas y mejores políticas de cobranzas, que ayuden a una mejor gestión de cobro, así como también a realizar un seguimiento más exhaustivo de cada deuda, para así poder mantener un equilibrio entre las ventas y los ingresos por cobranzas, es decir, que la tendencia de tener un mayor número de ventas sea igual a un mayor número de ingresos por cobranzas.

**El Control de la Morosidad:** es una forma de medir e implementar de manera más sencilla la reducción de plazos a otorgar por créditos, o el aumento de los intereses por retrasos, pudiendo ser esta la ayuda más factible a promediar la antigüedad de los saldos atrasados.

La gestión de las cuentas por cobrar es por excelencia una herramienta de negociación donde tanto el vendedor como el consumidor obtienen beneficio, ya que el cliente obtiene su producto y el comerciante obtiene su venta, viene relacionado directamente del crédito y la cobranza. La optimización de la gestión de cuentas por cobrar para la empresa consistirá en la aplicación de acciones, ideas, y recursos para el logro de los objetivos, que en este caso se debe a la falta de personal en dicho departamento y debido a dicha falta el seguimiento del proceso de cobranza y la falta de coordinación administrativa.

### **2.2.8 Políticas de Crédito y Cobranza**

Van Horne y Wachowicz (2012:152), sostienen que las políticas de crédito pueden “tener una influencia importante sobre las ventas. Las condiciones económicas, el precio y la calidad del producto y las políticas de crédito de la empresa son las principales influencias sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una empresa”.

Las políticas de crédito y cobranzas se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones (para la empresa en su conjunto), las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Las políticas de crédito y cobranzas afectan a la empresa en su conjunto, y estas deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el nivel gerencial más alto.

La aplicación de los estándares de crédito puede estimular la demanda de un producto, lo cual a su vez conlleva a mayores ventas y utilidades, pero existe un costo al mantener las cuentas por cobrar adicionales, que se debe tomar en cuenta. Si los competidores conceden el crédito en forma amplia y la empresa no, la política puede disminuir el esfuerzo de mercadotecnia.

El crédito es uno de los factores que influyen sobre la demanda de un producto de una empresa. Por consiguiente, el grado hasta el cual el crédito puede estimular la demanda depende de cuáles otros factores se están utilizando. Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. La empresa debe definir claramente su actividad como el otorgar y cobrar créditos, cuanto más eficiente resulte este proceso mejor serán los resultados.

### 2.3 Definición de Términos básicos

**Alegra:** sistema de facturación, administración y contabilidad. Es un software diseñado específicamente para pequeñas y medianas empresas, ayuda a gestionar como propietario o gerente la parte contable, de facturación y administración de la empresa.

**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 ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**Crédito:** cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe los más tarde.

**Efectividad:** es la relación entre los resultados logrados y los resultados que se habían propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc.

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

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

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

**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.

**Límites de Crédito:** es el importe máximo de la deuda que se le permitirá tener a un cliente. Se fija basándose en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de su puntualidad en los pagos y en la capacidad financiera de la empresa.

**Lineamientos Estratégicos:** son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización de acuerdo con las practicas generalmente establecidas, el conjunto de fines, misión, valores, visión, políticas, objetivos, metas y estrategias.

**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.

**Planificación Estratégica:** proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

**Saint:** el Sistema Administrativo Interdependiente es un programa de aplicaciones administrativas diseñado para ayudar a la gerencia en el proceso de toma de decisiones en la empresa usando métodos cuantitativos. Es un sistema que puede ser operado por varios usuarios al mismo tiempo en redes de hasta 999 estaciones y actualiza los archivos de datos en forma inmediata. Posee un módulo administrativo en donde se concentran todos los procesos rutinarios de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, manejo de inventarios, clientes, proveedores, vendedores, tarjetas de crédito, servicios, servidores y análisis de ésta información a través de numerosos reportes ya configurados para facilitar su manejo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Al haber formulado el problema y establecido los objetivos, así como disponer de bases teóricas sólidas para el estudio, es procedente incorporar procedimientos operacionales necesarios en el proceso de investigación, orientados a descubrir y evaluar elementos de tipo procedimental que permitan la definición precisa del estudio y sus elementos de interés metodológico a partir de conceptos teóricos convencionalmente aceptados. En ese sentido, Balestrini (2013:114), señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos”, lo cual permite afianzar criterios para determinar el tipo de investigación, su diseño y las fases metodológicas que conforman el estudio.

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

De conformidad con los objetivos del estudio, el tipo de investigación se considera descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible. Según Arias (2012), una investigación descriptiva, es aquella que:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Se adoptó el nivel de investigación descriptiva, ya que implica explorar, describir, explicar, y proponer alternativas de cambio, la información obtenida se analizará describiendo sus procedimientos, tal y como se da en el medio en el que se desarrolla y se obtendrá información de gran importancia que servirá para describir la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la

empresa Subliprit S Y R, C.A.

Por otra parte, el Manual de trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador (UPEL) (2015), dispone que:

La modalidad de Proyecto Factible, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.16)

En este sentido, la presente investigación comprende: la recolección, tratamiento y análisis de los datos, ya que está orientada a elaborar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

En cuanto al diseño de investigación, en el presente estudio se considera de campo. Tamayo y Tamayo (2014:71), define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Este tipo de diseño es de gran utilidad, ya que permite al investigador aplicar instrumentos en la recolección de datos en el sitio objeto de estudio, sin necesidad de manipular o influir directa o indirectamente en aquellas variables que alteren las condiciones donde existe la problemática. En este caso, diagnosticar los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual en cuanto a los procesos de facturación que realiza la empresa Subliprit S Y R, C.A.**

En todo proceso de investigación se establece el objeto de la misma, como lo es la población, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio. Es

decir, la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Balestrini (2013:137), plantea desde el punto de vista estadístico que: “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de persona, casos o elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. De acuerdo a lo planteado, la población está conformada por 5 trabajadores que laboran en el área Administrativa de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada.

Con respecto a la muestra Balestrini (2013:141), señala que es: “Una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. Debido a que la población es de tipo finita y manejable, el investigador considera que en este caso no es necesario muestras, razón por la cual se estudia a la totalidad de la población. En este sentido, la muestra se considera de tipo censal. López (2013:41) define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.”

Una vez conocida la población y muestra, se presentan las técnicas de recolección de información, las cuales son un conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia que lleva a obtener información, según Arias (2012:79), señala que: “las técnicas de recolección de datos son estrategias que permiten al investigador llevar a cabo el levantamiento de la información necesaria, con el fin de determinar las condiciones existentes”. En esta fase se empleó la encuesta. Sabino (2012:35). Señala que se “trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos”. Esta técnica utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información, el cual es un instrumento para obtener respuestas a preguntas, utilizando para ello un formulario impreso que es contestado directamente por el encuestado. Al respecto, Arias (2012), establece que:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante

un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p.74)

En este caso, se elaboró con preguntas dicotómicas (SI o NO) y se aplicó a la población objeto de estudio para conocer la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Subliprit S Y R, C.A.

## **Fase II: Identificación de los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.**

Para el logro de esta fase, se empleó la Matriz Dofa, la cual es una de las herramientas de las más utilizadas en la planificación estratégica, que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Chapman (2005), señala lo siguiente:

Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas. Este análisis consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (Micro ambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macro ambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa. (p.82).

A través del análisis dofa, se conocieron los factores internos (Fortalezas y Debilidades), así como los factores externos (Oportunidades y Amenazas) que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., facilitando la propuesta de lineamientos de control interno para mejorar la facturación en la organización.

Una vez concluidas las etapas de recolección y procesamiento de datos, se inicia con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de datos. Las

técnicas de análisis de datos permitieron que los resultados que se obtuvieron a través de los instrumentos a aplicar en dicha investigación puedan ser expresados cuantitativamente por medio de gráficos y tablas estadísticas Según Arias, (2012:99), señala que "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan". En esta etapa se determina como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para este propósito. En este sentido, se organizarán los resultados del cuestionario de manera cuantitativa y se distribuirán las frecuencias de acuerdo a las preguntas formuladas, tomando en consideración las alternativas asignadas.

### **Fase III: Diseño de lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.**

En esta fase, se diseñaron los lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A. por lo tanto, se tomarán los resultados que se obtendrán luego de aplicar las técnicas de recolección de información. A través de esta propuesta, se proporcionará una valiosa herramienta que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados con el proceso de facturación y estructura de la siguiente manera:

Presentación y justificación de la propuesta.

Objetivo general y específicos

Factibilidad de la propuesta

Desarrollo de la propuesta

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

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

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos durante el transcurso de la recolección de información, dichos 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 para la construcción de lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

En tal sentido, en primer lugar, se diagnosticó la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa, para lo cual se empleó como instrumento de recolección de información un cuestionario conformado por catorce (14) cerradas aplicado a la población objeto de estudio, conformada por cinco trabajadores involucrados en el proceso de facturación.

El análisis de datos se efectuó a partir de la revisión de todos los cuadros de frecuencia y porcentaje, realizando un análisis descriptivo de las frecuencias observadas en cada uno de los ítems del instrumento, los cuales se presentan en cuadros con sus respectivos gráficos.

Seguidamente, con los resultados obtenidos, se identificaron los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa, para lo cual se utilizó la matriz dofa, para conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que inciden en el proceso de facturación. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, una vez aplicada la encuesta al personal que labora en la empresa.

#### 4.2 Diagnóstico de la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Subliprit S Y R, C.A.

Ítem 1 ¿Se planifican las actividades administrativas en la empresa para el control del proceso de facturación?

**Cuadro 1. Planificación de Actividades**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

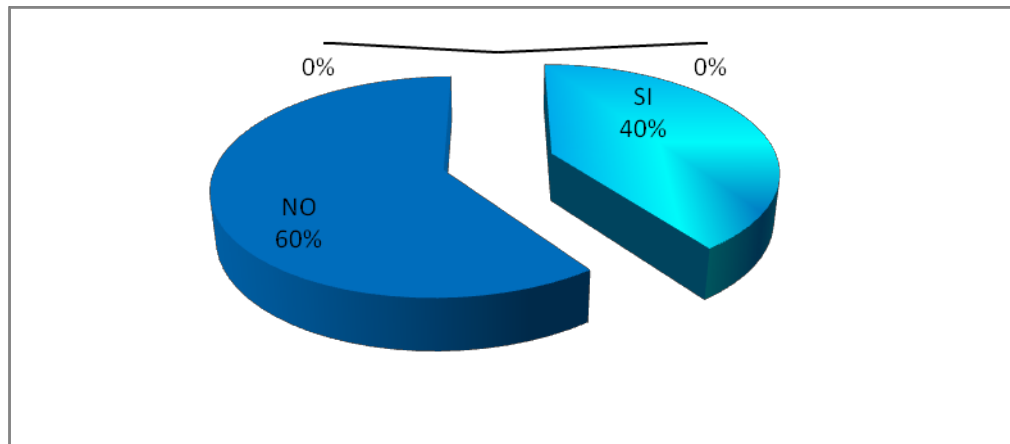


Gráfico 1. Planificación de Actividades

#### **Análisis y Discusión**

En los resultados obtenidos en este ítem se observa, que el 60% de los encuestados considera que no se planifican las actividades administrativas en la empresa para el control del proceso de facturación., debido a que no se cuenta con procedimientos administrativos y contables para llevar a cabo las actividades de facturación, lo que no permite la eficiencia operativa en las cobranzas. Por otro lado, un 40% opina que si se lleva a cabo una planificación establecida.

Ítem 2 ¿Se lleva a cabo un proceso adecuado de recepción y emisión de las facturas de los clientes para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de administración?

**Cuadro 2. Recepción y emisión de las facturas**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

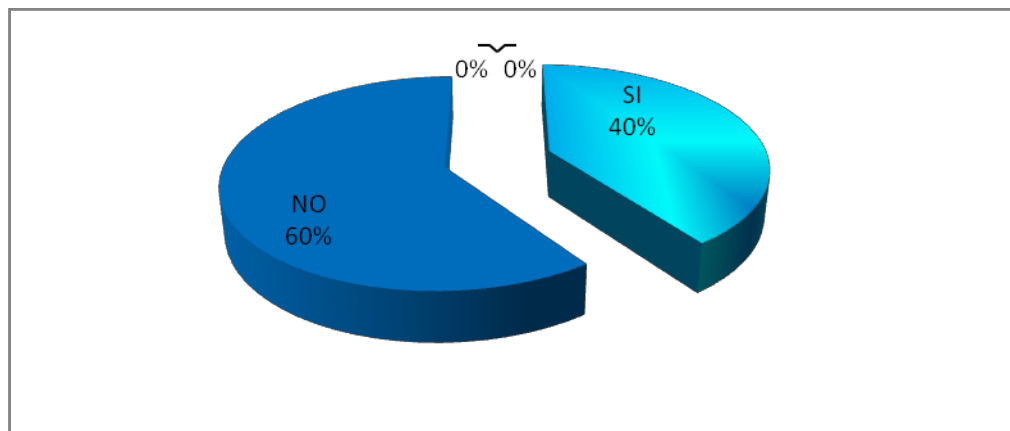


Gráfico 2. Recepción y emisión de las facturas

### Análisis y Discusión

En lo que respecta a los resultados obtenidos en el ítem dos, 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 15 días de retrasos. 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 3 ¿Considera usted, que las normas y procedimientos de facturación y cobranzas están definidas?

**Cuadro 3. Normas y Procedimientos de Facturación y Cobranzas**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

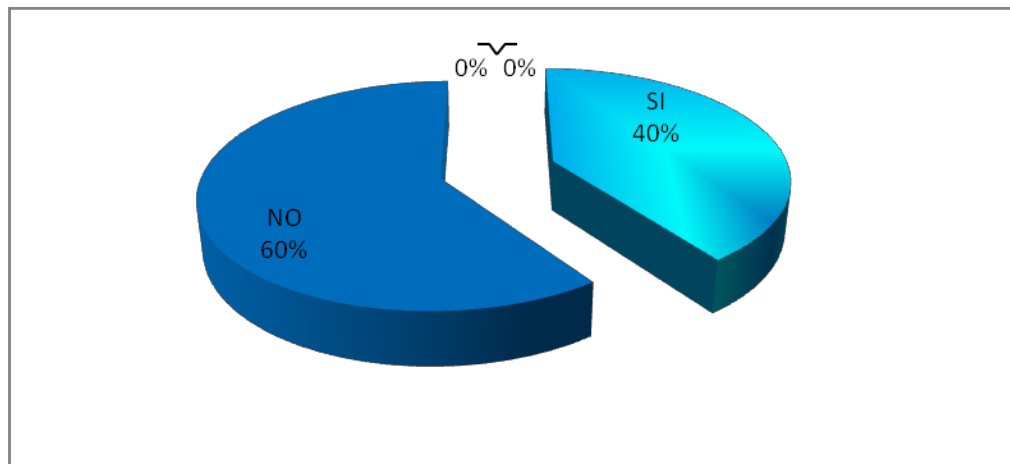


Gráfico 3. Normas y Procedimientos de Facturación y Cobranzas

### Análisis y Discusión

De acuerdo al ítem tres, se observa que no se tienen definidas las normas y procedimientos de facturación y cobranzas, así lo señalan el 60% del personal encuestado. Es importante señalar, que, si los procedimientos de cobranzas 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. Por otra parte, el 40% de los trabajadores señala los procedimientos están establecidos, pero no se cumplen.

Ítem 4 ¿Se cumple en el departamento de administración la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar?

**Cuadro 4. Segregación de Funciones**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

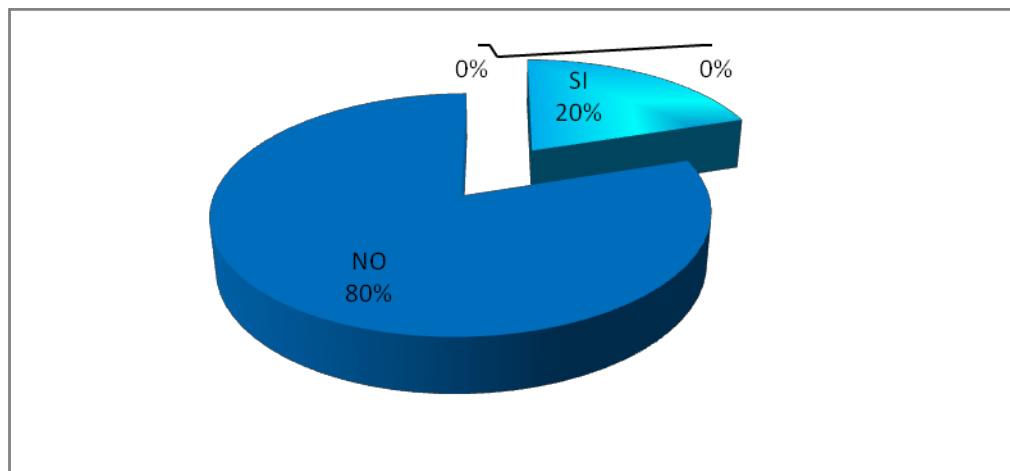


Gráfico 4. Segregación de Funciones

### **Análisis y Discusión**

Los resultados obtenidos muestran, que un 80% de los encuestados consideran que se no cumplen con la segregación de funciones en cuanto a la autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar. Sin embargo, un 20% opina que se llevan a cabo procedimientos administrativos que permitan conocer de manera idónea la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar.

Ítem 5 ¿Se mantienen en el departamento de administración los expedientes de los clientes con información financiera y legal actualizada?

**Cuadro 5. Expedientes de los Clientes**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

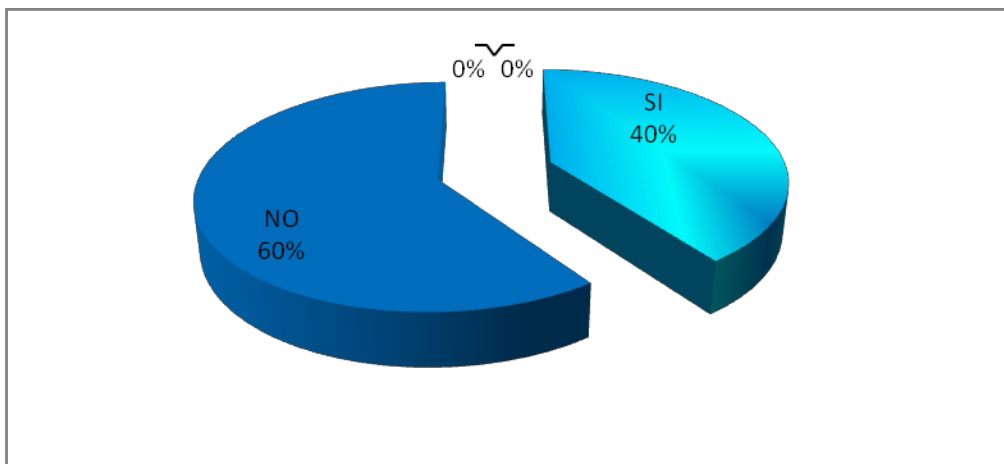


Gráfico 5. Expedientes de los Clientes

### **Análisis y Discusión**

Se observa que un 40% de las personas encuestadas señala que en la empresa se mantienen expedientes con información financiera y legal actualizada de los clientes.

Por otro lado, un 60% considera que no hay actualización del expediente de los clientes que respalde la información. Esta situación origina que no exista garantía del pago de la deuda asumida por los clientes y mantener un nivel de cobranza inferior a 60 días para disponer de una solvencia efectiva.

Ítem 6 ¿Se realiza en la empresa una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos establecidos?

**Cuadro 6. Gestión de Cobros**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

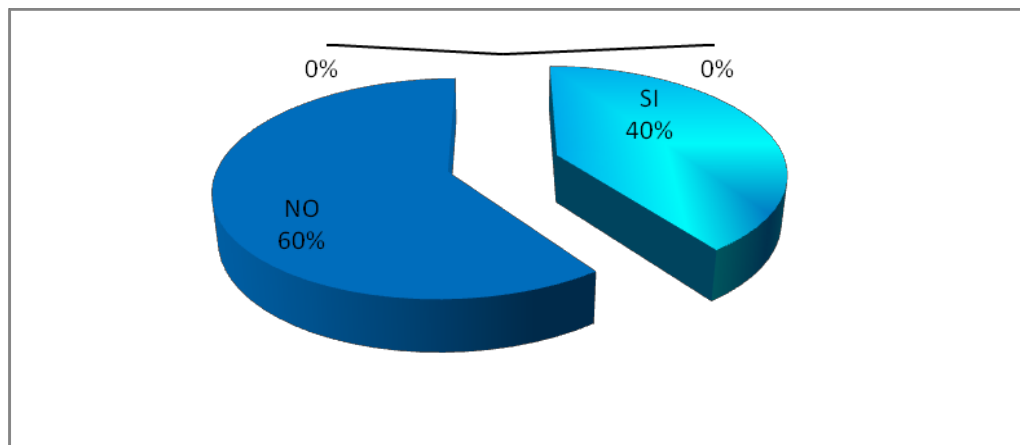


Gráfico 6. Gestión de Cobros

### Análisis y Discusión

El resultado obtenido señala que el 60% de los encuestados considera que en la empresa no se realiza una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con las actividades diarias. Esta situación afecta la imagen de la empresa ante sus proveedores y distribuidores. Por otra parte, un 40% opina que el cobro es eficiente. Cabe destacar que la gestión de cobro es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a facturar, por lo cual, es necesario que la empresa establezca estrategias para mejorar el proceso de facturación.

Ítem 7 ¿Se revisan periódicamente los procedimientos de facturación y cobranzas que presentan dificultades?

**Cuadro 7. Revisión de los Procedimientos de facturación y Cobranzas**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

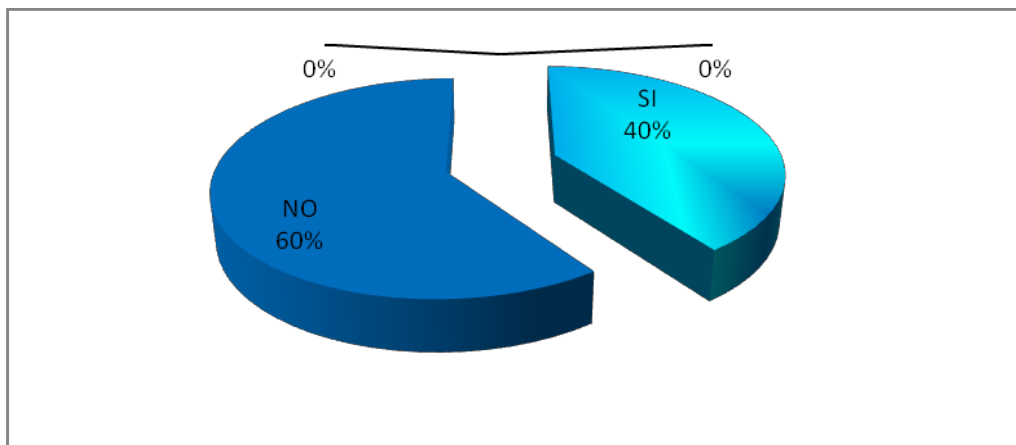


Gráfico 7. Revisión de los Procedimientos de facturación y Cobranzas

### Análisis y Discusión

Los resultados que se muestran indican, que el 60% de las personas encuestadas considera que en la empresa no se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de facturación como también de las cobranzas para identificar aquellos que presentan dificultades, dado que no se programan acciones encaminadas al cobro de las facturas de manera eficiente. Por otra parte, un 40% señala que si se revisa el proceso de facturación, sin embargo, se deben tomar medidas en la gestión de cobro para la optimización de la gestión de cobranzas y facturación.

Ítem 8 ¿Considera usted, que el proceso de facturación le permite generar información administrativa contable de manera confiable?

**Cuadro 8. Información administrativa contable**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

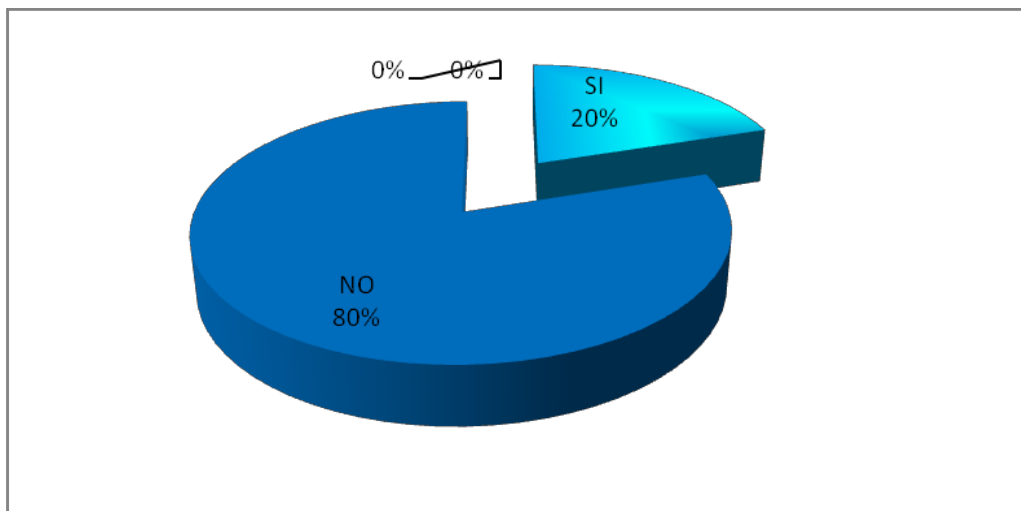


Gráfico 8. Información administrativa contable

### **Análisis y Discusión**

Se observa, según los resultados obtenidos, que el 80% de las personas encuestadas considera que el proceso de facturación que efectúa la empresa no genera información administrativa- contable de manera confiable, puesto que no maneja información actualizada del proceso de cobranzas. Por otra parte, un 20% opina que el análisis y los registros de las cobranzas se pueden verificar.

Ítem 9 ¿Se realiza el proceso de facturación y cobranzas en el tiempo en el cual permita a la empresa que la inversión retorne de forma rápida para cumplir con sus compromisos?

**Cuadro 9. Compromisos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

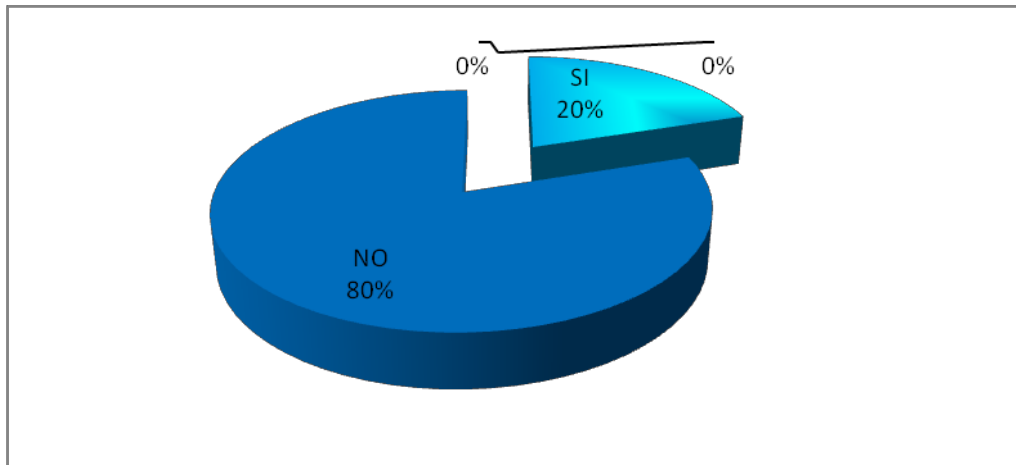


Gráfico 9. Compromisos

### **Análisis y Discusión**

Los resultados del cuadro anterior, reflejan que el 80% del total encuestado, considera que el tiempo en el cual se realiza el proceso de cobranzas, no permite a la empresa que la inversión retorne de forma rápida para cumplir con sus compromisos, ya que los cobros no se controlan desde su recepción hasta su depósito en las cuentas bancarias, por lo que no se revisan los créditos para identificar dificultades. Por otro lado, un 20% señalan que el tiempo en que se efectúan las cobranzas es adecuado.

Ítem 10 ¿Realiza la empresa un adecuado control de las facturas emitidas?

**Cuadro 10. Control de las Facturas emitidas**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

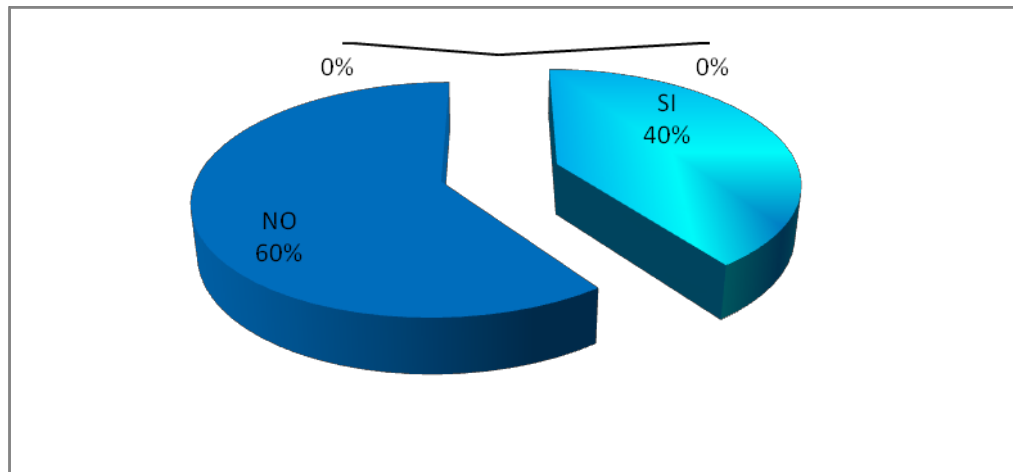


Gráfico 10. Control de las Facturas emitidas

### **Análisis y Discusión**

Los resultados muestran que un 60% de los encuestados, considera que el proceso de facturación que se realiza en la empresa no permite llevar control de las facturas emitidas, puesto que no se recibe la facturación completa de la clientela en el tiempo estipulado. Esta situación trae como consecuencia demoras en las actividades realizadas con respecto a las cobranzas. Por otra parte, un 40% señala que se lleva un seguimiento y control de las actividades de cobranzas.

Ítem 11 ¿Se realiza un control de las actividades contables, con el objeto de obtener mejores resultados en el proceso de facturación?

**Cuadro 11. Control de las Actividades Contables**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

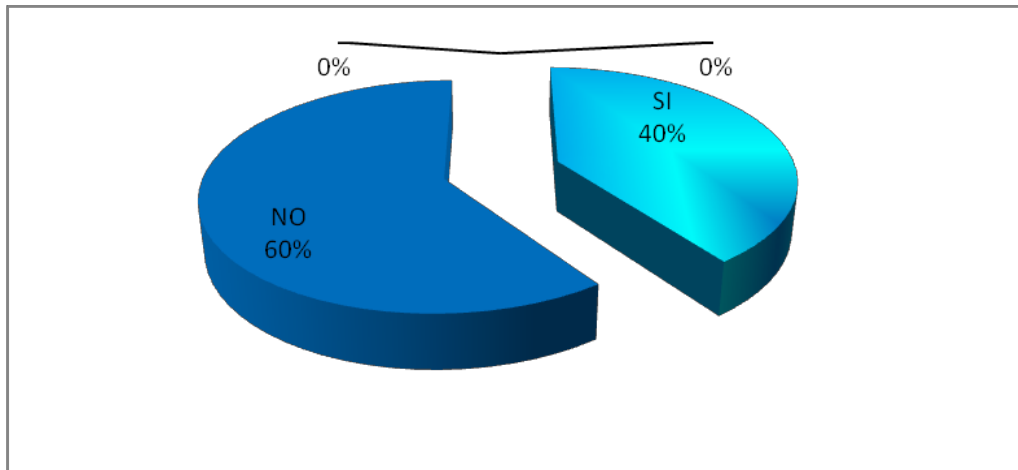


Gráfico 11. Control de las Actividades Contables

### **Análisis y Discusión**

Como se observa en los resultados que se muestran, el 60% de las personas encuestadas, considera que en la empresa no se lleva a cabo un control de actividades contables, con el objeto de obtener mejores resultados en el proceso de facturación. Esta situación conlleva a que no se realice un análisis oportuno de las cuentas por cobrar, puesto que los procesos contables no se encuentran claramente definidos, lo que origina improvisación en la ejecución de las labores. Por otra parte, un 40% señala que si existe un control de las actividades que le aseguren que los procedimientos se estén realizando de manera efectiva.

Ítem 12 ¿Están formalmente establecidos en la empresa los procedimientos administrativos con respecto al proceso de facturación?

**Cuadro 12. Procedimientos Administrativos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

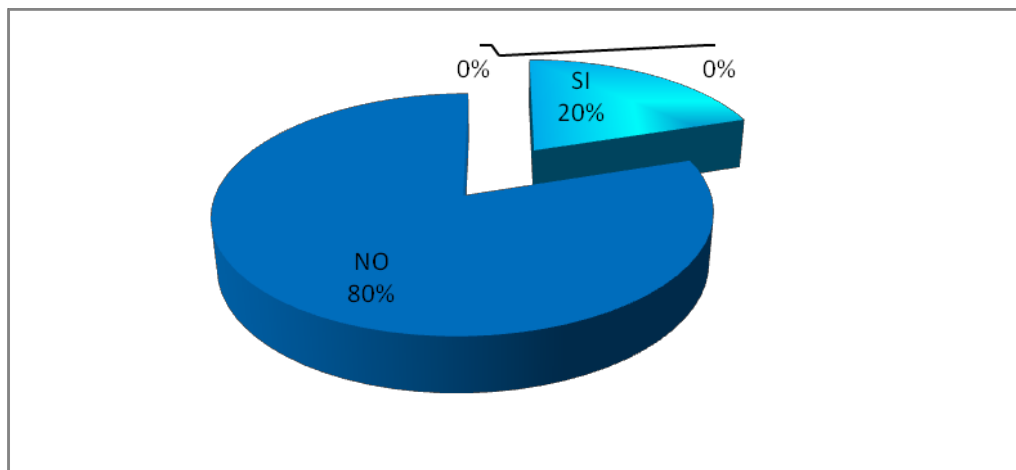


Gráfico 12. Procedimientos Administrativos

### Análisis y Discusión

Como se puede notar, el 80% de los encuestados opinan que no existen procedimientos administrativos formalmente establecidos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de facturación. Lo que genera que los trabajadores no cumplan a cabalidad las actividades y tareas en el área de facturación. Por otra parte, un 20% señala que si se llevan a cabo procedimientos en el proceso de facturación. Se puede señalar, que los procesos administrativos manejados de manera correcta en el área de facturación contribuyen a materializar y documentar los ingresos de la organización.

Ítem 13 ¿Realiza la empresa un monitoreo y control del proceso de facturación emitidas por los proveedores?

**Cuadro 13. Monitoreo y Control del proceso de Facturación**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

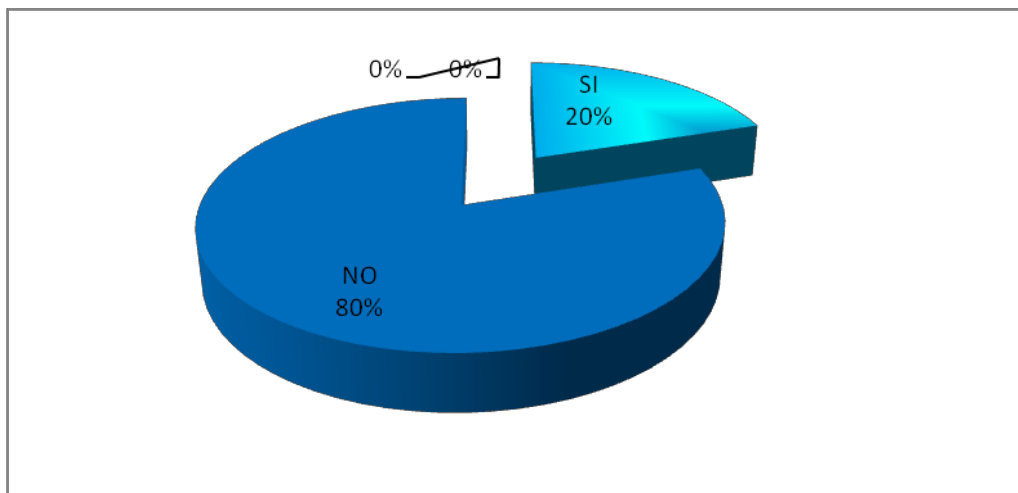


Gráfico 13. Procedimientos Administrativos

### **Análisis y Discusión**

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.

Ítem 14 ¿Considera necesario diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa?

**Cuadro 14. Lineamientos Estratégicos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

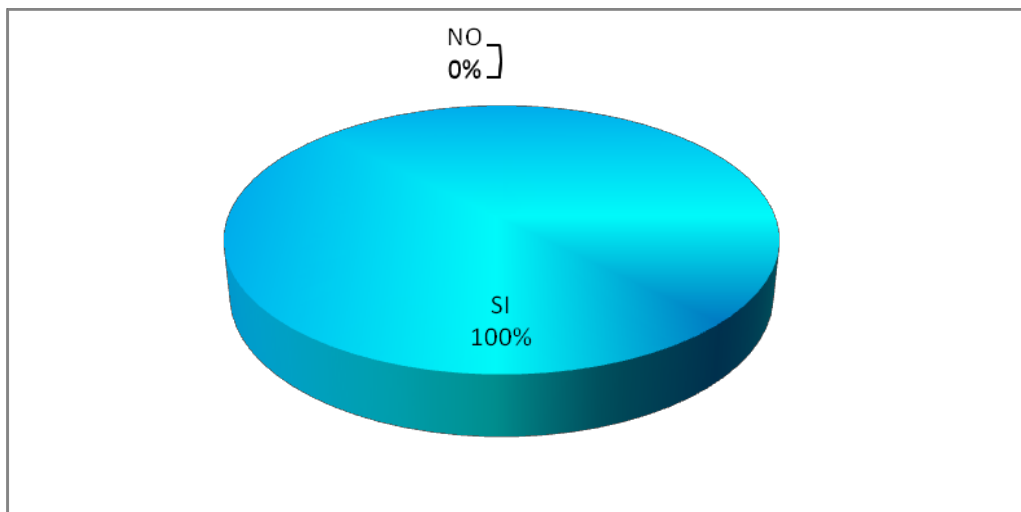


Gráfico 14. Lineamientos Estratégicos

### **Análisis y Discusión**

Como se observa en los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados, considera necesario diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa, puesto que se tendrá una eficiente y efectiva gestión en el proceso de facturación, mejorando los procesos administrativos internos para prevenir retrasos en las operaciones.

### 4.3 Identificación de los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

Una vez analizado los resultados, producto de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, se presentan los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y los Factores Externos (Oportunidades y Amenazas) inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., a través del análisis de la Matriz Dofa.

#### Cuadro 4. Matriz Dofa

<b>Factores Internos que inciden en el Proceso de Facturación</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades (D)</b></p> <p>Carencia de procedimientos administrativos para el proceso de facturación (D1)</p> <p>Descontrol de las facturas emitidas (D2)</p> <p>Ineficiente gestión de los Cobros (D3)</p> <p>Las normas y políticas de facturación y cobranzas no están definidas en la empresa (D4)</p> <p>El proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes no se llevan de manera adecuada (D5)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas(F)</b></p> <p>Sentido de pertenencia por parte del personal (F1)</p> <p>Cartera de cliente (F2)</p> <p>Calidad de Servicio (F3)</p> <p>Disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta (F4)</p>
<b>Factores Externos que inciden en el Proceso de Facturación</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades (O)</b></p> <p>Permanente desarrollo tecnológico e innovación que ofrece el mercado (O1)</p> <p>Ubicación estratégica de la empresa (O2)</p> <p>La empresa cuenta con apoyo de los clientes y proveedores (O3)</p> <p>Adaptación a las necesidades de los clientes, debido a cambios que ofrece el mercado. (O4)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas (A)</b></p> <p>Entorno competitivo (empresas en el mercado del mismo ramo) (A1).</p> <p>Los clientes pueden emigrar hacia la competencia (A3)</p> <p>La competencia puede absorber personal de la entidad (A4)</p> <p>La inflación incrementa los costos de los productos, lo que se traduce en baja rentabilidad (A4)</p>

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

### Análisis:

Para la construcción de la Matriz Dofa se presentan los factores internos de la empresa y los factores externos. En tal sentido, se combinan las debilidades con las oportunidades (DO), las debilidades con las amenazas (DA). De la misma manera, se combinan las fortalezas con las oportunidades (FO) y las fortalezas con las amenazas (FA). Estas combinaciones dan como resultado las estrategias para el Diseño de lineamientos estratégicos para la mejora en los procesos de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

**Cuadro 5. Matriz Dofa. Cruce de las Estrategias**

<b>Estrategia (DO)</b>	<b>Estrategia (FO)</b>
La empresa cuenta con apoyo de los proveedores, por lo cual se le sugiere llevar un control de las facturas <b>(D2O3)</b> Aprovechar el permanente desarrollo que ofrece el mercado para mejorar el proceso de recepción y emisión de las facturas de los clientes <b>(D5O1)</b> Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas <b>(D1O1)</b>	Capacitar al personal para el manejo efectivo del proceso de facturación, aprovechando desarrollo tecnológico e innovación que ofrece el mercado <b>(F4O1)</b> Adaptación a las necesidades de los clientes para prestar un servicio de calidad <b>(F3O4)</b> Innovar en tecnología aprovechando la disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta <b>(F4O1)</b>
<b>Estrategia (DA)</b>	<b>Estrategia (FA)</b>
Satisfacer las necesidades de los clientes, para tener una eficiente gestión de cobros. <b>(D3A3)</b> Elaborar normas y políticas para mejorar el proceso de facturación y cobranzas <b>(D4A1)</b>	Aprovechar la disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores para hacer frente a la competencia. (F4A4): Establecer estrategias para seguir mejorando la Calidad de Servicio y mantener los clientes en la empresa. <b>(F3A3).</b>

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

#### **4.4 Diseño de los lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.**

Luego de conocer los resultados, luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se sugieren las siguientes estrategias para el diseño de lineamientos estratégicos para la mejora en los proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

**(D4A1):** Elaborar normas y políticas para mejorar el proceso de facturación y cobranzas

**(D1O1):** Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas

**(D2O3):** Formular controles administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

El área de facturación y cobranza de una organización, 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. Es por ello, que se considera de suma importancia, porque a través de ellas plasman los ingresos de la empresa y se examinan, se aceptan o se rechazan las facturas emitidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación.

Por lo cual, es indispensable para las empresas llevar un correcto seguimiento de los cobros en vista de que, en la mayoría de los casos, la capacidad para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

Desde esta perspectiva, se presenta la propuesta, cuyo propósito es diseñar de lineamientos estratégicos para la mejora en los procesos de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., para de esta manera eliminar las fallas observadas. Al respecto, se establecerán las normas, políticas y procedimientos para mejorar el proceso de facturación y cobranzas, así como controles administrativos necesario para el eficiente manejo del proceso de cobranzas. A través de ella, se podrá llevar un control interno adecuado de la gestión de crédito y cobranzas a fin de promover la seguridad y la eficiencia de las operaciones inherentes a facilitar las relaciones comerciales, lográndose con ello la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y contables en el área de estudio.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

El Propósito fundamental de proponer lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., es proporcionar una valiosa herramienta que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionadas con el proceso, optimizar el manejo de los recursos, conocer el índice de rotación, mejorar el flujo del efectivo, y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna.

Asimismo, asegurará a la empresa el cobro efectivo de las cobranzas en el tiempo estipulado, a través de controles efectivos que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago. De igual manera, permitirá el buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio.

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**

Diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

### 5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas para mejorar el proceso de facturación y cobranzas.
- Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas.
- Formular controles administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas.

### 5.4 Factibilidad de la Propuesta

**Factibilidad Institucional:** Desde el punto de vista institucional, la propuesta se justifica porque existe la disponibilidad de la gerencia de la empresa, así como la receptividad de los trabajadores del área de facturación en considerar y llevar a cabo los lineamientos estratégicos como herramienta para la optimización del proceso de facturación.

**Factibilidad Técnica:** Técnicamente, la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A. Dispone de equipos tecnológicos y todos los aspectos técnicos que se requieran para la puesta en marcha de la propuesta. Además, posee la infraestructura adecuada, lo que significa que con el área existente se podría aplicar los lineamientos estratégicos para la mejora en los procesos de facturación.

**Factibilidad Operativa:** Operativamente, la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A. Está en condiciones de implementar la propuesta, ya que dispone del capital humano, presupuesto y la capacidad instalada necesaria para optimizar el control interno del departamento de cuentas por cobrar.

**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 los lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación. 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. Sin embargo, se le recomienda a la empresa un software contable básico y de facturación (Alegra), para mayor efectividad de la propuesta. En este sentido, el costo de la propuesta sería el siguiente:

### Costo de la Propuesta

Descripción	Cantidad	Costo unitario (Bs)	Costo Total (Bs)
Adquisición de un software contable básico y de facturación (Alegra)	01	20.000.000	20.000.000
Facilitador/Especialista en Administración.	01 (08 horas)	1.000.000	8.000.000
<b>Total</b> (Precios sujetos a cambios por la inflación)			28.000.000

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

## 5.5 Desarrollo de la Propuesta

**Objetivo Uno: Establecer normas y políticas para mejorar el proceso de facturación y cobranzas**

### Políticas de Facturación y Cobranzas

**Finalidad:** Establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.
- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores.

### **Normas de Facturación y Cobranzas**

**Finalidad:** Evaluar el riesgo crediticio de los clientes con el fin de resguardar el patrimonio de la empresa y obtener el máximo beneficio crediticio.

- Emitir mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar (N° de cuenta, fecha de la factura, fecha de vencimiento, monto, estatus/deuda)

y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración.

- Llevar un seguimiento a los compromisos establecidos en las ventas (pedidos) para la recuperación de la cartera vencida.
- 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.
- 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
- El gerente administrativo se encarga de facilitar a la gerencia general un reporte diario, semanal y mensual, donde se refleje lo facturado.
- Registrar cada una de las facturas con un orden correlativo, en el Libro de Ventas (Incluyendo las facturas anuladas).
- Los montos y plazos de crédito serán autorizados por el gerente de administración y el gerente general.
- Toda factura debe especificar claramente y de manera detallada la descripción de la venta. Asimismo, los documentos que se generen como soportes deben presentarse en original, sin borrones, enmendaduras, tachaduras o cualquier modificación.

**Objetivo Dos: Elaborar procedimientos administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas**

**Finalidad:** Establecer los parámetros necesarios para el manejo de del proceso de facturación, que permita controlar las labores y los procedimientos involucrados en el registro de dichas cuentas.

**Procedimientos a Seguir:**

**Responsable: Analista de Facturación**

1. Recibe el contrato u orden de pedido, del departamento de ventas, quienes son los encargados de contactar a los clientes.
2. Verifica en el portal del SENIAT, los datos del cliente.
3. El analista de facturación antes de proceder a realizar la factura debe verificar la existencia de los siguientes documentos:
  - a. Orden de Despacho.
  - b. Nota de Entrega.
  - c. Acta de Recepción y demás documentos que se generen en la operación.
4. Registra los datos fiscales de la empresa.
5. Realiza facturas y registra en cuadro Facturación de la empresa.
6. Solicita la firma de la factura Gerente de Administración.

**Responsable: Gerente Administrativo**

7. Recibe la factura y documentos del analista de facturación.
8. Revisa que la factura se haya realizado de forma correcta de acuerdo a los documentos y condiciones establecidas en el contrato y/u orden de compra. 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.

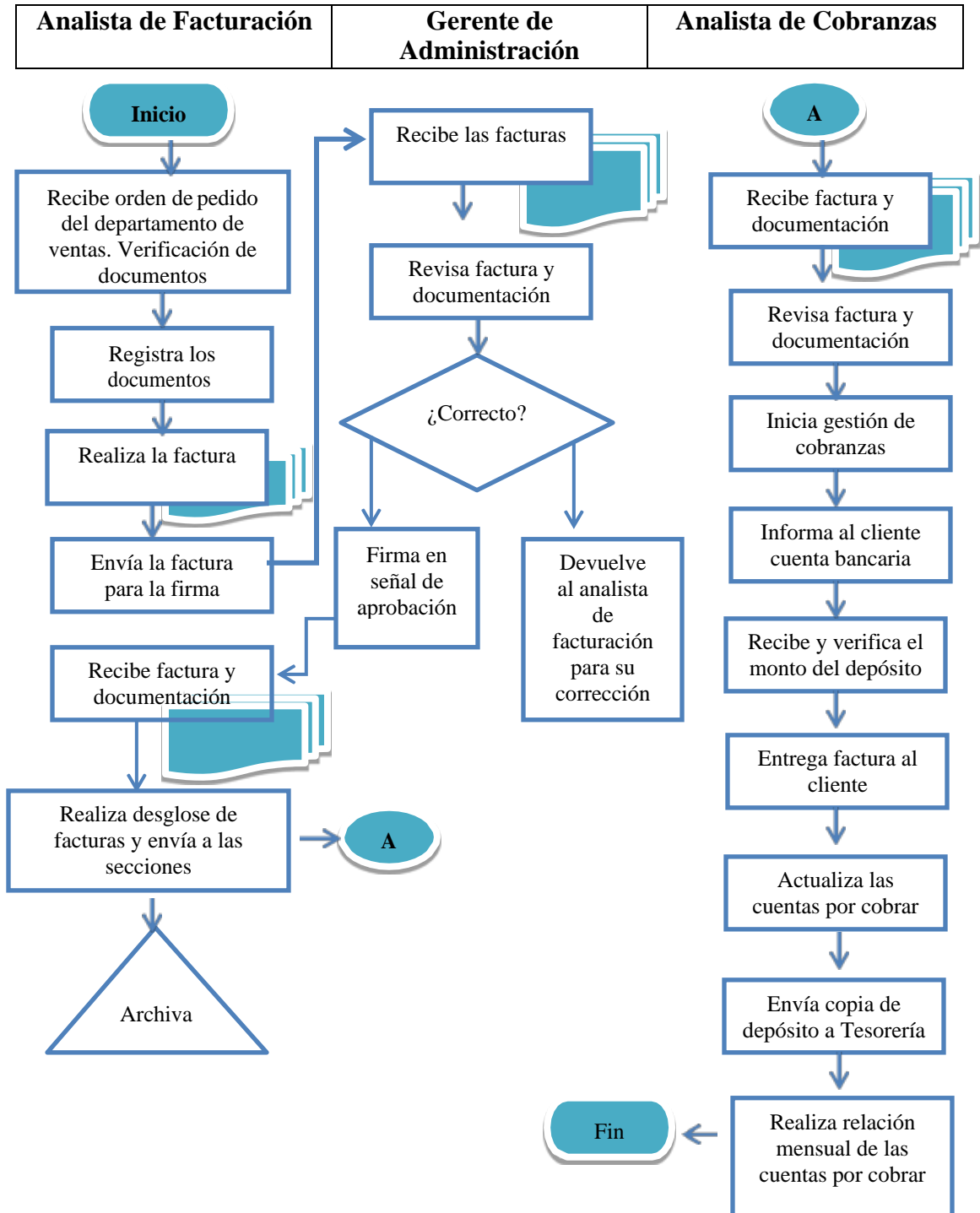
**Responsable: Analista de Facturación**

9. Recibe factura y documentos del Gerente de Administración.
10. Revisa que la factura esté debidamente firmada por el Gerente de Administración.
11. 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.
12. Archiva documentos.
- 13 realiza relación y envía a los departamentos correspondientes (Cobranzas y Contabilidad).

**Responsable: Analista de Cobranza**

14. Recibe del analista de facturación los documentos.
15. Revisa que la factura y los documentos estén correctos y concuerden con los requerimientos y condiciones establecidas en el contrato y/o orden de compra.
16. Inicia la gestión de cobranza, informando al cliente el monto de la deuda, a través de una relación de facturas emitidas donde se refleja el estatus de sus movimientos.
17. Informa al cliente el número de cuenta bancaria donde será depositado el dinero producto de la venta.
18. Recibe el comprobante de depósito original del cliente.
19. Verifica que el monto del comprobante coincida con el monto de la factura.
20. Verifica que el monto indicado en el comprobante entregado por el cliente se encuentre efectivo realmente en la cuenta de la empresa indicada para el pago.
21. Una vez verificado el Comprobante de depósito entrega factura original con sello de pagado al cliente.
22. Anexa original del comprobante del depósito a la copia de la factura.
23. Actualiza las cuentas por cobrar.
24. Envía copia del depósito a Tesorería informando la descripción del ingreso.
25. Realiza relación mensual de cuentas por cobrar.

## Flujograma para el procedimiento de facturación y cobranzas



Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

**Objetivo 3. Formular controles administrativos para una adecuada gestión del proceso de facturación y cobranzas**

**Controles**

<b>Controles Administrativos</b>	<b>Responsable</b>
<p>Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos.</p> <p>Efectuar auditorías contables y administrativas.</p> <p>Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.</p> <p>Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración.</p>	<p>Gerente de Administración</p>
<p>Constatar a través del sistema contable que los asientos respectivos se realizan de manera correcta.</p> <p>Realizar una relación detallada de los clientes.</p> <p>Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento.</p>	<p>Analista de de Facturación</p>
<p>Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar.</p> <p>Conciliar el total de la relación de los saldos individuales de cada cliente con el monto total manejado por la empresa.</p> <p>Registrar las operaciones realizadas de la gestión de cobranzas en el expediente que se le asigne al cliente</p>	<p>Analista de Cobranzas</p>

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

## CONSIDERACIONES FINALES

Una vez analizado los resultados, se presentan las siguientes conclusiones, las cuales se desarrollan de acuerdo a los objetivos específicos planteados en la investigación.

En cuanto al objetivo uno, se diagnosticó la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Subliprit S Y R, C.A., concluyendo que existen debilidades en el proceso, observándose que la recepción y emisión de las facturas de los clientes no se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de facturación.

Asimismo, no se planifican ni se controlan las actividades administrativas y contables en la empresa para el control del proceso de facturación con el objeto de obtener mejores resultados en el proceso de facturación.

Con respecto al objetivo dos, se identificaron los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A., observándose debilidades en los procedimientos administrativos para el proceso de facturación, descontrol en las facturas emitidas, ineficiente gestión.

Debido a las fallas detectadas se genera un excedente en la morosidad en las cuentas por cobrar, disminuyendo la posibilidad de otorgar límites de crédito y esto genera disminución a la entrada de liquidez en la empresa.

Sin embargo, presenta como fortalezas una importante cartera de clientes, calidad en el servicio prestado y disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta

En este sentido, se concluyó de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa, los cuales van a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionadas con el proceso de facturación, optimizar el manejo de los recursos, conocer el índice de rotación, mejorar el flujo del efectivo, y por consiguiente cumplir

con sus compromisos de manera oportuna.

Una vez presentada las conclusiones se presentan las siguientes recomendaciones:

- Tomar en consideración la propuesta planteada, dado que le permitirá a la empresa mejorar la gestión facturación y cobranzas y así cumplir con las metas establecidas en el departamento. De igual manera, que la organización busque adaptarse constantemente a los cambios del entorno, ya que de eso depende su éxito en el mercado tan competido que participa.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha en que vencieron las facturas.
- Realizar un análisis periódico del vencimiento de cada una de las cuentas con el fin de disminuir la morosidad de las mismas y a su vez mantener un estricto control de la documentación que maneja el departamento, ya sea de facturas, notas, relaciones de pagos, cheques, depósitos, cartas y todo lo emitido en el departamento o que sea recibido en el mismo.
- Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.
- Promover el uso apropiado de los diferentes indicadores financieros para asegurar una adecuada liquidez y una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa
- Se recomienda la adquisición del sistema Alegra, el cual es un software contable básico y de facturación, diseñado para gerentes de América Latina.
- Se recomienda dar continuidad a las estrategias planteadas, para fortalecer su desempeño laboral, y lograr el mejoramiento continuo del proceso de facturación y cobranzas.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

Álvarez, Romer (2013). **Contabilidad I**. 2da Edición. Maracaibo. Venezuela. Fondo Editorial Urbe.

Arias, Fidia (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Balestrini, Mirian. (2013). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ma. ed.) Caracas- Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Brito, José (2014), **Contabilidad “Básica e Intermedia”**, 2 Edición. Caracas. Editorial Centro de Contadores

Catacora, Fernando (2011). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Venezuela. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.

Celis, Miguel. (2012). **Artes y Secretos del Crédito**. Edición: 3. México: Ediciones Tillas.

Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.

Farje Ruth, Núñez Diana y Reyes Eduardo (2016), realizaron un trabajo titulado: **“Mejora del Proceso de Cobranzas de la empresa Overall para disminuir los Indicadores de Morosidad”**. Presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, Perú

Gitman, Lawrence (2007). **Principios de Administración Financiera**. 10ª Edición. México. Prentice Hall.

Guerrero, María y Silva, Rosana (2015). **Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporacion Best Tech C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

López, Francisco. (2013) **El ABC de la Revolución Metodológica**. Primera Edición, Caracas- JHL, C.A. República Bolivariana de Venezuela, Editorial Express.

Meigs, Robert (2012), **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Caracas

Venezuela, Editorial Fedupel.

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

Murillo, Angel (2013). **Auditoría interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en las empresas concesionarias del Municipio Maracaibo**”, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta

Rivero, Albys (2014), realizó un trabajo titulado: **“Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Cobranzas .Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)”**, presentado en la Universidad de Carabobo.

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

Sosa, Carol (2016). **Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

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

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2015). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela

Van Horne, J. (2012). **Administración Financiera**. Décima Edición México. Pretince Hall Hispanoamericana, S.A.

Villaseñor, E. (2012). **Elementos de administración de crédito y cobranza**. (3ª ed.).México. Editorial Trillas

## **Electrónicas**

Chapman Alan (205). **Análisis Dofa**. (Documento en línea). [www. degerencia. Com /tema /analisis\\_ dofa - 33k](http://www.degerencia.com/tema/analisis_dofa). Consultado en Mayo de 2017.

Huerta, José (2013). **La Inflación en Venezuela**. (En Línea). Disponible en

[www.josebhuerta.com/inflacion.htm](http://www.josebhuerta.com/inflacion.htm). Consultado en mayo de 2017.

Méndez, Ramón, (2003). **Facturación**. (Documento en línea). Disponible en [www.200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-09-03313.pdf](http://www.200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-09-03313.pdf). Consultado en Mayo de 2017.

Redactores Mailxmail (2012). **Importancia de la Factura**. (Documento en línea). Disponible en [www.mailxmail.com/autor-redactores-mailxmail](http://www.mailxmail.com/autor-redactores-mailxmail). Consultado en Mayo de 2017.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES SUBLIPRIT S Y R, C.A.

Gracias por su atención.

### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

### Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Se planifican las actividades administrativas en la empresa para el control del proceso de facturación?		
2	¿Se lleva a cabo un proceso adecuado de recepción y emisión de las facturas de los clientes para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de administración?		
3	¿Considera usted, que las normas y procedimientos de facturación y cobranzas están definidas?		
4	¿Se cumple en el departamento de administración la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar?		
5	¿Se mantienen en el departamento de administración los expedientes de los clientes con información financiera y legal actualizada?		
6	¿Se realiza en la empresa una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos establecidos?		
7	¿Se revisan periódicamente los procedimientos de facturación y cobranzas que presentan dificultades?		
8	¿Considera usted, que el proceso de facturación le permite generar información administrativa contable de manera confiable?		
9	¿Se realiza el proceso de facturación y cobranzas en el tiempo en el cual permita a la empresa que la inversión retorne de forma rápida para cumplir con sus compromisos?		
10	¿Realiza la empresa un adecuado control de las facturas emitidas?		
11	¿Se realiza un control de las actividades contables, con el objeto de obtener mejores resultados en el proceso de facturación?		
12	¿Están formalmente establecidos en la empresa los procedimientos administrativos con respecto al proceso de facturación?		
13	¿Realiza la empresa un monitoreo y control del proceso de facturación emitida por los proveedores?		
14	¿Considera necesario diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa?		

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

**Objetivo General:** Proponer lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa

Representaciones Subliprit S Y R, C.A.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Subliprit S Y R, C.A.	Situación actual de los procesos de facturación	Gestión de las cobranzas y facturación	Planificación de las actividades	1	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
			Recepción y emisión de las facturas	2	
			Políticas de facturación	3	
			Segregación de funciones	4	
			Expedientes de los clientes	5	
Identificar los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.	Factores internos y Externos que inciden en el Proceso De Facturación	Elementos del Procesos de Facturación	Gestión de cobro	6	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Matriz Dofa
			Revisiones de las cobranzas	7	
			Información confiable	8	
			Compromisos	9	
			Monitoreo de la facturación	10	
Diseñar lineamientos estratégicos para la mejora en los procesos de facturación en la empresa Representaciones Subliprit S Y R, C.A.	Lineamientos Estratégicos	Herramientas Estratégicas	Actividades contables	11	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Matriz Dofa
			Proceso Administrativo	12	
			Control de facturas	13	
			Objetivos y metas	14	
			Lineamientos	15	

Fuente: Bolívar y Pinto (2017)

