



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN
DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA
ADMINISTRADORA INTEGRAL VALENCIA, C.A.**

Autoras: Anabel Urdaneta
C.I: 20.444.599
Witny Suarez
C.I: 18.303.885

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

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

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN
DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA
ADMINISTRADORA INTEGRAL VALENCIA, C.A.**

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

Autoras: Anabel Urdaneta
C.I: 20.444.599
Witny Suarez
C.I: 18.303.885

Tutor(a): Estrella Granados

San Diego, Abril de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, portadora de la cédula de identidad N° 5.326.53 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Anabel Urdaneta y Witny Suarez portadoras de la cédula de identidad N° 20.444.599 y N° 18.303.885 respectivamente titulado: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA ADMINISTRADORA INTEGRAL VALENCIA, 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 2018

Nombre

C.I:

pp.

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema	5
1.2. Objetivos	6
1.3. Justificación	6
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos	22
III MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	25
3.2. Fases Metodológicas.....	26
Fase I Diagnóstico de los procesos de facturación.....	26
Fase II Análisis de los factores internos y externos.....	27
Fase III. Diseño de lineamientos Estratégicos.....	28
IV RESULTADOS	29
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	29
4.2. Análisis de la Encuesta	30
4.3. Análisis de la Matriz DOFA.....	43
V LA PROPUESTA.....	45
5.1. Presentación de la Propuesta.....	45
5.2. Justificación de la Propuesta.....	46

5.3. Objetivos de la Propuesta.....	46
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	47
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	48
CONCLUSIONES YRECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	62
AN EXOS	64

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Planificación.....	30
2	Normas de Facturación	31
3	Políticas de Facturación.....	32
4	Procedimientos de Facturación.....	33
5	Organización.....	34
6	Personal capacitado	35
7	Sentido de pertenencia.....	36
8	Registro de documentos	37
9	Cartera de clientes.....	38
10	Control interno.....	39
11	Monitoreo y control.....	40
12	Lineamientos estratégicos.....	41
11	Matriz DOFA.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO		p.p
1	Planificación.....	30
2	Normas de Facturación	31
3	Políticas de Facturación.....	32
4	Procedimientos de Facturación.....	33
5	Organización.....	34
6	Personal capacitado	35
7	Sentido de pertenencia.....	36
8	Registro de documentos	37
9	Cartera de clientes.....	38
10	Control interno.....	39
11	Monitoreo y control.....	40
12	Lineamientos estratégicos.....	41

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

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
PROCESOS DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA ADMINISTRADORA
INTEGRAL VALENCIA, C.A.**

Autoras: Anabel Urdaneta

Witny Suarez

Tutor: Estrella Granados

Fecha: Abril de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

La finalidad del proceso de facturación es administrar la emisión de facturas y la gestión de cobro principalmente. Los sistemas de facturación pueden ofrecer desde el servicio más básico, que es la generación simple de facturas de forma electrónica y manualmente, hasta un servicio capaz de ligar las áreas de facturación, cobranza, ventas y pagos en un mismo sistema. En este contexto, la presente investigación tiene como propósito proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., puesto que esta organización presenta debilidades en el proceso de facturación, careciendo de procedimientos y normas administrativas para su control. De acuerdo a las características de la investigación y a los objetivos planteados, se considera bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y una revisión bibliográfica. Como técnicas de recolección de información, se empleó en primer lugar la encuesta, mediante la formulación de un cuestionario, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas (S/NO), el mismo se aplicó a la población objeto de estudio para conocer la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. Seguidamente, se realizó un análisis de la Matriz DOFA, con la finalidad de analizar los factores internos y externos que inciden en el Proceso de Facturación. una vez analizado los resultados, se concluyó que no se tienen establecidos procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de facturación y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja. es por lo cual que se diseñaron lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación.

Descriptor: Estrategias, Lineamientos Estratégicos, Proceso de Facturación, Facturas, Cuentas por Cobrar

INTRODUCCIÓN

El mercado actual exige la utilización e implementación de herramientas que permitan el correcto y eficiente manejo de los recursos de una organización para poder ser competitivos. Por esto, muchas empresas fundamentan su posicionamiento económico en el desarrollo armónico y adecuado de las operaciones tanto administrativas, como productiva o comercial, por lo que un buen control interno pasa a formar parte de unos de los aspectos más importantes de la empresa.

En este sentido, requieren establecer lineamientos estratégicos en todos sus procesos para regular las funciones y tareas de modo que garanticen un adecuado uso de sus recursos. Uno de los procesos que cobra mayor importancia dentro las organizaciones, se refiere al de facturación y cobranzas, dado que consiste en gestionar todos los movimientos financieros para captar los recursos que permitan disponer del dinero para la operatividad operacional, lo cual conducirá a la rentabilidad económica de la entidad.

Por lo tanto, la facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, que conlleven a una gestión eficiente del proceso de facturación y al logro de los objetivos organizacionales. Dentro de lo planteado, se presenta la investigación, específicamente en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., organización dedicada a ofrecer un servicio integral con el sector inmobiliario. Sin embargo, en el área de facturación y cobranzas se observan deficiencias, puesto que no existen los procedimientos y las políticas necesarias para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente. Es por lo cual, que el objetivo general de la investigación consiste en proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. para dar cumplimiento al mismo, el estudio se estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los

objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

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

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

Capítulo IV. En este capítulo se presenta el tipo y diseño de la investigación, y 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 y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones como sistemas abiertos están orientadas hacia el cambio de los procesos, métodos y funciones que le permitan elaborar bienes y/o prestar servicios de calidad que respondan a las necesidades de los clientes. En este sentido, es importante que los encargados de manejar el desarrollo de las operaciones de una entidad continuamente perciban las nuevas tendencias modelos o enfoques que contribuyan con la productividad y maximización de beneficios.

Por consiguiente, se requiere de una información cada vez más amplia, analítica y oportuna, para obtener una representación real de la situación en la que se encuentra la empresa. Ahora si bien es cierto, que la contabilidad es la herramienta fundamental que produce información para la administración económica y financiera de toda organización, luego para llevar a cabo dicha administración se necesita contar con una serie de procesos operativos y procedimientos adecuados a la realidad de la misma, los cuales permitan alcanzar los objetivos organizacionales.

Es pertinente señalar, la importancia de establecer herramientas estratégicas en el área administrativa y contable de las empresas, principalmente para el proceso las cuentas por cobrar, ya que de su eficiencia depende toda la organización para obtener los recursos financieros para cancelar sus pasivos laborales, cumplir con los compromisos adquiridos con proveedores de materia prima e insumos, y prestadores de servicios diversos; los cuales son necesarios para llevar a cabo los procesos productivos inherentes.

En este contexto, el proceso de facturación es fundamental para la organización, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y por lo tanto, la

rentabilidad económica de la empresa, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad empresarial. De acuerdo a Catacora (2013: p. 282), el proceso de facturación tiene como objetivo registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas en una empresa”.

Por lo tanto, 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 y por otro, porque tiene la 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. Es por ello necesario, que las organizaciones establezcan lineamientos para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar que propicien la eficiencia de las gestiones administrativas y que genere el fortalecimiento institucional de la empresa

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., cuya finalidad es ofrecer un servicio integral con el sector inmobiliario, se presentan debilidades en el proceso de facturación, las operaciones se realizan de manera manual, generando la factura de una manera lenta afectando la gestión interna. Cabe destacar, que no existen los lineamientos y políticas necesarias para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranza, debido a que se genera retraso del mismo, como el cobro de las facturas emitidas a los clientes, así como también la falta de direccionamiento y estatutos para realizar el procedimiento de otorgamiento de créditos.

Por otro lado, no se planifican las actividades para llevar un proceso de facturación y cobranza de manera eficiente, además se carece de manuales de normas y procedimientos por escritos, así como de estrategias que les permita agilizar dicho proceso, lo que trae como consecuencia deficiencias en los actividades ejecutadas por el personal que labora en el área. Esta situación crea demoras en las actividades realizadas por el área de facturación, así como retraso en los procedimientos

administrativos y contables de la organización, observándose deficiencias en la organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas y por ende entorpece la gestión del proceso de cobranzas, afectando la liquidez financiera.

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

De acuerdo a lo expuesto, se hace necesario establecer lineamientos estratégicos que permitan corregir los errores y disminuir las debilidades encontradas en el proceso de facturación para maximizar la eficiencia y la eficacia de la gestión de cobranzas de empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían los lineamientos Estratégicos que se requieren para la optimización de los procesos de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.
- Analizar los factores internos y externos que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.
- Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Una de las características más sobresalientes de la economía actual, es tener en cuenta y valorizar de una manera óptima el trabajo humano, el cual es fundamental para el buen trabajo y buenas relaciones; es por eso que la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. contribuirá a la eficiencia y eficacia de las labores realizadas por el personal del área de cobranzas y facturación en la empresa y todos los aspectos que influyen en un buen mecanismo de organización

Asimismo, los resultados de la investigación serán muy beneficiosos para la empresa puesto que se evaluará la situación actual y la ideal para sus procesos administrativos, mecanismos de facturación y control, el cómo llegar al mejor resultado bajo el diseño propuesto. Además dará a conocer los trabajadores los procedimientos establecidos para todo tipo de trámites, documentación, planes de trabajo para el área de facturación, donde todo el personal de la empresa conozca e implemente nuevos parámetros para un mejor desenvolvimiento al detectar fallas y desviaciones para establecer los correctivos a tiempo optimizando el área de facturación, dado que se conocerá en corto tiempo, cuáles son las tareas a ejecutar, dónde hacerlas y cómo hacerlas de manera eficiente, quedando así establecido los

niveles de responsabilidad e independencia.

El resultado de esta investigación, le permitirá a la empresa en estudio, encontrar soluciones que motivará a la gerencia a tomar decisiones favorables, referente al mejoramiento o solución del problema planteado, además de su desarrollo y ejecución permitirá mejorar los procesos en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar, ampliar y unificar los procedimientos tanto en el área comercial como contable en materia de facturación.

Por otro lado, constituye un material de gran valor que puede ser utilizado como apoyo y consulta para aquellas personas que requieran datos e información sobre el proceso de facturación y cobranza, así como también aquellos estudiantes que lo soliciten para un trabajo de investigación, que a su vez pueda ser utilizado como material bibliográfico para antecedentes en futuros trabajos de grado. A su vez, contribuye con el desarrollo profesional de las autoras, ya que permite ahondar en los procesos administrativos de las organizaciones poder determinar la manera correcta de la ejecución de los procesos y la aplicación correcta de las normas del proceso de facturación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Según Balestrini (2013: 91) es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio". 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.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la propuesta de lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados en la empresa Meta Bebidas y Empaques, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Según Arias (2014):

Los antecedentes de la investigación: Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizaron los estudios, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación, se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con esta

investigación, pueden ser tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio, entre los cuales se encuentran:

Gómez, M y Gómez, J (2016), realizaron un trabajo titulado: **“Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad Montessori”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado. El trabajo se ejecutó con la finalidad de mejorar la gestión financiera de la institución, para lo cual se requirió de un profundo estudio de la situación financiera de la empresa donde se utilizaron técnica como las entrevistas y el análisis documental de los estados financieros.

Los hallazgos mostraron una serie de problemas en la empresa vinculados a la falta de gestión financiera, problemas en la administración del efectivo, cuentas por cobrar y ausencia de controles para los gastos administrativos. La propuesta consistió en el diseño de políticas y estrategias que permitan enfrentar la problemática antes mencionada, con lo cual se dio solución a los problemas de sobreendeudamiento encontrado. Adicionalmente al tener una mayor disponibilidad de efectivo la empresa no requerirá de la solicitud de sobregiros o prestamos, lo cual significa un ahorro en gastos de interés y; adicionalmente, con los excedentes de dinero se puede reinvertir dichos valores e instrumentos financieros.

Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación, dado que su propuesta consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa., sirviendo de marco de referencia para construir el marco teórico de la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Por otra parte, Pérez, L. (2016), realizó un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo (UC), titulado: **“Gestión Administrativa como Herramientas para Agilizar los Procesos de Facturación en la Empresa Integral Carabobo Servicios Médicos, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**. Presentado como requisito para

optar por el título de Licenciado en contaduría Pública. La problemática que presentaba la empresa está vinculada de manera directa con el área administrativa, donde no se realizaba el envío de los casos ya tratados para proceder a la elaboración de las facturas correspondientes, así como también la administración no solicitaba la información que era el respaldo para el cobro del servicio prestado, no existía u flujo de información entre departamentos el cual dificultaba el proceso.

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

El antecedente se relaciona con la presente investigación, dado que señala las herramientas para optimizar el proceso de facturación en las empresas, sirviendo de referencia para la propuesta de lineamientos estratégicos que permitan el mejoramiento del proceso de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Seguidamente, se tiene el trabajo de Guerrero y Silva (2015), quienes 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.

La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación es que se puntualiza la relevancia que tienen los procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del proceso de facturación como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

También se consultó Pérez G y Pinto Y. (2014), quienes realizaron trabajo especial de grado titulado: **“Diseño de un Plan estratégico para mejorar el proceso de facturación en la Empresa ABL, C.A”**. Presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Explicaron la evidencia de errores en los montos facturados y como consecuencia demoras en las entregas de las facturas a los clientes, obteniendo este un costo no real del producto adquirido. De igual forma, observaron la duplicación de facturas lo que trajo como consecuencia la distorsión en los reportes de ventas, lentitud en el proceso de cobranza, inconsistencias en los análisis de vencimiento de los clientes.

La propuesta fue esquematizada bajo una investigación de campo, y de estos datos fueron obtenidos por medios de cuestionarios aplicados al personal de la empresa con encuestas de preguntas tipo dicotómicas; concluyendo de la importancia en aplicar un

diseño estratégico inmediato en el proceso de facturación para adecuar y suprimir los errores evidenciados; y haciendo cumplir con este el objetivo de su trabajo.

Este trabajo conduce y orienta a esta investigación conocer nuevos pasos que se pueden implementar para optimizar los proceso da facturación, aplicando lineamientos estratégicos desde el punto de vista del análisis correctivo y así asegurar que en el departamento administrativo se promueva una información real de lo que vende. Obteniendo reportes de la realidad actual de la empresa que te permitan en base a sus ingresos económicos hacer una proyección de sus obligaciones.

Finalmente, 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.

Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación ya que se pueden tomar en consideración la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar, lo que contribuirá a llevar una gestión eficiente del proceso de cobranzas y facturación. Asimismo, aporta información teórica que sirve de marco de referencia para la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

2.2 Bases Teóricas

Según, Arias (2014: 106), “Las Bases Teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.”. Este aspecto juega un papel fundamental dentro de la investigación dado que además de brindar un soporte teórico al estudio, le ofrece credibilidad y objetividad, además les permite a los investigadores manejar información sólida y confiable sobre la temática abordada al momento de analizar los resultados.

2.2.1 Estrategias

Todas las organizaciones tienen que superar los retos de desarrollo estratégicos, algunas por el deseo de aprovechar nuevas oportunidades y otras para superar importantes problemas. La definición de estrategia según Johnson, G., Scholes, K. y Whittington, R. (2010):

La estrategia se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencia en una organización. Esto se conoce como el enfoque de recurso y capacidades, que se ocupa de explotar la capacidad estratégica de una organización en términos de recursos y competencias, para lograr una ventaja competitiva y/o nuevas oportunidades. (p.7).

La estrategia es un plan de acción que integra las políticas, metas y propósitos de la organización, se utilizan como medios para alcanzar los objetivos propuestos con la finalidad de desarrollar una ventaja competitiva. Por otro lado, Koontz y Weihrich (2012: 123), definen la estrategia como la “...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”. Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo.

Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Díez y López (2012: 150) afirman que: "...la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo, está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas

Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas

2.2.2 Lineamientos Estratégicos

En esta definición Sabino. (2012: 50). Señale que son aquellos que ayudan a desarrollar las ideas donde queremos llegar, que somos, cual es nuestro fin y el compromiso que tiene la empresa con el producto o servicio que ofrecerá, basado a esto en fines , misión , valores, visión, políticas, objetivos, metas y estrategias lo que dará paso a lo llamado " pensamientos estratégicos".

Los lineamientos se deberán desarrollar en base al campo de acción sobre el cual tendrán injerencia. Así mismo, deberán mostrar los límites de aplicación (inicio y término de actividades), términos, elementos o directrices generales o específicas que se aplican de manera uniforme en todas las etapas de un proceso, así como las

responsabilidades y funciones de los involucrados. Algunas recomendaciones a seguir para su redacción son:

- Considerar un tema principal (lineamiento General), que podrá desglosarse en subtemas y a su vez en apartados (lineamientos Específicos), cuantas veces se requiera
- Desglosar todos los aspectos relacionados al tema. No debe quedar ninguna duda acerca de “Que”, “Como”, “Quien”, “Cuando”, “Donde” y “en qué casos se debe aplicar”.
- Cada párrafo debe ser lo más explícito posible, evitando crear ambigüedades.
- Cuide la congruencia y consistencia del documento, revise que no sea contradictorio con otros ordenamientos vigentes.
- Recuerde que las obligaciones y requisitos que establezca su documento deben ser claras, viables y factibles, evite generar texto que se convierta en “Letra Muerta”.
- Verifique que sus facultades y atribuciones le permitan establecer las obligaciones o requisitos que impone el documento que desea emitir.
- Liderazgo coordinado y comprometido: Los líderes deben ser seleccionados y motivados, de tal manera, que sus propios intereses y valores coincidan con las necesidades del papel que se le asigne.
- Sorpresa: Se debe hacer uso en o durante la preparación de la estrategia de la velocidad, el silencio y la inteligencia para atacar, en momentos inesperados, a desprevenidos y desprovisto contrincantes. Junto con una correcta sincronización, la sorpresa puede alcanzar un éxito fuera de toda proporción en cuanto a la energía utilizada, y puede cambiar de manera decisiva posiciones estratégicas.
- Seguridad: La estrategia debe asegurar la base de los recursos y demás aspectos operativos fundamentales para la empresa, debe también desarrollar un sistema efectivo de inteligencia suficiente para prevenir sorpresas por parte

de los competidores.

Se puede señalar, que los lineamientos estratégicos son postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de la empresa de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas. Es decir, el conjunto de fines, misión, valores, visión, políticas, objetivos, metas y estrategias

2.2.3 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 fabrica 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. Es posible que la factura se emita como consecuencia de la ejecución de un contrato escrito, previamente celebrado por las partes que intervienen en el negocio jurídico, pero no es poco usual que la factura misma contenga el convenio entre las partes o que se emita como consecuencia de un contrato verbal. (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.

En una factura se reflejan datos importantes, no solo los costos y las descripciones del producto. también se detallan la clase de artículo o servicio prestado, la fecha de emisión, precio unitario y precio total, detalle de impuesto, el nombre y número de registro ante el ente fiscal del comercio, también la dirección del local Al momento de la compra-venta, se editan dos facturas, una se le entrega comprador y la otra al vendedor y esta sirve como registro de cada venta frente a los organismos fiscales. Estas facturas deben almacenarse para luego declarar el impuesto.

2.2.4 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.

2.2.5 Proceso de Facturación

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio. Catacora (2013: 282), señala que el proceso de facturación tiene como objetivo registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas en una empresa”. El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Conocer en qué casos hay que documentar con factura las operaciones de la empresa y cuáles son los requisitos que deben cumplir

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

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.

2.2.6 Cuentas por Cobrar

Según el autor Álvarez (2013), define las cuentas por cobrar registran los aumentos y disminución derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestaciones de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de

crédito, letra de cambio y pagares) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones. Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta de derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documento) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o de las prestaciones de servicio a crédito, es decir, presenta un beneficio futuro.

A su vez, Pérez (2003: 28), considera que “las cuentas por cobrar comprenden todos los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología.” En términos generales, es la representación financiera de la relación deudor-acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios. Las cuentas por cobrar representan derechos de la empresa sobre terceras personas, generalmente provienen de las ventas a crédito que realizó la empresa” .El mantener esta cuenta implica gastos directos e indirectos, pero también tiene beneficios significativos ya que la concesión de créditos incrementa las ventas de la organización.

2.2.7 Objetivo de las Cuentas Por Cobrar

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. 89)

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.

Se puede señalar, que las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuentas abiertas, con el fin de mantener sus clientes habituales a atraer nuevos. La administración las cuentas por cobrar forman parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los procedimientos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables tales como políticas de créditos concedidas a los clientes como estrategias, en las condiciones, otorgamiento y estándares de crédito para un control eficiente de las cuentas por cobrar.

El objetivo primordial 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. El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia.

2.2.8 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.

2.3 Definición de Términos Básicos

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

Administración Financiera: Trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro para invertir, financiar, pagar a los inversores, eficientemente en forma de activos

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

Cobro: Es la liquidación de una deuda, el pago de una responsabilidad.

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

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

Crédito: es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado

Cuenta: es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales

Deudor: Un deudor es una persona física ó moral que debe dinero ú otra obligación a alguien más

Documento Financiero: Instrumento expedido en representación de un crédito aceptado por un banco a favor de su cliente.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa

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.

Morosidad: Retraso en el pago estipulado en el contrato.

Normas Contables: Son especificaciones contables en constante renovación identificadas por las instituciones que las ponen en circulación, pudiendo ser generales (con rango de ley) o sectoriales

Políticas de Cobranza: Es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Políticas de crédito: Las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer.

La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito es definido como la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción).

Valor Razonable: Es el importe en el cual puede intercambiarse un activo, cancelarse un pasivo o intercambiarse un instrumento de patrimonio concedido entre partes interesadas y debidamente informadas que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología en una investigación tiene el propósito de darle un rigor científico que le confiera la debida confiabilidad y validez al proyecto. En este sentido, Arias (2014: P. 110), indica que “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación, es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (P. 110). En este capítulo se presentan los aspectos que orientarán y regirán el estudio, tales como tipo y diseño de la investigación y las fases metodológicas del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

En relación al tipo de investigación, y tomando en cuenta sus características y el propósito de la misma, el estudio se enmarca en la modalidad de los proyectos factibles, ya que la intención es proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. sobre el proyecto factible, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016) señala que consiste en:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p 21).

Adicionalmente, tomando en cuenta los objetivos planteados, el estudio se sustenta en un diseño de campo y en una revisión documental. 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.” Esta descripción se ajusta a lo planteado en la presente investigación, ya que los datos se tomarán directamente de la realidad, de fuentes primarias con la intención de conocer la realidad de los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A Por otra parte, la revisión documental consiste en el análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información, tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco referencial del trabajo

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Para la elaboración de la presente fase, se hizo necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información. En este sentido, se empleó como técnica la encuesta. Según Méndez (2012: P.124). “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias” (P. 124). Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información. Según Tamayo y Tamayo (2014: P.101), “es la composición de una serie de ítem, preguntas estructuradas, formuladas y rellenas por un empadronador frente a quien se responde” (P.101). Este instrumento está conformado por diez (10) preguntas de tipo cerradas y fue aplicado a la población objeto de estudio con el propósito de conocer los procesos de facturación que se realizan actualmente en la empresa.

Por otro lado, Palella y Martins (2012: P.93), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. (P. 93). Para el presente estudio está constituida por 18

trabajadores que laboran en la empresa, ya que son las personas que están inmersas en la problemática planteada.

Asimismo, Sabino (2012: 98), define “La muestra como aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante esta tomar las características totales de la población”. La muestra seleccionada tiene los mismos atributos y características de la población ya descrita, por lo cual no se realizaron criterios muestrales y para cumplir con la fase de creación y estudio de la propuesta se tomará el 100% de la misma,

Fase II: Análisis de los factores internos y externos que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Los resultados que se obtuvieron de la fase anterior, sirvieron de marco para analizar los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación de la empresa. Por consiguiente se aplicó una matriz DOFA, la cual es definida por Chapman (2005: 98), “como una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia” Es decir, 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. Este análisis permitió conocer de manera objetiva los elementos que intervienen en el proceso de facturación de la empresa.

Una vez conocidas las técnicas de recolección de datos, se describen las distintas operaciones a las que están sometidos los datos que se obtengan, es decir las técnicas de análisis de datos. Al respecto, se efectuó la codificación y tabulación de los datos utilizando técnicas de estadísticas descriptivas, para clasificar la información en forma conveniente, útil para el estudio. Por lo tanto, se procedió a organizar, clasificar y tabular los datos, donde se destacaron las funciones absolutas y relativas.

Seguidamente la información recolectada se presentó a través de gráficos en porcentajes, los que permitieron visualizar las tendencias y opiniones de los individuos a los cuales se aplicaron el cuestionario

Fase III: Diseño de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

En esta fase, se presentó la propuesta, a través del diseño de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., la misma, contribuye a mejorar la expedición de las facturas, se materializan y documentan los ingresos de la empresa. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

- Presentación y justificación de la propuesta

- Objetivo general y específicos de la propuesta

- Factibilidad de la propuesta

- Desarrollo de los lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

4.1. Análisis y Presentación de los Resultados

En esta parte del estudio se presentan los resultados de forma organizada, de acuerdo con los objetivos planteados, mediante el análisis e interpretación de los datos. Balestrini, (2013):

El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p.149).

El instrumento diseñado para obtener información respecto los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. fue el cuestionario, conformado por diez preguntas de tipo cerrada (SI/NO) el mismo proporcionó una visión general sobre la problemática que padece a nivel administrativo el área de facturación, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan.

De acuerdo a lo expuesto, se procedió a elaborar tablas y gráficos expresados de manera porcentual para facilitar la comprensión de los resultados, manteniendo el orden de las preguntas contenidas en el instrumento de recolección de datos. Seguidamente, con los resultados, se analizaron de los factores (Debilidades y Fortalezas) externos (oportunidades y Amenazas) que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa, mediante la Matriz DOFA. Finalmente, se presenta la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa.

4.2 Diagnóstico de la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Ítem 1 ¿Considera usted, que en la empresa se planifican las actividades para llevar un proceso de facturación y cobranza de manera eficiente? **Cuadro 1. Planificación**

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	8	44%
No	10	56%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

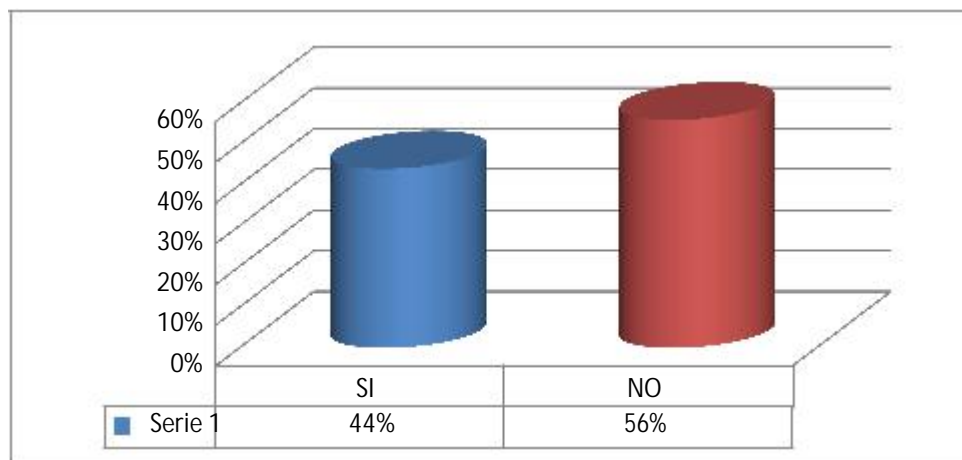


Gráfico 1. Planificación
Fuente. Cuadro1

Análisis. En este ítem se observa, que el 56% del personal encuestado señalan que no se planifican las actividades para llevar un proceso de facturación y cobranza de manera eficiente, lo que impide a la gerencia tener una visión clara de cuál es el estado real de la empresa en relación a los clientes y sus pagos. Por otro lado, un 44% opina que si se lleva a cabo la planificación del proceso de facturación. 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 2 ¿En el área de cuentas por cobrar se han establecido las normas para el proceso de facturación?

Cuadro 2. Normas de Facturación

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	33%
No	12	67%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

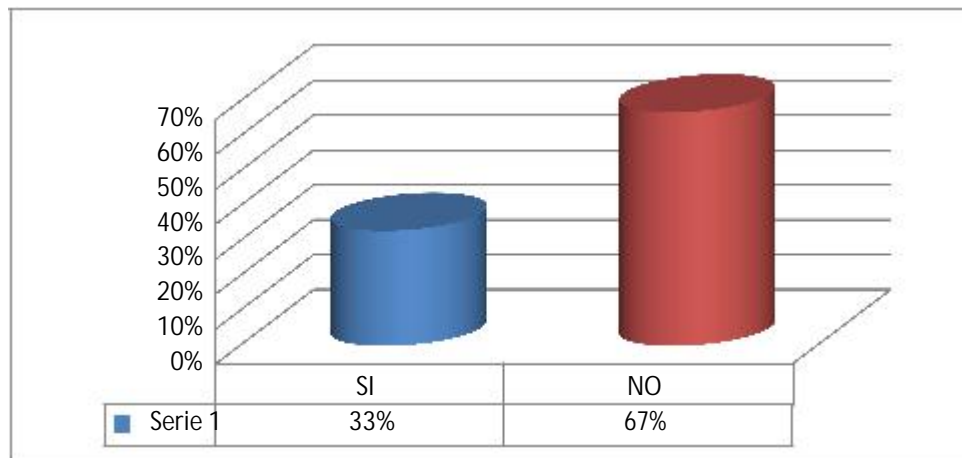


Gráfico 2. Normas de facturación
Fuente. Cuadro 2

Análisis. De acuerdo a los resultados obtenidos en este ítem, en la empresa no se tienen establecidas las normas para llevar un proceso de facturación de manera eficiente, así lo afirman el 67% del personal encuestado. esta situación trae como consecuencia deficiencias en las actividades ejecutadas por el personal que labora en el área. por otra parte, un 33% del personal señala que las normas están escritas, pero no dan a conocer al personal. Es importante acotar, que las normas para el proceso de facturación cobranzas 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 normas adecuadas para mejorar el proceso de facturación.

Ítem 3 ¿En la empresa se establecen políticas para la ejecución del Proceso de Facturación?

Cuadro 3. Políticas de Facturación

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	33%
No	12	67%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

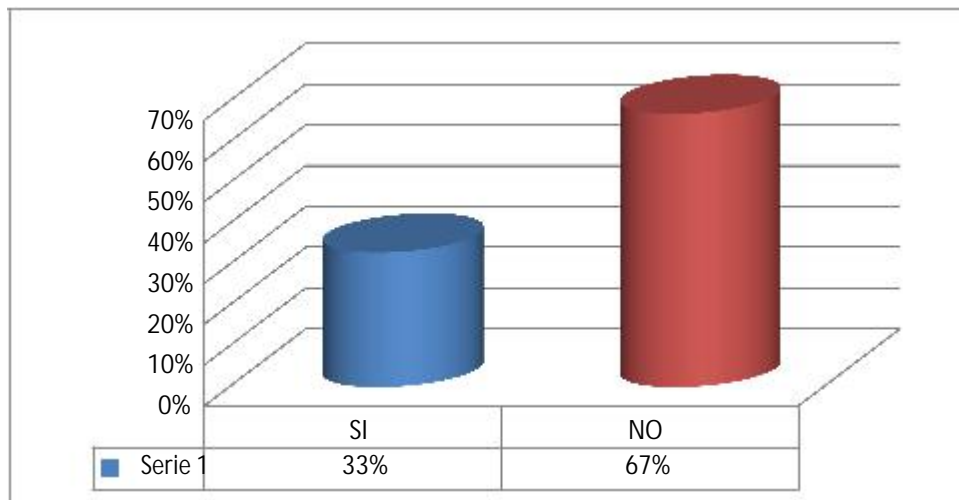


Gráfico 3. Políticas de Facturación
Fuente. Cuadro 3

Análisis. En relación al gráfico tres, las respuestas fueron emitidas de forma negativa por el 67% por las personas encuestadas y de manera positiva 33%. Los resultados demuestran que en el área de cuentas por cobrar no se establecen políticas adecuadas para la ejecución eficiente del proceso de facturación, originando retraso en el cobro de las facturas. Esto es debido, que no existen los lineamientos para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranza. Es importante acotar, si las políticas de cobranzas se planifican y lleva un control sobre ellas, le permite a la empresa llevar el proceso de facturación de forma óptima y el cumplimiento de los objetivos organización.

Ítem 4 ¿Considera que son adecuados los procedimientos aplicados para la ejecución del proceso de facturación?

Cuadro 4. Procesos de Facturación

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	33%
No	12	67%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

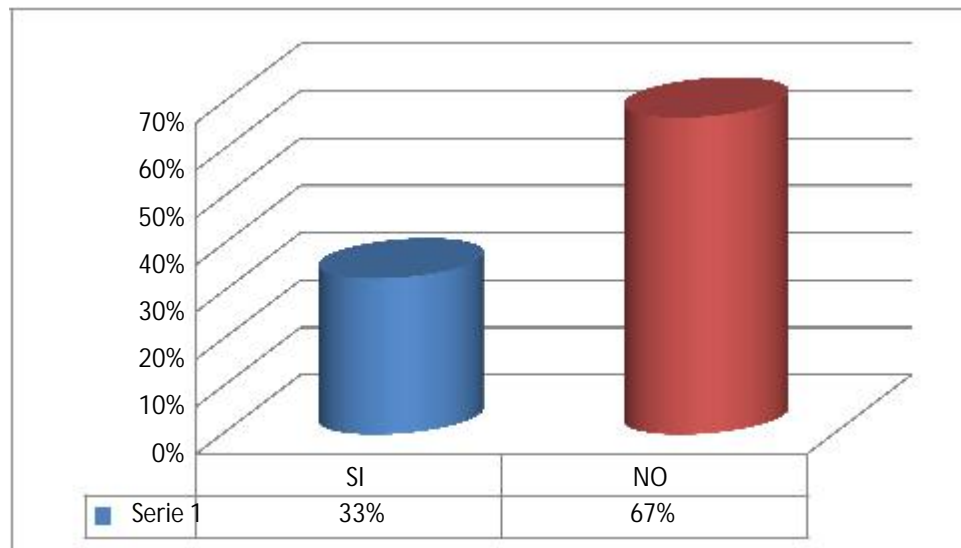


Gráfico 4. Procesos de Facturación

Fuente. Cuadro 4

Análisis. Los resultados obtenidos en este gráfico, señalan que el 67% del personal encuestado considera que no son adecuados los procesos aplicados para la ejecución del proceso de facturación. Esto evidencia la tendencia de que estos procedimientos no han sido actualizados ni se ajustan a las exigencias de los nuevos procesos, debido a la falta de direccionamiento y estatutos para realizar el proceso de otorgamiento de créditos, además se producen muchos errores e inconvenientes en las operaciones. Por otro lado, un 33% opina lo contrario. La empresa debe considerar en actualizar los procesamientos de control para que la facturación se realmente efectiva.

Ítem 5 ¿Considera que la organización de los documentos y soportes contables del proceso de facturación se realiza de manera eficiente?

Cuadro 5. Organización

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	28%
No	13	72%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

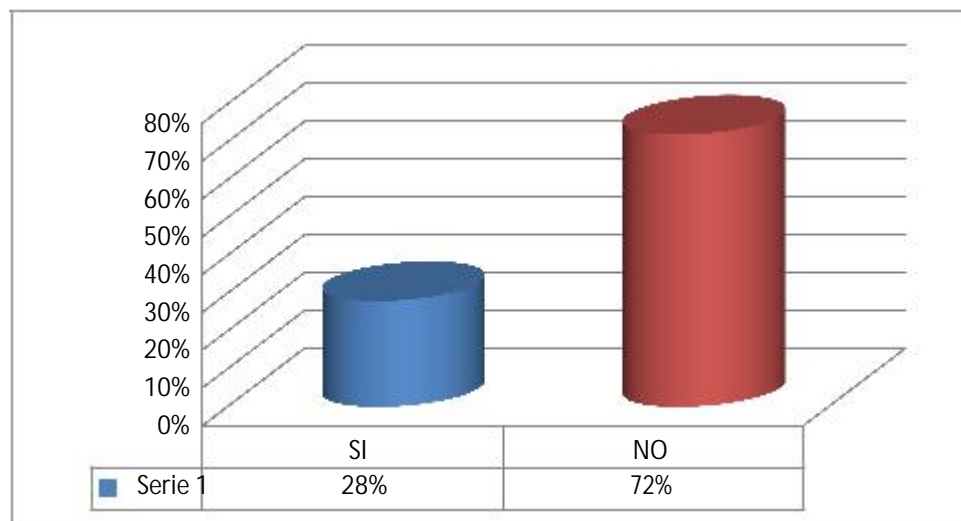


Gráfico 5. Organización

Fuente. Cuadro 5

Análisis. Los resultados que se muestran en este ítem, indican que el 72% del personal encuestado consideran que la organización de los documentos y soportes contables del proceso de facturación no se realiza de manera eficiente, lo que genera que no se tenga información contable en el tiempo oportuno que facilite el análisis de las cuentas por cobrar. Sin embargo, un 28% indican que siempre ha existido una organización de documentos que permite tener un conjunto de soportes de manera eficiente de las cuentas de los clientes. 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 y administrativos de una forma eficaz y eficiente

Ítem 6 ¿La empresa cuenta con un personal especializado para el manejo del proceso de facturación?

Cuadro 6. Personal capacitado

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	28%
No	13	72%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

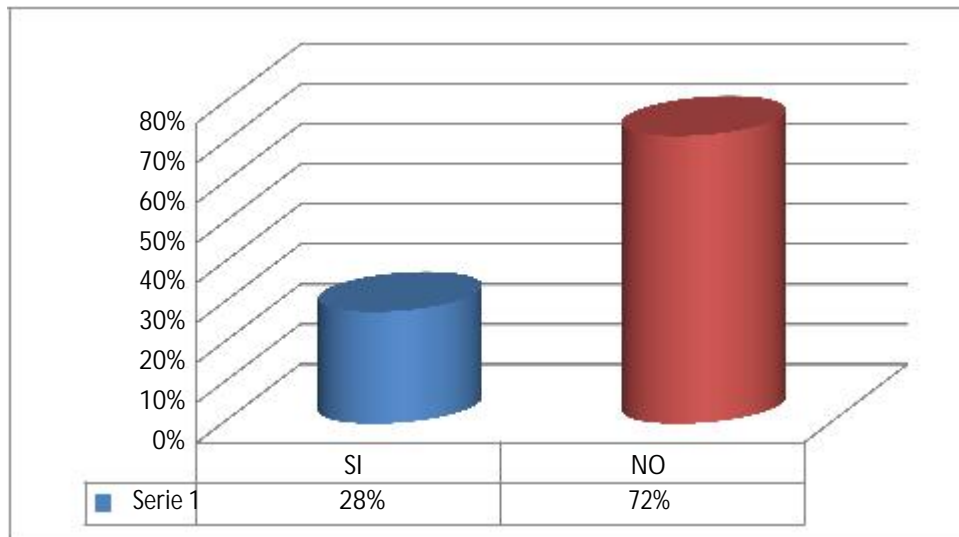


Gráfico 6. Personal capacitado

Fuente. Cuadro 6

Análisis. Como se observa, el 72% del personal encuestado considera que la empresa no cuenta con un personal especializado para el manejo del proceso de facturación, puesto que no cumplen con la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar. Aunado a ello, la información se maneja de manera manual retrasando todo el proceso y el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, un 28% señala que el personal maneja de manera eficiente el proceso de facturación, desempeñando cada una de las funciones de manera idónea y así tener control sobre la gestión de cobranza.

Ítem 7. ¿Cree usted, que el personal realiza su gestión laboral con responsabilidad y sentido de pertenencia?

Cuadro 7. Sentido de pertenencia

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	18	100%
No	-	-
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

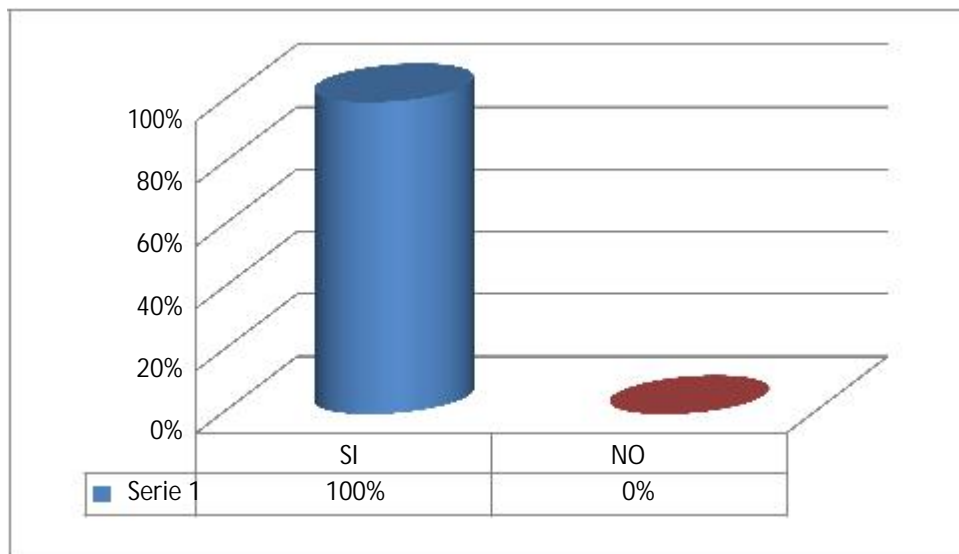


Gráfico 7. Sentido de pertenencia
Fuente. Cuadro 7

Análisis. Los resultados obtenidos en este ítem, indica que el personal realiza su gestión laboral con responsabilidad y sentido de pertenencia, así lo manifiestan el 100% de los encuestados. Se puede señalar, que las fortalezas de una organización no solo son elementos de tipo material, sino también los elementos de tipo intangible, como son la información, la comunicación y el capital intelectual. Al poner en práctica estos elementos dentro de la organización, se puede lograr un compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, así como desarrollar cierta creatividad de los mismos.

Ítem 8 ¿Cree usted, que se lleva un registro detallado de los documentos facturados por cobrar?

Cuadro 8. Registro de documentos

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	8	44%
No	10	56%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

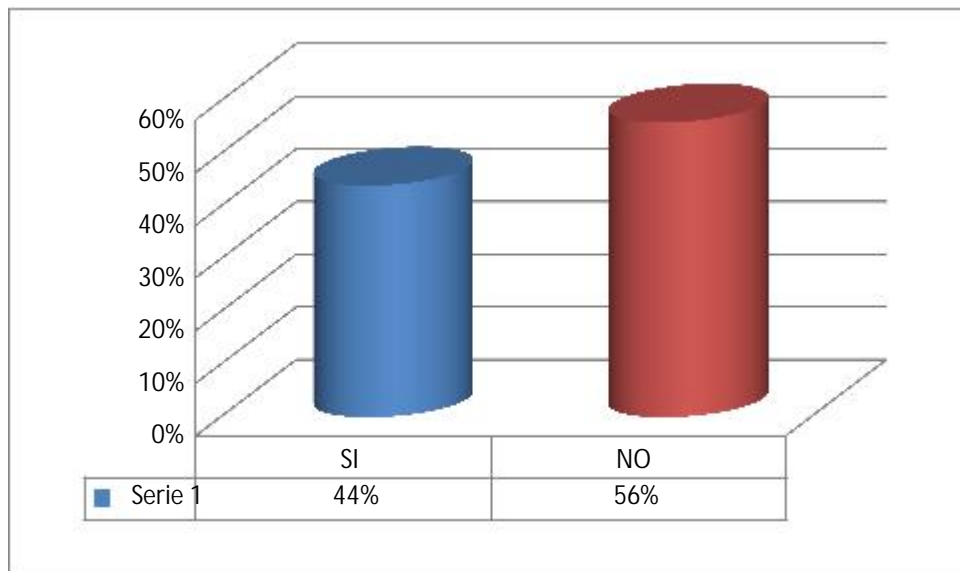


Gráfico 8. Registro de documentos
Fuente. Cuadro8

Análisis. Con respecto a la pregunta siete, referida a que si se lleva un registro detallado de los documentos facturados por cobrar, el 56% del personal encuestado responden de manera negativa, mientras que un 44% indican que se lleva un registro detallado de los documentos facturados por cobrar. Sin embargo, estos actualmente no están siendo efectivos, puesto que se están presentando muchos errores en la facturación, lo que ha generado una serie de retrasos en las revisiones de dichos documentos y afecta además a los clientes con facturas con montos inadecuados.

Ítem 9. ¿Considera usted que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas?

Cuadro 9. Cartera de clientes

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	-	-
No	18	100%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

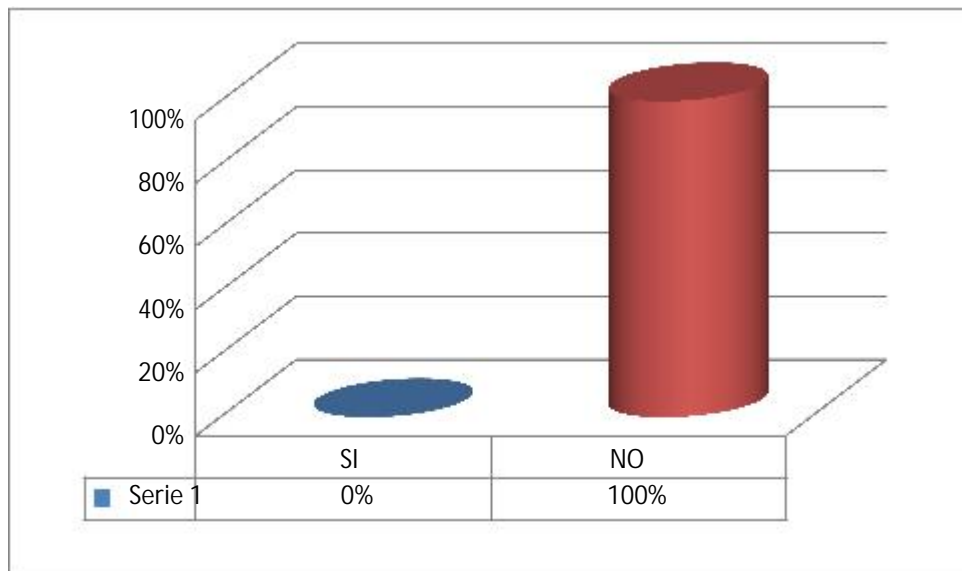


Gráfico 9. Cartera de clientes
Fuente. Cuadro 9

Análisis. Los resultados obtenidos muestran que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Es necesario corregir la actual situación, ya que se presenta una debilidad importante, que afecta tanto al control interno como a la planificación operativa, y para poder solventar la presente problemática, se deben generar estrategias financieras para la gestión de las cuentas por cobrar que conlleven al logro del control y optimización del proceso de cobranzas en la empresa

Ítem 10 ¿El control interno de los registros contables para el proceso de facturación es eficiente?

Cuadro 10. Control interno

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	33%
No	12	67%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

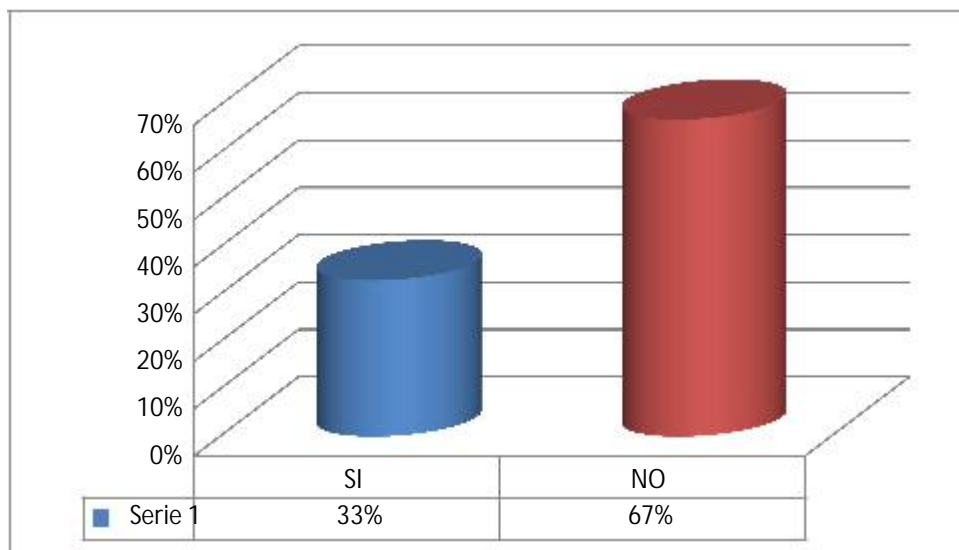


Gráfico 10. Control interno

Fuente. Cuadro 10

Análisis. En relación a los resultados que muestran en este ítem, el 67% de la muestra encuestada expresó que los controles actuales que se manejan en el proceso de facturación no están permitiendo la eficiencia y veracidades de los registros, consideran 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, lo que impide además una toma de decisiones efectiva y oportuna. Otro 33% expresó que existe un control interno de los registros contables para el proceso de facturación

Ítem 11 ¿En la empresa se realiza un monitoreo y control del proceso de facturación?

Cuadro 11. Monitoreo y control

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	28%
No	13	72%
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

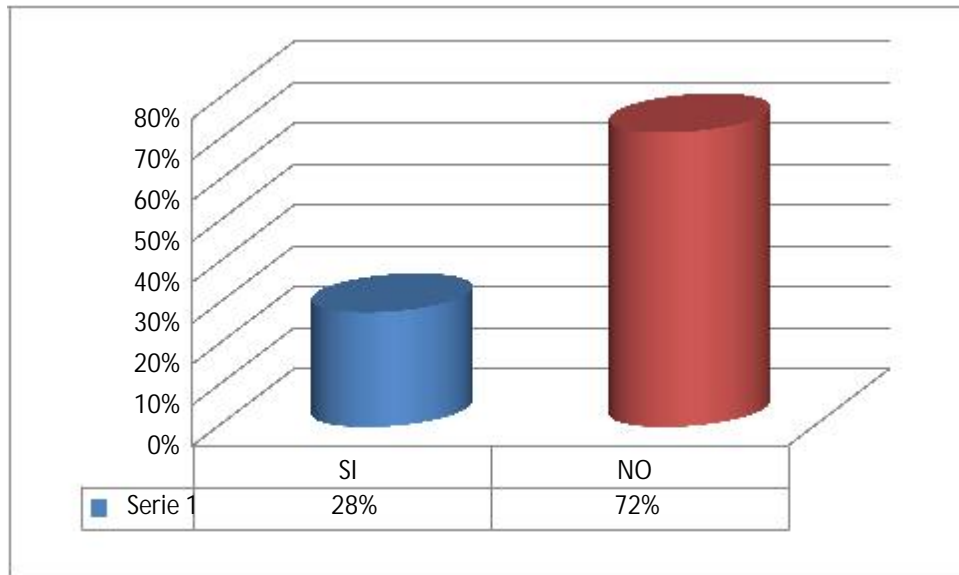


Gráfico 11. Monitoreo y control

Fuente. Cuadro 11

Análisis. Como se observa en los resultados que se muestran, el 72% de las personas encuestadas, considera que en la empresa no se lleva a cabo un monitoreo y control 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 28% señala que si existe un control de las actividades que le aseguren que los procedimientos se estén realizando de manera efectiva

Ítem 12 ¿Considera necesario diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación?

Cuadro 12. Lineamientos estratégicos

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	18	100%
No	-	-
Total	18	100%

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

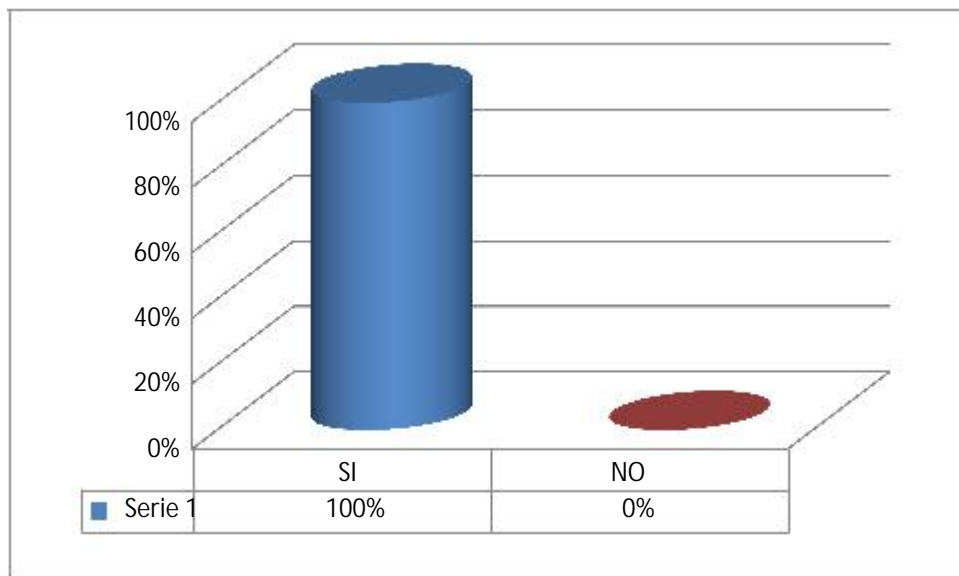


Gráfico 12. Lineamientos estratégicos

Fuente. Cuadro 12

Análisis. Los resultados obtenidos en este ítem, indican que el 100% del personal encuestado considera que es necesario diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación, Puesto que sería estrategia correctiva para subsanar las deficiencias presentes en el proceso de facturación de la empresa. Cada cierto tiempo la empresa debería actualizar sus procesos, procedimientos y sobre todo la tecnología computarizada para hacer más eficiente su gestión dentro los períodos planificados

Análisis General de los Resultados

Luego de presentar los resultados, se presenta un análisis general de la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

- Se observa, que el funcionamiento de las cuentas por cobrar no es correcto, puesto que las normas y políticas de cobranzas no se cumplen, ya que existe retraso en la actualización de las cuentas auxiliares de los clientes, lo cual representa una debilidad para la empresa. Asimismo, no cuentan con herramientas que les facilite el control y la actualización de los expedientes, lo cual también limita el alcance del control interno de las cuentas por cobrar
- Los procedimientos de cobranzas se ejecutan de forma empírica, aunque existe conocimiento técnico de los empleados con respecto a las funciones del departamento, las cobranzas se realizan ya vencidas las fechas de las facturas, incluso cuando ya tienen retrasos considerables en los pagos.
- Los montos reflejados en las cuentas a cobrar pueden ser inadecuados, lo que dificulta su seguimiento, ya que no se realizan de manera regular la verificación correspondiente. Es decir, no se monitorean ni se controlan de las actividades de cobranzas, lo cual genera retraso en las cobranzas y una merma del flujo de efectivo
- Se puede decir, que se encontraron debilidades en la segregación de funciones esto va concatenado a la delimitación de responsabilidades de la misma, lo que trae como consecuencias altos riesgos operativos ya sea administrativos y contables
- No se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar.

4.3 Análisis de los factores internos y externos que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

Cuadro 11. Matriz DOFA

Factores Internos	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Cartera de cliente. Calidad de Servicio. Disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta	No se planifican las actividades del proceso de facturación. Se manejan de manera inadecuada las políticas y normas para el proceso de facturación. la empresa no cuenta con un personal especializado para el manejo del proceso de facturación No se lleva un control y monitoreo del proceso de facturación Se carece de procedimientos para el proceso de facturación.
Factores Externos		
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias FA
Innovación que ofrece el mercado apoyo de los clientes y proveedores Plataforma tecnológica. Demanda de sus servicios	Realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes Capacitar al personal en materia de procesos de facturación y cobranzas	Elaborar normas, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del proceso de facturación Aprovechar la disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores para hacer frente a la competencia
Amenazas (A)	Estrategias DO	Estrategias DA
Competencia (Empresas del mismo ramo) Políticas gubernamentales Inflación	Llevar un control de las facturas Establecer procedimientos para mejorar el proceso de facturación y cobranzas	Planificar acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas Realizar actividades de control y monitorio para la optimización del proceso de facturación

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Análisis de la Matriz DOFA

Para la elaboración de la Matriz DOFA, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario con la finalidad de conocer los factores internos (Debilidades y Fortalezas) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. seguidamente, se realiza el cruce de las estrategias de la siguiente manera:

Estrategia DO: Debilidad con Oportunidad.

Estrategia DA: Debilidad con Amenaza

Estrategia FO: Fortaleza con Oportunidad

Estrategia FA: Fortaleza con Amenaza

Las estrategias sugeridas para el diseño de los lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., son las siguientes:

- Planificar acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas
- Elaborar normas, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del proceso de facturación
- Realizar actividades de control y monitorio para la optimización del proceso de facturación

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

A nivel administrativo y financiero las empresas generen lineamientos, políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización, de tal manera que se pueda alcanzar las metas propuestas satisfaciendo las necesidades de la empresa. Uno de los procesos de mayor importancia dentro de las organizaciones es el inherente al de facturación, ya que el éxito no está solo en vender sino también en cobrar las facturas. Teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas realizan de forma habitual la mayor parte de sus ventas a crédito, el cobro puntual de las facturas a su vencimiento es vital para la viabilidad de cualquier empresa que conceda aplazamientos de pago a sus clientes. En primer lugar, para cobrar antes hay que optimizar el proceso de facturación, puesto que si éste falla, el cobro de las operaciones puede sufrir dilaciones innecesarias.

Por lo tanto, el proceso de facturación para que sea efectivo, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. En este sentido, se presenta la propuesta de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., para lo cual se planificaron las acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas, así como las políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del proceso y se realizaron actividades de control y monitorio. Todo ello con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia de las labores realizadas por el personal del área de cobranzas y facturación en la empresa

5.2 Justificación de la Propuesta

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. Al respecto, la propuesta se justifica porque se emplearán métodos de trabajo que le permita mejorar la información para realizar la factura sin cometer errores y disponer del cobro a tiempo, para cumplir con los compromisos de la organización, logrando con ella la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y contables en el área en estudio.

De igual forma, lograr un tratamiento uniforme de las tareas, fortalecer el proceso, logrando reducir costos, duplicidad de trabajo y la inconsistencia de procedimientos, entre otros. Por otro lado, permitirá el buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio, promoviendo la seguridad y la eficiencia de las operaciones inherentes a facilitar las relaciones comerciales y así disponer de los recursos financieros en forma eficiente

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de La Propuesta

Diseño de lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Planificar acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas
- Elaborar normas, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento

del proceso de facturación

- Realizar actividades de control y monitorio para la optimización del proceso de facturación

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Una vez analizada la situación de estudio, es necesario evaluar las posibles alternativas que conlleven a una solución, para ser elaborada y desarrollada. Por lo tanto, en la mayoría de los casos las decisiones acerca de las factibilidades de un proyecto son tomadas por la gerencia de empresa, garantizando que se cubran las necesidades pertinentes, y de esta manera poder determinar la factibilidad o no de la propuesta. Desde este punto de vista se realiza un análisis técnico, operativo y económico, que a continuación se detalla:

Factibilidad Operativa. La propuesta es operativamente factible puesto que la empresa se encuentra en capacidad de aplicar los lineamientos propuestos sin perturbar o retrasar las actividades diarias de la misma, y el personal se beneficiarán al realizar de una manera más eficiente el proceso de facturación y las actividades planificada en el desarrollo de sus funciones.

Factibilidad Técnica. La propuesta desde el punto de vista técnico es realizable en un 100% ya que la empresa posee las herramientas necesarias para el desarrollo de los lineamientos; estas herramientas son computadores de última generación, impresoras, papelería, y cualquier otro soporte tecnológico que se requiera para tales fines.

Económica. La inversión necesaria para poner en práctica la propuesta planteada no es de consideración, por lo que en ningún momento afectaría el flujo de la caja de la

empresa, ni es necesario solicitar un préstamo para la ejecución de dichas estrategias; por lo tanto, se considera una suma manejable que se encuentra dentro de la capacidad de pago de la organización. Los lineamientos no generan un costo significativo a la empresa. Es un elemento si se quiere de poca relevancia considerando los beneficios que van traer para la empresa de forma general. Planificar las actividades para llevar un proceso de facturación

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Planificar acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas

Las ineficiencias en el servicio de facturación y cuentas por cobrar son factores que provocan mayores retrasos en el proceso de cobro. Por lo tanto, en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A. se planificarán las acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas, para lo cual, en primer lugar, se establecerán las responsabilidades del Gerente Administrativo y el asistente Administrativo en cuanto al proceso de facturación. Seguidamente, se establecen las acciones en el área de facturación y cobranzas para optimizar el desempeño de los trabajadores

1. Responsabilidades del Gerente Administrativo y Asistente administrativo en el en el proceso de facturación.

Responsabilidades del Gerente Administrativo

1. Mantener el control de toda la documentación asociada a la facturación recibida de los diferentes clientes
2. Informar a la gerencia general de la empresa, s y demás unidades mediante cuadro estadístico, un promedio de la facturación semanal y mensual

3. Analizar mensualmente el saldo de las cuentas por cobrar a los clientes con la finalidad de determinar aquellos saldos vencidos y por vencerse, permitiendo así, agilizar el proceso de cobranzas y facturación
4. Determinar las causas de cada uno de los atrasos, señalando si se puede recuperar el importe de los mismos y el tiempo aproximado; en caso de ser incobrable deberá crearse la provisión para cobro dudoso
5. Realizar mensualmente la auditoría interna en la que se evalúe la gestión de crédito y cobranza, a través de la cual se verifica la adecuada planificación, registro, ingreso, cobro, y otros elementos importantes a evaluar en términos de auditoría de la gestión de cobro, lo cual conducirá a un óptimo control interno de los procesos.

Responsabilidades del Asistente Administrativo

1. Dar seguimiento a los compromisos establecidos en las ventas
2. Emitir mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración
3. Llevar un seguimiento a los compromisos establecidos en las ventas (pedidos) para la recuperación de la cartera vencida
4. Formular internamente fichas de datos del cliente, para manejar con certeza información de fechas, monto de la venta, entrega de contrato. En caso de que el cliente vuelva a futuro a hacer negociaciones con la organización, se tienen registrados los datos de su tradición de compra, si es moroso, su ubicación y otros datos que permitirán a los gerentes de la compañía saber con quién se está tratando.
5. Clasificar y reclasificar mensualmente las cuentas por cobrar desde la más antigua hasta la más reciente, para conocer el nivel de deuda de cada cliente, el progreso del proceso de cobro, el ingreso por cada cuenta- cliente

2. Establecer acciones en el área de facturación y cobranzas para optimizar el desempeño de los trabajadores

Acciones	Actividades
Informe de Desempeño	El Gerente Administrativo debe elaborar un informe de desempeño de los empleados del área, en virtud de tener un conocimiento amplio de las funciones y así estar en la capacidad de detectar posibles errores en las actividades desempeñadas por los demás, como también estar en la capacidad de reemplazar al personal en caso en que no cumpla con las metas establecidas
Manual de Normas y Procedimientos	Implementación de un manual de normas y procedimientos el cual permitirá conocer el buen funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de cargos o de tareas, ubicación y requerimientos para su ejecución, el mismo nos servirá para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las actividades del departamento de cuentas por cobrar.
Transacciones del área de facturación y cobranzas	Todas las transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en tres etapas: aprobación, ejecución y registros, debe ser realizado por individuos distintos. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del Departamento

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Objetivo 2. Elaborar normas, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del proceso de facturación

1. Normas para el Proceso de Facturación

- Emitir mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración
- Llevar un seguimiento a los compromisos establecidos en las ventas (Servicio post pago) para la recuperación de la cartera vencida
- Toda factura debe especificar claramente y de manera detallada la descripción de la venta o contrato. Asimismo, los documentos que se generen como soportes deben presentarse en original, sin borrones, enmendaduras, tachaduras o cualquier modificación
- La factura debe especificar el número de orden de despacho, nota de entrega y contrato, si existe

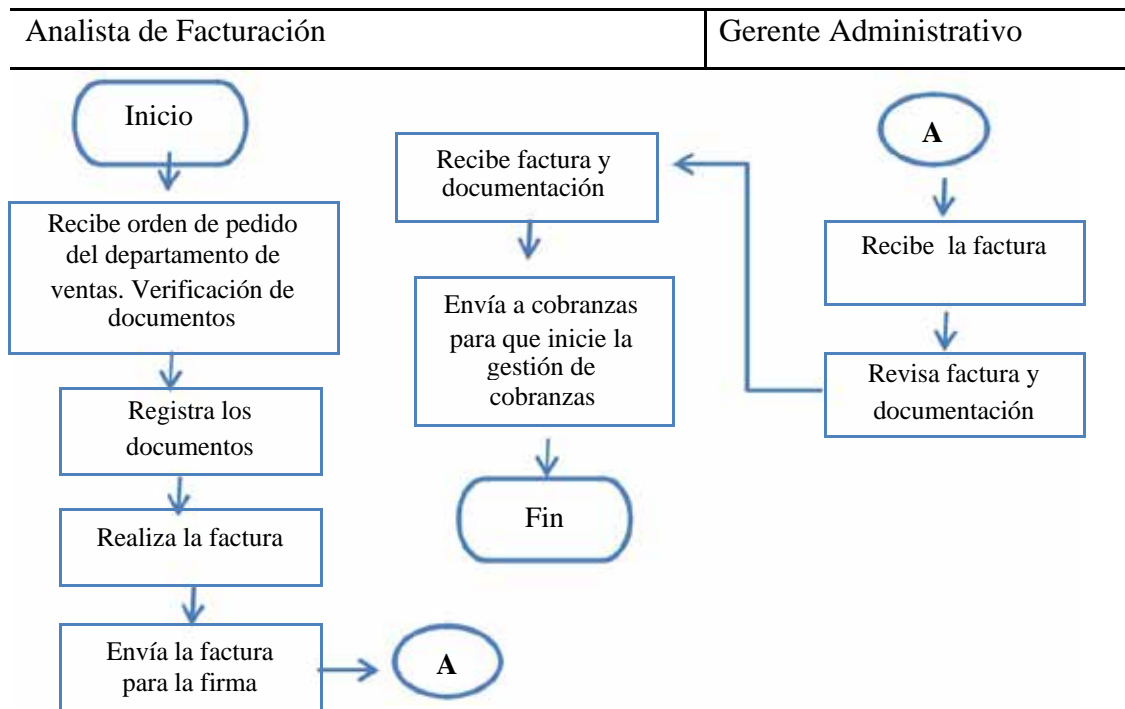
2. Políticas para el Proceso de Facturación

- Comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor genera.
- 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
- Registrar cada una de las facturas con un orden correlativo, en el Libro de Ventas (Incluyendo las facturas anuladas)

- Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en la sección cuentas por cobrar por 90 días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro será enviada a asesoría jurídica para que procesa de acuerdo el caso
- Crear un sistema de pagos basado en recompensas y castigos para motivar a los clientes a que paguen a tiempo. Este punto consiste, por un lado, en ofrecer descuentos a quienes paguen antes de lo esperado, la reducción de 2% de la cuenta a quien la pague dentro de los diez primeros días teniendo un plazo de treinta; y, por otro lado, en poner penalidades a aquellos que se pasen de este plazo

3. Elaborar procedimientos para mejorar el proceso de facturación y cobranzas

Flujograma actual del proceso de facturación y cobranzas



Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Proceso de facturación y cobranzas propuesto

Objetivo. Realizar oportunamente la facturación y elaboración de cuentas de cobro de la empresa, llevando un control de los ingresos y de la gestión efectiva para la recuperación de cartera de clientes

Descripción de las actividades

Responsable	Descripción
Asistente Administrativo	<ol style="list-style-type: none">1. Genera mediante el sistema de facturación las Facturas de los deudores correspondientes al mes a facturar.2. Elabora memorándum con la información de las facturas emitidas dirigido al área de Tesorería.3. Entrega al analista de facturación las facturas emitidas junto con el memorándum.
Analista de Facturación	<ol style="list-style-type: none">4. Recibe las facturas emitidas y el memorándum correspondiente.5. Valida que los montos reflejados en las facturas y en el memorándum sean exactamente iguales a los indicados en los contratos de servicios de los deudores.6. Verifica si existen inconsistencias en las facturas emitidas7. Notifica al Asistente las inconsistencias detectadas en las facturas. Gestiona los ajustes necesarios en las facturas8. En caso de estar conforme con las Facturas emitidas firma y sella cada una de las facturas en señal de conformidad.9. Gestiona la aprobación y firma de las Facturas emitidas por parte del Gerente de Administración.10. Entrega al Gerente de Administración las facturas y el memorándum

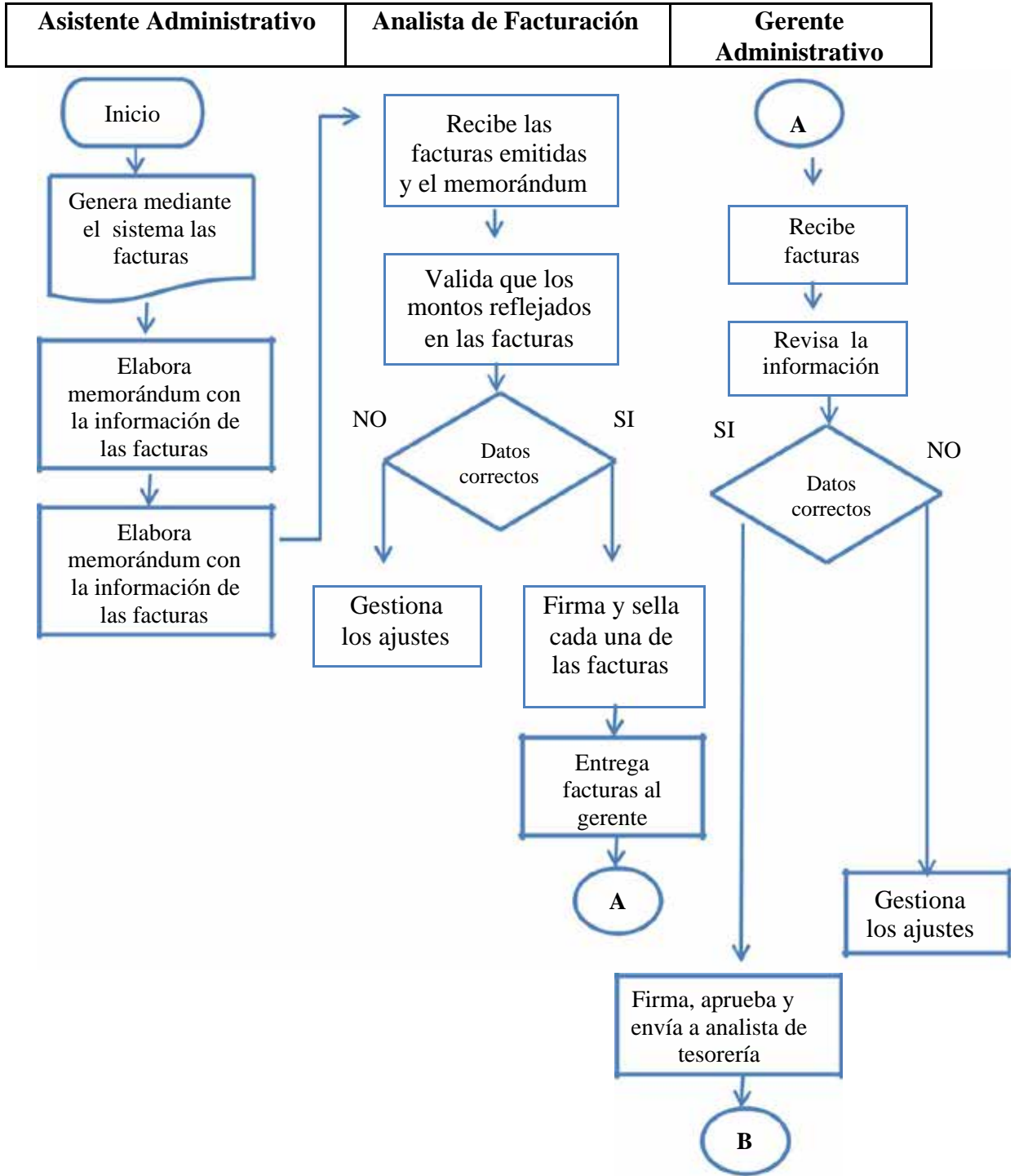
Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Descripción de las actividades. Continuación

<p>Gerente Administrativo</p>	<p>11. Recibe las facturas emitidas firmadas y el memorándum correspondiente.</p> <p>12. Revisa la siguiente información: la información de los deudores, los montos reflejados en las facturas emitidas y el memorándum correspondiente.</p> <p>13. En caso de encontrar inconsistencias notifica al Analista de facturación</p> <p>14. Gestiona los ajustes necesarios en las facturas con el Analista de facturación</p> <p>15. En caso de estar conforme con las facturas emitidas firma el memorándum en señal de aprobación.</p> <p>16. Entrega al Analista de Tesorería las facturas y el memorándum.</p>
<p>Analista de Tesorería</p>	<p>17. Realiza seguimiento a los clientes sobre el cobro de las Facturas.</p> <p>18. Registra en el sistema el ingreso por concepto del pago recibido.</p> <p>19. Elabora memorándum con la información del pago recibido y anexa el original del comprobante de depósito (en caso de pagos recibidos con cheque) o estado de cuenta (en caso de pagos recibidos con transferencia bancaria).</p> <p>20. Entrega al Analista de Contabilidad el memorándum y el original del comprobante de depósito o el estado de cuenta</p>
<p>Analista de Contabilidad</p>	<p>21. Recibe del Analista de Tesorería el memorándum y el original del Comprobante de Depósito o el Estado de Cuenta (según el que aplique).</p> <p>22. Registra en el sistema el pago y genera el asiento contable.</p>

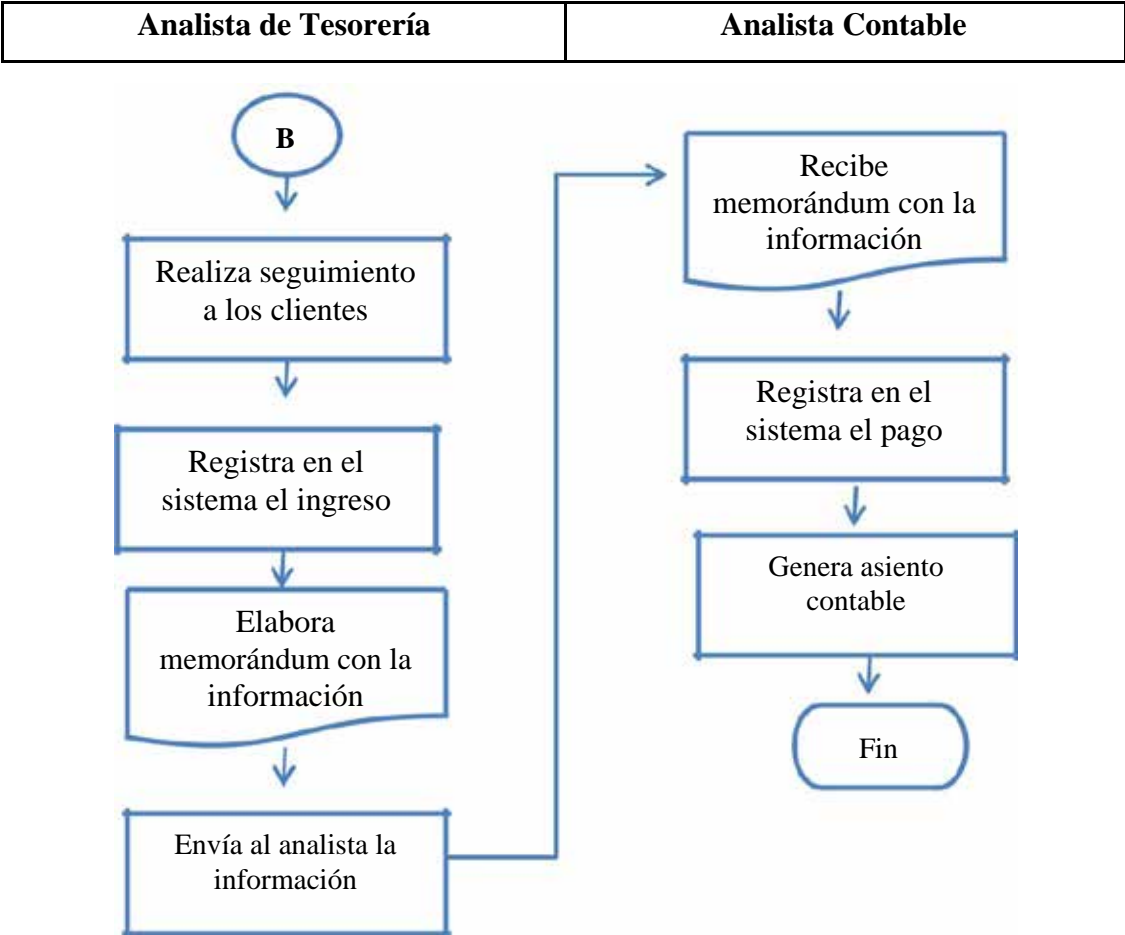
Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Flujograma del Proceso de facturación y cobranzas



Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Flujograma del Proceso de facturación y cobranzas



Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

Objetivo 3. Realizar actividades de control y monitorio para la optimización del proceso de facturación

1. Ejecutar acciones tendientes al cobro de las facturas respectivas:

- Mantener comunicación entre el departamento de facturación y cobranzas y el cliente por diversas vías, como la telefónica, correo electrónico o personalmente, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con una semana de anticipación, la proximidad del recibimiento del cobro factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma
- Transcurridos cinco (5) días del vencimiento de la factura se procede a llamar al cliente y recordar la deuda que mantiene con nosotros notificándole que debe cancelar con intereses moratorios
- Al final de cada mes deben enviarse los estados de cuenta respectivos a los clientes. Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a clientes.
- Los libros auxiliares deben ser conciliados continuamente con la cuenta control.
- Se debe realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes. Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.
- Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.
- Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos
- Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda

2. Monitoreo y Control:

- Comparar las cuentas por cobrar de forma continua con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevada correctamente y así iniciar la cobranza.
- El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente sus actividades
- La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de facturación y cobranzas
- aplicar normas de Auditoría, a fin de que se coordinen con aquellos relacionados con efectivo, inventarios y costo de ventas, por cuanto redundará en una mayor eficiencia en el desarrollo del trabajo, así como la inspección de la documentación que ampara las cuentas por cobrar con objeto de verificar su propiedad, o bien revisión de cobros posteriores.
- Comprobar la razonabilidad de las cifras de cuentas por cobrar a través de la aplicación de técnicas de revisión analítica, verificar el cálculo de los ingresos por intereses, comisiones entre otros y revisar que los efectos de la inflación sobre la información financiera

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El proceso de facturación 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 medio de la facturación se materializan y documentan los ingresos de la organización; por otra parte, tiene la importante labor de recibir, examinar, aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación.

Finalizada la investigación, se presentan las conclusiones, de acuerdo con los objetivos específicos definidos. En primer lugar, se diagnosticó la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., concluyendo que se presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de facturación y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo. Se puede señalar, 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 acciones de facturación, además no se realizan revisiones periódicas de las cobranzas para identificar aquellas que presentan dificultades

Por otra parte, el personal que allí labora aun cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, no cumplen con la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas. Asimismo, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

En segundo lugar, se analizaron los factores internos y externos que inciden en el

proceso de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., concluyendo que se presentan debilidades tales como, inadecuada planificación de las políticas, procedimientos y normas para el proceso de facturación, así como la falta de supervisión, y no se posee un sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar.

Sin embargo, presenta fortalezas como sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa y disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta. Por lo que se concluyó de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación que le conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos. Al respecto, se planificaron las acciones para el manejo de los procesos de facturación y cobranzas, se elaboraron normas, políticas y procedimientos y actividades de control y monitorio para la optimización del proceso de facturación

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos de la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implementar los lineamientos estratégicos propuestos para agilizar y mejorar el proceso de facturación y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los pagos de moras y grandes saldos de cuentas incobrables.
- Establecer procedimientos para la evaluación y/o selección de los clientes.
- Establecer un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo en las cuentas por cobrar.
- Elaborar e implementar un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar, para definir funciones y responsabilidades de cada trabajador en cuentas por cobrar.
- Organizar y planificar las actividades área de cobranza, asignando

responsabilidades al personal, para realizar una gestión de cobro eficiente y así alcanzar metas propuestas.

- Es importante tomar en cuenta que la capacitación es de gran importancia por tal motivo, se recomienda realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el área de facturación y cobranzas.
- Evaluar continuamente los procesos en el departamento de facturación, a fin de detectar errores, omisiones, y/o desviaciones y aplicar medidas correctivas. - Establecer programas de incentivos a los trabajadores como premio por su desempeño y metas cumplidas, a fin de que estén motivados y se desempeñen mejor en su puesto de trabajo.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Álvarez, Romer (2013). **Contabilidad I**. 2da Edición. Maracaibo. Venezuela. Fondo Editorial Urbe.
- Arias, Fidia (2014). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2013). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Venezuela. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.
- Díez, Luis y López, Joaquín (2012). **Dirección financiera, Planificación, Gestión y Control**. Madrid: Financial Times Prentice Hall.
- Gitman, (2007). **Principios de Administración Financiera**. 10ª Edición. México. Prentice Hall.
- Gómez, Martha y Gómez, Javier (2016). **Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad Montessori**”, trabajo de grado presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- 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.**”, trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Johnson, G.; Scholes, Kevan; Whittington, Richard. (2010): **Dirección Estratégica**, Ed. Prentice Hall.
- Koontz, Harold y Weihrick, Heinz (2012). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México.
- Méndez, Carlos. (2012). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.
- Miller, Finney (2008). **“Administración Contable”**. Décima Edición. México. Editorial Iberoamericana.

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

Parella, Santa y Martins, Filiberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Editorial Fedupel. Venezuela.

Pérez Gerardo y Pinto Yamira. (2014). **Diseño de un Plan estratégico para mejorar el proceso de facturación en la Empresa ABL, C.A**”. trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo.

Pérez, Luisa. (2016). **Gestión Administrativa como Herramientas para Agilizar los Procesos de Facturación en la Empresa Integral Carabobo Servicios Médicos, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo**”. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo (UC).

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

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

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela

Electrónicas

Chapman Alan (2005). **Análisis Dofa**. (Documento en línea). [www. degerencia. Com /tema /analisis_ dofa - 33k](http://www.degerencia.com/tema/analisis_dofa). Consultado en Septiembre de 2017.

Méndez (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 Septiembre de 2017.

Perez, Luis (2003). **Cuentas por Cobrar**. Documento en línea). Disponible en ocplayer.es/37244389-Universidad-de-los-andes-nucleo-universitario-rafael-rangel. Consultado en Septiembre de 2017.

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

ANEXOS

ANEXO 1. CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, 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 Administradora Integral Valencia, C.A.	Procesos de Facturación	Gestión de las Cobranzas y Facturación	Planificación Normas Políticas Procedimientos Organización Segregación de funciones	1 2 3 5	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Analizar los factores internos y externos que inciden en el Proceso de Facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.	Factores Internos y Externos que inciden en el Proceso de Facturación	Elementos que inciden en el Proceso de Facturación	Registro de documentos Control interno Monitoreo de la facturación Lineamientos	7 8 8 10	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Mátriz DOFA
Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.	Lineamientos Estratégicos	Herramientas Estratégicas	No se Operacionaliza	—	—

Fuente: Urdaneta y Suarez (2018)

ANEXO 2. 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 LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA ADMINISTRADORA INTEGRAL VALENCIA, 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	¿Considera usted, que en la empresa se planifican las actividades para llevar un proceso de facturación y cobranza de manera eficiente?		
2	En el área de cuentas por cobrar se han establecido las normas para el proceso de facturación?		
3	¿En la empresa se establecen políticas para la ejecución del ¿Proceso de Facturación?		
4	¿Considera que son adecuados los procedimientos aplicados para la ejecución del proceso de facturación?		
5	¿Considera que la organización de los documentos y soportes contables del proceso de facturación se realiza de manera eficiente?		
6	¿La empresa cuenta con un personal especializado para el manejo del proceso de facturación?		
7	¿Cree usted, que se lleva un registro detallado de los documentos facturados por cobrar?		
8	¿El control interno de los registros contables para el proceso de facturación es eficiente?		
9	¿En la empresa se realiza un monitoreo y control del proceso de facturación?		
10	¿Considera necesario diseñar lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación		