

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO “IUJO”
EXTENSION BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA PRECARGA DE
FACTURAS A CONSIGNACIÓN EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA C.A**

Autor: Dania Quiroz
Asesor: Eduardo Peña

Barquisimeto, Diciembre 2022

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO “IUJO”
EXTENSION BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA PRECARGA DE
FACTURAS A CONSIGNACIÓN EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA C.A**

Trabajo Especial de Grado presentado para optar por el título de Técnico Superior en
Administración de Empresas

Autor: Dania Quiroz
Asesor: Eduardo Peña

Barquisimeto, Diciembre 2022

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) Dania Saray Quiroz Escalona C.I. N° 23.917.371 para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en Administración de Empresas, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 15 días del mes de Diciembre de 2022.

Nombre: Eduardo Peña

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. **Eduardo Peña** C.I.: **V- 11.061.774** (Asesor Académico); y Profe. **Yulimar Medina** C.I.: **V-14.160.000** (Jurado), Prof. **Julmary Mendoza** (a) C.I.: **V-18.421.970** (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: **Administración de Empresas** de (la) Br.: **Dania Saray Quiroz Escalona** C.I.: **V-23.917.371**

Titulado: LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA PRECARGA DE FACTURAS A CONSIGNACIÓN EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA C.A

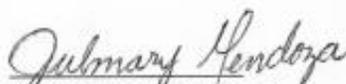
Hacemos constar que hoy, 15 de diciembre del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) **Yulimar Medina**
Jurado
C.I.: V-14.160.000




Prof. (a) **Julmary Mendoza**
Jurado
C.I.: V-18.421.970


Prof. **Eduardo Peña**
Asesor
C.I.: V-11.061.774

DEDICATORIA

Primeramente a **DIOS**, por la gran bendición de darme la vida, por capacitarme y darme la suficiente sabiduría para iniciar y culminar toda mi carrera, porque es por ÉL que he llegado hasta aquí y me ha dado las fuerzas necesarias para luchar.

A mi Madre, por ser la mujer luchadora, por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento, la que siempre esta cuando más la necesito, por haberme guiado; Gracias a ti soy la mujer que soy hoy día.

A mi Padre, a quien extraño inmensamente, y sé que si estuvieras aquí físicamente estuvieras muy orgulloso de mí, fuiste mi motivación para seguir adelante, por ese ejemplo de lucha que siempre me diste.

A mi familia, por el apoyo brindado y porque siempre me acompañan en mis sueños y metas.

;;;Este logro es para todos ustedes!!!

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por permitirme cada día levantarme con nuevas fuerzas para alcanzar la meta, por amarme tanto y colocar todo lo necesario para realizar cada plan trazado, por abrir puertas y oportunidades que solo mi Dios puede. Gracias por ser mi compañero y fiel amigo que jamás me abandona.

A mi familia, que siempre está a mi lado y es mi pilar indispensable para alcanzar todas las metas propuestas.

Al IUJO, mi casa de estudios, por abrir sus puertas y darme la oportunidad de formarme con todos los conocimientos necesarios para ser una gran profesional, agradezco a cada uno de los profesores que con dedicación y esmero, transmitieron su conocimiento y experiencias de gran valor; y por darme el privilegio de conocer personas excepcionales como amigos y compañeros.

A mi tutor académico Prof. Eduardo Peña, por su apoyo para lograr esta meta, y por guiarme en cada paso a seguir.

A la Empresa DROGUERÍA NENA, por permitirme ejercer mis pasantías dentro de sus instalaciones, por la dedicación para impartir sus conocimientos, enseñanzas y paciencia que me brindaron durante todo este proceso.

Mil Gracias!!!

INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO.....	iii
VEREDICTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
LISTA DE CUADROS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTO I: SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	
Descripción detallada de la situación objeto de estudio.....	3
Objetivos de la Investigación	
Objetivo general.....	9
Objetivos Específicos.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
ALCANCE.....	10
MOMENTO II: MARCO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación.....	12
Bases Teóricas.....	14
Facturas /facturas consignacion.....	14
Procedimiento.....	15
Objetivo e importancia.....	16
Memoria descriptiva de la empresa	
Reseña historica.....	20
Filosofía de gestión	
La Misión.....	23
La Visión.....	23
Los objetivos.....	24

Los valores.....	24
Las políticas.....	24
Descripción de las unidades y gerencia.....	25
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
Operacionalización.....	29
MOMENTO III	
Marco teórico	
Tipo de Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
Materiales y recursos utilizados.....	38
Validez y confiabilidad del instrumento.....	35
Estrategias procedimentales.....	36
MOMENTO IV	
Resultados de la Investigación.....	40
Explicación detallada.....	41
Propuesta.....	42
MOMENTO V	
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	54

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	p.p
Grafico nº 1. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 1.....	41
Grafico nº 2. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 2.....	42
Grafico nº 3. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 3.....	43
Grafico nº 4. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 4.....	44
Grafico nº 5. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 5.....	45
Grafico nº 6. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 6.....	46
Grafico nº 7. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 7.....	47

LISTA DE CUADROS

CUADRO

p.p.

Cuadro n° 1. Operacionalización de las Variables.....	30
Cuadro n° 2. Población y Muestra.....	34
Cuadro n° 3. Materiales, recursos y técnicas.....	39
Cuadro n° 4. Ítems N° 1.....	41
Cuadro n° 5. Ítems N° 2.....	42
Cuadro n° 6. Ítems N° 3.	43
Cuadro n° 7. Ítems N° 4.	44
Cuadro n° 8. Ítems N° 5.	45
Cuadro n° 9. Ítems N° 6.	46
Cuadro n° 10. Ítems N° 7.....	47

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO “IUJO”
EXTENSION BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA PRECARGA DE
FACTURAS A CONSIGNACIÓN EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA C.A**

Autor: Dania Quiroz
Asesor Académico: Eduardo Peña
Fecha: Septiembre, 2022

RESUMEN

Dentro de las instalaciones de Droguería nena C.A, se logró llevar a cabo todo el proceso de las pasantías, específicamente en el departamento de administración de inventarios, adscrito a la gerencia de finanzas, el cual tiene como objetivo: Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos administrativos y financieros de la empresa, a fin de garantizar el uso adecuado de los recursos físicos, financieros y presupuestarios, de la droguería, así como, diseñar estrategias que permitan maximizar la rentabilidad y productividad de los resultados administrativos; a través del registro correcto de precargas de facturas, conciliación de libros de compras y realización de los inventarios necesarios para la garantía del correcto funcionamiento de la empresa.

Finalmente como aporte a la empresa se sugieren algunas recomendaciones para contribuir con el buen desempeño del departamento y en aras de que la empresa siga tras ando su pasos en el camino de la excelencia. El proceso se ejecutaron las actividades asignadas en el plan de trabajo para las 9 semanas cumpliendo con el objetivo planteado, el cual fue aplicar en la empresa los conocimientos adquiridos en la universidad mediante la ejecución de las actividades según lo asignado , logrando desarrollar habilidades y destrezas útiles para un mejor desarrollo profesional

INTRODUCCIÓN

A lo largo del periodo de las pasantías, se llevaron a cabo distintas actividades, las cuales se realizaron en total normalidad, dentro de un clima organizacional plácido, contando con un personal dispuesto para instruir y por su parte, en la presente investigación, se analizan los procesos que realiza la empresa Droguería nena, C.A. en el departamento de administración de inventario para el cumplimiento de los deberes formales en materia de operaciones, donde se podrán observar las fallas administrativas existente en ella, realizando así el estudio necesario para elaborar una propuesta de cambio en los lineamientos aplicadas en cuanto a los método de trabajo y tecnología que proyecten beneficios tanto para la empresa como para sus clientes, y su posterior cumplimiento de sus obligaciones.

Lo anterior está relacionado con la capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento de la organización y en consecuencia la posibilidad de realizar el proceso con excelencia, aumentado de esta forma la competitividad de esta, dentro del mercado nacional, es por esto lo siguiente:

Momento I: Referido al problema, se plantea el problema, se presentan el objetivo general y los objetivos específicos, se expone la justificación, se detallan los alcances y las limitaciones y se describe el contenido de la investigación.

Momento II: Se encuentra el marco teórico, donde queda de manifiesto los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la sustentación legal y la definición de términos básicos del presente trabajo especial de grado.

Momento III: Se refleja la orientación procedimental, la naturaleza de la investigación definida por el paradigma, enfoque y tipo de investigación aplicada, población y muestra, seguidamente, las técnicas e instrumentación de recolección de datos, donde se detalla dichas técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Momento IV: Se desarrolla la interpretación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

Momento V: Es la culminación de la estructura de la investigación, se presentan las conclusiones y a su vez las recomendaciones con el fin de plantear posibles soluciones para resolver la

problemática que padece la organización, así mismo, se elabora la propuesta diseñada y las referencias bibliográficas que respaldan la información contenida.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Droguería Nena C.A, se encuentra ubicada en Venezuela, en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara específicamente en la zona industrial III calle 3 con carrera 3, edificio Dronena donde las principales actividades realizadas son la comercialización y distribución de productos farmacéuticos y misceláneos en el ámbito nacional. La organización según el portal intranet Dronena, La historia de Droguería nena tiene sus inicios junto con la familia Aizpurúa; su principal fundador es el señor Miguel Aizpurúa, quien desde muy joven mantuvo una sólida relación en el mundo farmacéutico. Justamente la experiencia en este mercado comercial fue la mayor motivación para que en el año 1976, don Miguel Aizpurúa ponga en marcha su propia empresa con la ayuda de su esposa doña Josefina de Aizpurúa, quien en honor a su hija Josebe “la Nena” diseña el emblema de la empresa, cuya identificación aún se mantiene vigente; de esta manera, como originalmente se llamó: “Perfumería Nena, S.R.L.” Comienza sus funciones en un pequeño local de la calle 23 de la ciudad de Barquisimeto, contaba con un capital poco significativo y su recurso humano era de apenas 5 empleados, quienes se encargaban de empacar de manera manual Champú, entre otras series de productos nacionales y multinacionales que eran comercializados en diferentes ciudades del país.

Con el paso de los años se fue acentuando el crecimiento de la empresa, aumentando la cantidad de productos de líneas farmacéuticas que comercializaba y además se incorporaron equipos para salones de belleza; con un importante aumento del capital social (1.750.000 bolívares para alcanzar la cantidad de 2 millones de bolívares), se hizo necesario adquirir un local más amplio, entonces, es cuando perfumería nena se muda a la carrera 28 de la ciudad de Barquisimeto y debido a la serie de cambios que surgieron, para los dueños de la empresa resulto conveniente cambiar la razón social a “Droguería y Perfumería Nena C.A.”

Durante los primeros diez años de crecimiento y desarrollo de la empresa, se lograron importantes aumentos de capital, y es hasta 1986 cuando se define nuevamente la misión empresarial; ahora ésta se fundamentaba en la comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos; y es en este momento cuando nace “Droguería Nena, C.A.” con una nómina de 140 empleados amparados por un capital social de ochenta millones de bolívares.

En el año de 1994, debido al crecimiento continuo y a la demanda de las zonas central y oriental del país, se instala en el estado Aragua Dronena Centro C.A., específicamente en San Joaquín de Turmero. El año 2000 fue decisivo para el destino de Droguería nena con un capital social de más de 1.000 millones de bolívares y un recurso humano comprometido que asciende a más de 400 empleados. La droguería estrena nueva sede con una edificación imponente de 9.000 metros cuadrados ubicada en la Zona Industrial III de Barquisimeto, diseñada para alojar todos los elementos propios de la tecnología moderna, y a su vez se logra la automatización total de sus procesos tanto de almacén, despacho y administrativo. Muchos de los servicios de la edificación son coordinados por sensores controlados mediante computadora, de manera integrada y automatizada para obtener así un mayor aprovechamiento de la energía y un mayor confort.

La droguería continua su expansión, dentro del reto constante de desarrollo para ofrecer al mercado farmacéutico un servicio cada día mejor, a partir del 12 de Abril del 2004 debido al crecimiento continuo y a la demanda de las zonas centro y oriente del país, se instala en la ciudad de Guarenas la sucursal capital, ahora nena amplía sus operaciones ofreciendo las herramientas necesarias para un mayor beneficio al mundo farmacéutico. En el año 2007 droguería sigue su crecimiento, ampliando y mejorando los centros de distribución de Barquisimeto y Guarenas, estos gigantescos almacenes automatizados trabajan minimizando el tiempo y los errores en el empaque, además en toda la comunidad nena inicia la implementación del sistema de gestión de calidad, el cual busca la mejora continua de su gente y los procesos, logrando ofrecer mejor servicio al cliente interno y externo, asimismo es mejorada e incrementada la flota de transporte,

mejorando la capacidad de distribución y así lograr mayor rapidez y eficiencia en la entrega de los pedidos.

A partir del año 2010 hasta la actualidad, droguería nena sede principal de Barquisimeto es protagonista de la construcción de un nuevo galpón anexo de más de 3420 mts² de construcción, ampliando la capacidad de almacenamiento y despacho, así como el recurso humano, brindando nuevas fuentes de trabajo a cientos de venezolanos.

Actualmente me encuentro realizando mis pasantías profesionales en Droguería nena C.A desde el 16-08-2022 en el área de administración de inventario el cual cuenta con 8 trabajadores,

- De los cuales 5 trabajadores se encargan de realizar inventarios cíclicos.
- 2 trabajadores de realizar la precargas de facturas.
- 1 Trabajador Verifica en sistema la entrada de mercancías al área de almacén.

El trabajo que estoy desempeñando es precargas de facturas que es la confirmación de los precios según costos y unidades, además de esto la verificación de correos electrónicos, ajuste de precios en Excel, nota de débito y nota de crédito.

Uno de los trabajos encargados del departamento de administración de inventario, son las precargas de facturas a consignación, estas son mercancías a consignación que se cancelan una vez vendidas a su vez se realizan con la finalidad de guardar y activar en el sistema interno de la empresa todas las facturas a consignación recibidas para darle entrada y salida a la mercancía de esta manera se actualiza el inventario en cantidades existenciales según sistema; así mismo se realiza el proceso de registro con las facturas nena, con la diferencia que ellas afectan directamente el inventario. Para realizar este proceso, se verifican los datos de las facturas mediante el sistema Soindi en la opción wms, precarga de mercancía, buscar donde se procede a verificar que cada uno de los datos esté correcto, los cuales deben contener.

- Nombre o razón social del agente de retención y de Droguería Nena C.A.
- Rif del agente de retención y de Droguería Nena C.A.
- Dirección del agente de retención y de Droguería Nena C.A.
- Debe coincidir fecha de emisión de factura.
- Número de factura y control
- Código del proveedor
- Cantidad, descripción, código, lote, precio unitario.
- Monto del impuesto según la alícuota aplicable, en forma separada del precio o remuneración de la operación.
- Una vez verificados todos los datos requeridos, se imprime el comprobante de ingreso de mercancía, se verifica, valida y se le anexa a cada factura. Sabiendo que la factura deben llevar los datos correctos de Droguería Nena C.A y la del proveedor.

“La factura es el documento donde se fijan las condiciones de venta de las mercaderías y sus especificaciones” Alfonso J. Ballasteros Román (2001)

Además las facturas de consignación es un término al que hace mención el título que el comitente remite al consignatario y en la cual se detallan los bienes, las condiciones y su respectiva comisión. La factura deben aparecer los datos del expedidor y del destinatario, el detalle de los productos y servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos, en caso que los haya y los impuestos.

Este procedimiento se realiza diariamente, con el fin de llevar un registro cuantificable de las precargas ejecutadas por cada analista, para mantener actualizada y disponible el promedio de registros, y al final del mes poder realizar el reporte correspondiente por el departamento. Este control se lleva en un archivo Excel, con tres formatos que indican cantidad de precargas de facturas a consignación, nena y notas de

entregas día a día, y al final de cada mes se totaliza cada partida y se compara con el promedio de los meses anteriores.

En este proceso, el proveedor registra sus facturas en el sistema, sabiendo que pueden ser varias ventas durante el día según sea la cantidad de mercancía suministrada en el área de almacén, un claro estudio del mismo nos permitirá en dado caso si el proveedor inserta un dato incorrecto en la factura emitida, es por ello que se debe visualizar muy bien las mismas porque un error como este haría un desbalance en el libro de compras y a su vez se deberían hacer las devoluciones, que sería otro proceso que impediría el avance.

Algunos ejemplos que pueden ocurrir en una factura error en RIF, error en fecha, error en los montos totales, atrasa el procedimiento del registro, sabiendo que estos pueden realizarse al momento que el proveedor emite la factura.

El procedimiento a seguir es a través del sistema Europa con que cuenta la empresa, las órdenes de compra (OC) para confirmar los diversos precios de los productos, una vez registrados en sistema por el proveedor esto nos permite verificar precios según factura y órdenes emitidas por el mismo, resaltando que estos precios vayan en concordancia con la factura emitida, sino es así administración de inventario se encarga de realizar un cuadro en Excel para conciliar las diferencias en precios y pedir al proveedor que emita una nota de débito o crédito que ajustara el precio del producto.

Una vez realizada la revisión, se procede a la notificación de reclamos, se ingresa al sistema en la ruta: wms, ingreso de mercancía, precarga de facturas con la fecha y el nombre del reporte, se ubica en sistema la factura correspondiente y se guarda e imprime. Realizado el proceso, se finaliza enviando un correo electrónico al comprador encargado de elaborarla, con copia a administración de inventarios, compradores dronena y al encargado de recepción de mercancía. Cabe resaltar que en dicho correo se detallan:

- Número de la factura
- Proveedor afectado
- Motivo del reclamo

- Descripción y cantidad de productos por los cuales se generó el reclamo. Este proceso es de gran importancia para Droguería Nena C.A, ya que les permite a los proveedores corregir las fallas en los productos enviados a la empresa y dar lugar a la sustitución de los mismos dentro del tiempo estipulado.

Medina (2004) Añade “El proceso de facturación debe permitir el control de la cartera de los clientes” (p.28). Es decir, que la facturación debe agregarle valor a la operación de venta, ya que es una actividad de servicio directo.

Esto ha dificultado el proceso de registro de entradas y salidas de mercancías, ya que si las facturas presentan algún error se deben devolver para que sean cargadas nuevamente en el sistema o en dado caso sean emitidas nota de débito o crédito dependiendo del caso, si el proveedor no desea realizar lo antes mencionado puede reemplazar la factura, esto sabiendo que en el monitor del sistema administrativo Soindi, en el cual tenemos acceso administración de inventario las facturas quedarían pendientes por registrar.

A su vez crea una deficiencia en la acumulación de facturas y al final del día o la semana nos queden pendientes por registrar y debemos notificarla de inmediato al coordinador para que esté al tanto de cada caso ya que el área de facturación nos solicita que estemos al día en la precarga de las mismas , es por ello que pasado los 03 días se debe reenviar nuevamente el correo de notificación de la factura para llevar un registro como se le ha notificado al proveedor del porque su factura aún se encuentra pendiente por cancelar , pasado el tiempo si el proveedor no emite una nueva factura se le indica al coordinador del departamento para que sean eliminadas del sistema, anexando así la factura rechazada y los correos enviados sin recibir respuesta por parte del proveedor.

Para este estudio realizaremos las siguientes preguntas ¿Cuál es la situación actual del proceso de la precarga de facturas en la empresa Droguería Nena C.A.? ¿Cuáles son los factores que influyen en el sistema de control interno en la empresa Droguería Nena C.A.? ¿Cuáles son los factores que influyen en el sistema de control interno en la empresa Droguería Nena C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Formular lineamientos para la optimización del proceso de la precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Droguería nena C.A, con respecto a la precarga de facturas a consignación.

Analizar los elementos de control que inciden en el proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería nena

Establecer los lineamientos para la optimización del proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería nena

Justificación de la investigación

En la actualidad, el departamento de administración de inventario de Droguería Nena C.A no tiene un buen manejo y control de las facturas de compra a consignación, que dificultan el registro, por tal motivo, se deben establecer procedimientos óptimos para un buen control en facturación y así poder manejar con eficiencia el proceso, al considerar estos aspectos es necesario aplicar estrategias de control interno en facturas, ya que los mismos contribuyen uno de los componentes del activo más susceptibles a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia perdidas no justificadas en los mismos o atrasos en las operaciones normales de una empresa, razón de la cual requieren

de una atención muy especial ya que de su buena y sana administración depende de gran medida el éxito de cualquier organización.

Por lo que hay que resaltar, que los procedimientos de control se debe ejecutar de forma eficaz para desempeñarlas funciones de la precarga de facturas bajo los parámetros establecidos por la empresa, que ha de cumplir cada proveedor para evitar errores en facturación al momento de registro, de esta manera será un proceso eficiente y confiable. Por tal razón, la realización de esta investigación permite conocer la problemática que existe en dicha administración, debido a esta problemática se hace indispensable proponer estrategias para controlar la facturación, ya que esta requiere mejorar los procedimientos que involucren cambios positivos y adaptaciones, proporcionando beneficios a la Droguería, siendo una alternativa para mejorar sus actividades, el cual puede facilitar un mejor registro. En el ámbito empresarial, el buen control de facturas en compras es de gran importancia, debido a que ayudaría a tener una buena organización en la administración y a su vez permitirá el ahorro en tiempo según registros y pagos al día. La elaboración de esta investigación me permitirá crecer como profesional y al mismo tiempo servirá para: Establecer un marco de referencia para todas aquellas personas interesadas en el área, así como servir de apoyo para futuras investigaciones. Al mismo tiempo, nos ayudara a ampliar los conocimientos de un buen procedimiento para el manejo de facturas en compras.

Alcance

El presente estudio tiene por alcance aplicar procedimientos eficientes para la realización de Pre-cargas de facturas en Droguería Nena C.A, ya que cuenta con un sistema de fácil acceso y manejo para así cumplir los objetivos y metas en cuanto a prevención de diagnóstico, tiempo y pagos. En cuanto a las limitaciones, no se presentan debido a que existe interés en la empresa para un mejor desarrollo del estudio y acceso a la información necesaria para la realización de la investigación, lo que evidencia la importancia que define la necesidad para ofrecer un mejor servicio en el departamento, lo

que permitirá el logro de los objetivos organizacionales que servirán de referencia para otras entidades que pudieran aplicarse las recomendaciones sugeridas en la investigación.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

Antecedentes de la investigación

Iniciaremos este marco con el concepto más general respecto de las consignaciones, para luego adentrarnos en la metodología. Es frecuente las operaciones de mercaderías por intermedio de terceros, comerciantes establecidos, en cumplimiento de un mandato comercial. Arias (2012), comenta “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.34).

En este sentido, una Consignación es “el traspaso de la posesión de mercancías de su dueño, llamado Comitente o consignador, a otra persona, denominada Comisionista o Consignatario, que se convierte en un agente de aquel a los fines de vender mercancías, la consignación es una entrega en depósito, y las relaciones que se establecen entre el consignador y el consignatario corresponden a las que en derecho mercantil se estudian como depósito y agencia. ”Por otra parte, dependiendo de los acuerdos contractuales de los intervinientes, la misma figura puede tener diferentes consecuencias, que veremos más adelante en el desarrollo de este trabajo.

Esta investigación presente, es un aporte al presente estudio debido a que es una referencia para la comprensión de algunas necesidades aplicables a cualquier organización, específicamente se hace referente a la falta de las precargas de facturas, a consignación del mismo modo, sirve como estrategia para llevar una buena organización. Por otra parte, Jhon Steven Ramírez Aquino (2020), universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría Unidad de integración curricular, en su trabajo de tesis llamado tratamiento contable de mercadería en consignación de las empresas comerciales, escribió: Para incrementar las ventas muchas empresas, recurren al contrato de mercadería en consignación, que consiste en la entrega de la mercadería por parte del comitente o consignador (dueño de la mercadería), al comisionista o consignatario para que proceda a la venta de esta, recibiendo una comisión por cada venta que realice, pero es importante recalcar, estas mercaderías no

forman parte del inventario del comisionista, por lo tanto, no debe registrar o incluir en sus inventarios estas mercancías, porque el comitente es el propietario.

Su objetivo general fue verificar si el estudio del tratamiento contable de la mercadería en consignación permitirá un adecuado registro contable, de tal manera, que se evite alteraciones en los estados financieros, es por ello, que el trabajo se orienta a abordar el tratamiento contable de la mercadería en consignación mediante el análisis de la normativa vigente para el correcto registro contable.

Finalmente, se puede decir que dicho trabajo se relaciona con la presente investigación debido a que ambas presentan problemas, y destacan que no se recibe un pago inmediato de la mercadería entregada, sino hasta el momento que se realice la venta y en el caso de no ser vendida, será devuelta al comitente.

Por otro lado, se puede citar la investigación Rodrigo Marcelo Garrido Soto (2018) en tesis especial para optar al grado de magíster en tributación, ha planteado definir cuál es la naturaleza jurídica de lo que referimos como ventas en consignaciones. Si bien, las personas pueden coincidir en esto corresponde a entregar bienes o poner a disposición los mismos para que terceras personas se encarguen de su venta, nos encontramos que, dentro del ordenamiento jurídico chileno, esta figura no se encuentra tratada como tal

La investigación realizada tiene como objeto analizar los procesos que se realizan para la facturación de mercancías, con la finalidad de conocer los factores críticos de la empresa, además determinar las personas implicadas en el proceso, quienes ingresan información o alimentan el sistema en la actualización de datos, también establecer quienes envían reportes para una correcta facturación y el método que utilizan para que estos reportes sean entregados a tiempo.

Se puede decir que la necesidad de implementar medidas de control interno aplicables y capacitar al proveedor quien realiza dicha factura servirá como herramienta fundamental para el correcto funcionamiento de las actividades que se realicen dentro de dicha área.

Bases Teóricas

Son aquellas donde se sustenta los conocimientos relacionados a un tema en específicos, con ella se pretende definir y explicar los términos utilizados en esta presente investigación, a fin de introducir al lector a un contexto en general definido que le permita entender mejor el desarrollo del trabajo.

Según autor: Arias, 2006 “Las bases teóricas se refieren al desarrollo de los aspectos generales del tema, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.

Facturas: Es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación. Podemos decir que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo.

Facturas a consignación: Con frecuencia individuos y negocios colocan sus productos con otros que realizarán las ventas por ellos, en lugar de hacer ventas directas. Este tipo de transacción se conoce comúnmente como ventas a consignación.

Procedimientos: Es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.

Según Melinkoff, R (1990), Los procedimientos consisten en describen detalladamente cada una de la actividades a seguir en proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores “. (p.28).

Objetivos de los procedimientos

El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero. Desde otra perspectiva Terry & Franklin (1993) definen que los procedimientos administrativos son:

"Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (p.32)

Importancia de los procedimientos: El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelve cada vez más riguroso en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Características de los procedimientos

Beneficios de los procedimientos: Es beneficioso ya que permite el aumento del rendimiento laboral también ayuda a adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y ordenen las actividades de la organización.

Múnich G. Y Martínez G. (1979)" Consideran que los procedimientos: Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas". (p.99)

Tipos de Procedimientos: A continuación procedemos a detallar los tipos de procedimientos inmersos en las organizaciones:

Procedimientos de operaciones: los procedimientos de operación describen los pasos a seguir para actividades operativas, por consiguiente son importantes los procedimientos escritos porque evitan el desperdicio de tiempo en las actividades realizadas por el personal.

Procedimientos Administrativos: los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan las formas sistemáticas de hacer determinado trabajo rutinario. Con el fin de utilizar de manera uniforme los procedimientos establecidos para cada función y aumentar la eficiencia a nivel organizacional.

Las precargas de facturas a consignación es una de las tareas más importantes de la empresa. Mediante la expedición de estas se documentan los ingresos de la empresa, la unidad de facturación tiene la importante labor de elaborar, examinar y velar que la emisión de la factura o comprobante de venta sea emitido en cumplimiento con lo

establecido, en este sentido las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un proceso integral con el fin de analizar, observar y verificar como se está llevando a cabo las actividades en esta área de estudio.

Las empresas requieren de efectivos sistemas informáticos, de procedimientos administrativos y financieros, como instrumentos de vital importancia para el cumplimiento al logro de los objetivos, entre los cuales se encuentra el proceso de facturación. La palanca más potente que poseen las empresas para demostrar la gestión estratégica de sus resultados depende mucho de los procesos. “Todo proceso requiere una descripción de las acciones necesarias, estas descripciones se llaman procedimientos” (Martín, 2006, p. 12).

Dentro de las obligaciones de los intervinientes está la emisión del documento denominado “liquidación factura”. Este documento, es un documento tributario que refunde la liquidación de ventas, emanadas de un contrato de consignación, el que tiene por finalidad ajustar las ventas del consignatario. Tal como señalamos en un comienzo, el consignatario realiza las ventas de los bienes de terceros como si fuesen propias, lo que conlleva la emisión de las correspondientes boletas y facturas de ventas. A raíz de ello, debe realizarse un ajuste, respaldado por un documento tributario, que traslade el resultado de la venta a quien realmente le corresponde, el dueño de los bienes o consignante.

Gestión de facturas de pagos en consignación

La consignación mercantil es una herramienta clave en el crecimiento de un negocio a través de la cual puede:

- Ampliar la oferta de productos sin necesidad de abrir nuevas sucursales e incurrir en más gastos administrativos, operativos, etc.
- Ofrecer más productos sin hacer fuertes inversiones en su adquisición
- Dar a conocer nuevos productos con mayor facilidad a través de terceros, pues éstos no tendrán que efectuar ningún desembolso para comercializarlos o éste sería mínimo

El Código de Comercio.

Define a la consignación mercantil como el contrato mediante el cual una persona denominada consignante transmite la disponibilidad y no la propiedad de uno o varios bienes muebles, a otra persona denominada consignatario, para que le pague un precio por ellos en caso de venderlos en el término establecido, o se los restituya en caso de no hacerlo (art. 392)

Toda vez que el consignante sólo transmite la disponibilidad más no la propiedad de los bienes al consignatario, jurídica y fiscalmente no existe una enajenación de bienes, sólo se da su consignación con la finalidad de que el consignatario los venda.

Así, la enajenación de los bienes sólo puede llevarse a cabo por parte de su propietario, el consignante, quien se obliga en su momento a transmitir la propiedad de los mismos al adquirente (art. 393).

Retribuciones: Respecto a los beneficios económicos para el consignatario, las partes podrán pactar una retribución consistente en una suma determinada de dinero, en un porcentaje sobre el precio de venta o en algún otro beneficio, pudiéndose facultar al consignatario para que retenga el porcentaje establecido en el contrato. Salvo pacto en contrario, si el bien objeto del contrato no fue vendido dentro del plazo pactado, el consignante no estará obligado a retribuir al consignatario. Este podría ser el principal beneficio al celebrar este tipo de contratos, pues evita el desembolso de recursos financieros para ambas partes. No obstante, puede pactarse una retribución para el consignatario. De ser así, si el consignante no cubre la retribución respectiva, se entenderá que lo consignado responde por el importe pactado; en este caso el consignatario podrá constituir en prenda dichos bienes hasta en tanto le sea cubierta la retribución.

En caso de que el bien consignado sea vendido y se hubiera pactado una retribución, pero ésta no se hubiera determinado, se estará a aquella que generalmente se fije en este tipo de contratos en la plaza respectiva, tomando en cuenta las características del bien consignado, su valor de mercado y los gastos erogados por el consignatario para su conservación.

Terminación de la consignación:

Además del cumplimiento de las obligaciones derivadas del propio contrato, como serían la venta de los bienes y el pago de las retribuciones correspondientes, son causales de terminación del contrato las siguientes (art. 394)

- El vencimiento del plazo pactado para la venta de los bienes
- La muerte de alguno de los contratantes
- El mutuo consentimiento
- Incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes

De darse alguna de estas causales, el consignatario debe poner de inmediato a disposición del consignante los bienes dados en consignación, para que los recoja dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación respectiva.

Si el consignante no recoge la mercancía dentro de dicho término, salvo pacto en contrario, estará obligado a cubrir al consignatario el equivalente al 2% mensual del valor de mercado del bien de que se trate por concepto de almacenaje por cada mes o fracción que tarde en recogerlo, en cuyo caso, los riesgos derivados de la pérdida o deterioro por caso fortuito o fuerza mayor se entenderán transmitidos al consignante.

Manejo contable

El tratamiento contable de los bienes dados en consignación para el consignante podrá llevarse a través de la respectiva cuenta de activo para dar la salida del almacén a su mercancía en la denominada “Mercancías dadas en consignación”, pues estas siguen siendo de su propiedad por lo que no se afectan las cuentas de resultados.

Por su parte el consignatario, deberá manejar la entrada de los bienes mediante cuentas de orden (no modifican las cuentas de balance o resultados de la empresa, pues representan notas a los estados financieros) en las denominadas “Mercancías en consignación” y su contra cuenta “Consignaciones recibidas”. Sólo se verán afectadas sus cuentas de activo y pasivo cuando el consignatario adquiera y enajene a un tercero los bienes.

Conocer la forma correcta para operar la consignación mercantil, brindará a los contratantes la certeza jurídica de que sus intereses se encuentran protegidos, dándoles la facilidad de ampliar su negocio sin necesidad de realizar las fuertes inversiones que implicaría la apertura de nuevas sucursales o la adquisición mercancías, sin que estos beneficios les traigan cargas fiscales adicionales.

Memoria descriptiva de la empresa

Reseña Histórica

Según el portal intranet Dronena (Julio, 2021), La historia de Droguería Nena tiene sus inicios junto con la familia Aizpurúa; su principal fundador es el señor Miguel Aizpurúa, quien desde muy joven mantuvo una sólida relación en el mundo farmacéutico. Justamente la experiencia en este mercado comercial fue la mayor motivación para que en el año 1976, don Miguel Aizpurúa ponga en marcha su propia empresa con la ayuda de su esposa doña Josefina de Aizpurúa, quien en honor a su hija Josebe “la Nena” diseña el emblema de la empresa, cuya identificación aún se mantiene vigente; de esta manera, como originalmente se llamó: “Perfumería Nena, S.R.L.” comienza sus funciones en un pequeño local de la calle 23 de la ciudad de Barquisimeto, contaba con un capital poco significativo y su recurso humano era de apenas 5 empleados, quienes se encargaban de empacar de manera manual Champú, entre otras series de productos nacionales y multinacionales que eran comercializados en diferentes ciudades del país.

Con el paso de los años se fue acentuando el crecimiento de la empresa, aumentando la cantidad de productos de líneas farmacéuticas que comercializaba y además se incorporaron equipos para salones de belleza; con un importante aumento del capital social (1.750.000 bolívares para alcanzar la cantidad de 2 millones de bolívares), se hizo necesario adquirir un local más amplio, entonces, es cuando perfumería nena se muda a la carrera 28 de la ciudad de Barquisimeto y debido a la serie de cambios que surgieron, para los dueños de la empresa resulto conveniente cambiar la razón social a “Droguería y Perfumería Nena C.A.”

Durante los primeros diez años de crecimiento y desarrollo de la empresa, se lograron importantes aumentos de capital, y es hasta 1986 cuando se define nuevamente la misión empresarial; ahora ésta se fundamentaba en la comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos; y es en este momento cuando nace “Droguería Nena, C.A.” con una nómina de 140 empleados amparados por un capital social de ochenta millones de bolívares. En el año de 1994, debido al crecimiento continuo y a la demanda de las zonas central y oriental del país, se instala en el estado Aragua Dronena Centro C.A., específicamente en San Joaquín de Turmero.

El año 2000 fue decisivo para el destino de Droguería nena con un capital social de más de 1.000 millones de Bolívares y un recurso humano comprometido que asciende a más de 400 empleados. La Droguería estrena nueva sede con una edificación imponente de 9.000 metros cuadrados ubicada en la zona Industrial III de Barquisimeto, diseñada para alojar todos los elementos propios de la tecnología moderna, y a su vez se logra la automatización total de sus procesos tanto de almacén, despacho y administrativo. Muchos de los servicios de la edificación son coordinados por sensores controlados mediante computadora, de manera integrada y automatizada para obtener así un mayor aprovechamiento de la energía y un mayor confort.

La droguería continua su expansión, dentro del reto constante de desarrollo para ofrecer al mercado farmacéutico un servicio cada día mejor, a partir del 12 de Abril del 2004 debido al crecimiento continuo y a la demanda de las zonas centro y oriente del país, se instala en la ciudad de Guarenas la sucursal capital, ahora nena amplía sus operaciones ofreciendo las herramientas necesarias para un mayor beneficio al mundo farmacéutico.

En el año 2007 droguería sigue su crecimiento, ampliando y mejorando los centros de distribución de Barquisimeto y Guarenas, estos gigantescos almacenes automatizados trabajan minimizando el tiempo y los errores en el empaque, además en toda la comunidad Nena inicia la implementación del sistema de gestión de calidad, el cual busca la mejora continua de su gente y los procesos, logrando ofrecer mejor servicio al cliente interno y externo, asimismo es mejorada e incrementada la flota de transporte, mejorando la capacidad de distribución y así lograr mayor rapidez y eficiencia en la entrega de los pedidos.

A partir del año 2010 Droguería Nena sede principal de Barquisimeto es protagonista de la construcción de un nuevo galpón anexo de más de 3420 mts² de construcción, ampliando la capacidad de almacenamiento y despacho, así como el recurso humano, brindando nuevas fuentes de trabajo a cientos de venezolanos.

En la actualidad, Droguería nena C.A. es un distribuidor de productos para farmacias, líder en el mercado farmacéutico; como tal todos sus esfuerzos se dirigen a mejorar el volumen de compra con los laboratorios, no a competir produciendo medicamentos ni adquiriendo al detal, con el objeto de ofrecer el mayor stock y el mejor precio, sin farmacias propias a las que favorecer y trasladando todos los beneficios adicionales de las negociaciones por igual a las farmacias, resultando oportuno para la economía en el ámbito nacional.

Filosofía de Gestión de Droguería nena C.A

Misión

La misión de Droguería Nena es; según el portal intranet Dronena (2021), “Distribuir Salud y bienestar con calidad” esto significa:

Disponibilidad y variedad de productos:

- Atención efectiva.
- Niveles de precios competitivos y promociones continuas.
- Distribución a tiempo y sin errores.
- Asesoría eficaz.
- Generar valor para clientes, empleados, accionistas y sociedad en general.
- Clientes y trabajadores satisfechos en equilibrio con el entorno social.
- Cumplimientos en los plazos de cobranza.
- Eficiencia en la gestión de inventario.

- Transparencia en los resultados financieros y Transferencia de beneficios por economía de escala a nuestros clientes.

- **Visión**

“Ser la marca líder en servicios y desarrollo de soluciones de salud, bienestar y logística en Venezuela.”

Objetivos Generalde Droguería nena C.A

“Consolidación de su posicionamiento en el mercado como primera opción en la distribución y comercialización de Medicinas y Misceláneos”

Objetivos Específicos

- Promover el desarrollo y crecimiento del negocio, fortalecer los procesos de comercialización, administración, distribución efectiva de los productos farmacéuticos, misceláneos y cosmético.
- Destacarse como una organización innovadora, de calidad, de liderazgo en el mercado, que no sólo cumpla con la satisfacción de las expectativas de los clientes, sino que las supere.
- Mantener una relación justa y equitativa con los trabajadores, proveedores y demás relacionados.

Valores

En Droguería Nena como base fundamental para el desempeño de las actividades de toda organización se presentan un conjunto de valores que constituyen una pieza fundamental del éxito de la gestión de la organización.

- Compromiso
- Honradez
- Responsabilidad
- Calidad
- Capacidad
- Resultados
- Ética
- Integridad
- Eficiencia
- Lealtad

Descripción de las Unidades y Gerencias de Droguería nena C.A

La estructura Organizativa de Droguería Nena C.A, le permitirá funcionar adecuadamente para el cumplimiento de sus fines. Dicha estructura está representada por una cadena de niveles jerárquicos, o cadena escalar formando una pirámide. En cada uno de estos niveles se presenta una división en la cual los superiores tienen autoridad sobre los subordinados que se encuentran en los niveles inferiores, aumentando la autoridad y la responsabilidad a medida que se asciende en la escala jerárquica.

- **Junta Directiva:** Autoridades dentro de la empresa, que brindan su apoyo a las decisiones de las demás gerencias o departamentos, mantiene una estrecha relación con

todo el personal, así como también la imagen de la empresa ante el mercado competitivo del ramo farmacéutico.

- **Contraloría Interna:** Controla, vigila y fiscaliza el cumplimiento efectivo, de los procesos que se realizan en la empresa, referente a los: ingresos, gastos, bienes y/o servicios de la empresa, y la verificación correspondiente, a los controles de los procedimientos, que deben cumplir, los empleados.
- **Gerencia General:** Planifica, organiza, dirige, coordina y controla los procesos que garanticen la máxima eficiencia, efectividad y eficacia, en los procesos de operación, comercialización y finanzas de los productos que la empresa distribuye a los clientes; a través, de la adecuada supervisión y coordinación de las actividades realizadas por las unidades que le reportan.
- **Gerencia de Tecnología e Información:** Planifica, coordina, organiza, dirige y controla lo relativo a la eficiencia de los procesos de los sistemas de información, la implantación de nuevas tecnologías, así como, velar por el cumplimiento y resguardo de los datos.
- **Gerencia de Recursos Humanos** Planifica, coordina, organiza, dirige y controla lo relativo a los procesos administrativos del área, los cuales comprende los subsistemas de: captación, capacitación, desarrollo, registro y mantenimiento del recurso humano, así como los aspectos relacionados con las relaciones laborales, higiene y seguridad industrial, entre otros.
- **Gerencia de Seguridad:** Planifica, dirige, organiza y controla la calidad y eficiencia de los procesos de seguridad de la empresa. Así como la supervisión del personal perteneciente a las empresas de servicio de seguridad contratadas por la empresa.
- **Gerencia Nacional de Operaciones:** Planifica, coordina, organiza, dirige y controla lo relativo a la calidad y eficiencia de los procesos de almacenaje, traslado y distribución de mercancía. Asimismo desarrollar destrezas en la administración de operaciones, enfoques de grupo hacia la administración, decisiones de planeación y control de la productividad.
- **Jefatura de Distribución:** Planifica, coordina, organiza, dirige y controla lo relativo a la calidad y eficiencia de los procesos de traslado y distribución de mercancía tanto en la plaza, como en otras ciudades del país, así como, programar el servicio de encomiendas para las oficinas foráneas, a fin de aumentar la eficacia y la calidad del servicio.

- **Jefatura de Almacén:** Planifica, organiza, dirige, coordina y controla los procesos que garanticen la máxima eficiencia, efectividad y eficacia, en los procesos de almacenaje de mercancía, dando solución a través del planteamiento de alternativas a las diversas situaciones que se puedan presentar.
- **Jefatura de Devoluciones:** Organiza, dirige, coordina y controla los mecanismos que permitan el manejo efectivo y rápido de las devoluciones de productos distribuidos por Droguería Nena.
- **Jefatura de Flota:** Planifica, coordina, organiza, dirige y controla lo relativo a la calidad y eficiencia de los procesos de mantenimiento de los vehículos de la flota, a fin de aumentar la eficacia y la calidad del servicio.
- **Gerencia de Administración y Finanzas:** Aplica las políticas financieras, contables, fiscales y de presupuesto, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos económicos, tributarios y estratégicos establecidos, contribuyendo a la optimización de la rentabilidad de la Institución.
- **Gerencia de Compras:** Planifica, organiza, dirige, coordina y supervisa, las actividades relacionadas con las compras de productos farmacéuticos, tales como: medicamentos, naturales, psicotrópicos y misceláneos, así mismo, debe asegurar el cumplimiento de los controles internos que permitan una eficiente gestión de compras.
- **Gerencia Nacional de Ventas:** Planifica, organiza, coordina y supervisa las actividades relacionadas con los procesos del área, para impulsar las ventas mediante el contacto con los clientes e identificando sus requerimientos, solucionando las situaciones diversas que se puedan presentar a nivel nacional en cada una de las oficinas.
- **Gerencia de Inteligencia de Negocios:** Planifica, organiza, dirige, coordina y controla.

Variables de la Investigación

Las variables de la investigación son las características y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación.

El sistema de variables consta de una serie de cualidades a estudiar, definidas de una manera operacional, en función de sus dimensiones o unidades de medida. El sistema de variables incluye dos definiciones, la conceptual (la cual refleja el basamento en la teoría) y la operacional (la cual refleja bajo la cual se sustenta la investigación).

Según Arias (2012), se define como: “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.57). Es decir, es el rasgo diferencial a través del cual se puede conocer el objeto de estudio.

De acuerdo con Balestrini (2006), “en esta etapa del proceso de identificación de las variables, se establece específicamente el significado que ha de otorgársele a un determinado termino dentro de la investigación” (p.103). En el caso del Proceso de Facturación, Mariño, Torres y Arévalo (2019), lo definen como: “un conjunto de actividades que permite liquidar la venta o prestación de servicio” (p.77). En cuanto a la definición del proceso de planificación estratégica.

Operacionalizaciòn

El proceso de la precarga facturas ha formado parte de un gran conjunto de procesos de negocio en el mundo del comercio que incluyen la colocaciòn y aceptaciòn de una 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.

En este sentido, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está vinculado con otras actividades de la empresa. Dicho proceso también está compuesto por políticas, normas, procedimientos y estrategias establecidas por la empresa, que ayudan a mejorar el buen funcionamiento de la misma, siempre y cuando su aplicaciòn sea de una forma adecuada.

Definición operacional: Fases-Aceptaciòn de una orden, Procesamiento de la orden, Entrega de la mercancía o prestaciòn del servicio, Pago final.

Diagnóstico Organizacional: Auditoría Integral de la Organizaciòn. Sistema Gerencial/ Filosofía de Gestión- Misión, Visión, Objetivos Organizacionales, Políticas, Valores, Estrategias.

Cuadro N° 1. Cuadro de Operacionalización de las variables

Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores		Ítems
Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Droguería Nena C.A, con respecto a la precarga de facturas a consignación.	Predeterminar la situación actual	Diagnostico	Procedimientos de entradas de precarga de facturas	Cuestionario	1
			Relación del departamento administración de inventario con el sistema administrativo		2
			SOINDI		3
Analizar los elementos de control que inciden en el proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A	Procedimientos a manejar para el registro de facturas electrónicas.	Normativas	-De registro	Cuestionario	4
			-De compra		5
Establecer los lineamientos para la optimización del proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A	Procedimiento para realizar la precarga de facturas	Propuesta	Información	Cuestionario	6
			Planeación		7
			Organización		
			Tareas o actividades		

Fuente: Dania Quiroz. (2022)

MOMENTO III

MARCO METODOLOGICO

Es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. Por tal es necesario responder tanto al nivel de probabilidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, como el modelo las técnicas que han de utilizarse en la recolección de los datos para lograr los objetivos.

Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio que se lleva a cabo para este proyecto es de carácter descriptivo, puesto que describen los procedimientos para la realización de la precarga de facturas en Droguería nena C.A. Además se desarrollaron aspecto concerniente al diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento, la confiabilidad del instrumento y procesamiento y análisis estadísticos de datos para de esta forma lograr los objetivos de estudios.

Según Sabino (1996), el diseño de campo constituye un proceso tanto sistemático como riguroso el cual permite recopilar, analizar y tratar los datos recolectados de manera directa, tomando del mismo ambiente de la organización, en el sitio donde producen.

En correspondencia Balestrini (2001), refiere que una investigación es de tipo descriptivo, dado a que se detalla las singularidades de la realidad observada, por lo tanto, su esquema en cuanto al contenido será diferente al de los estudios de comprobación de hipótesis causales, hecho más riguroso.

Población

Cabe destacar, que la población conforma el objeto de estudio de la investigación, de allí se extrae la información necesaria para su respectivo estudio. Según Arias (2006) define la población como “Un conjunto finito e infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág.81).

En esta investigación se consideran como población el departamento de administración de inventario conformado por 8 personas, en los cuales se obtuvo a través del instrumento aplicado, de la muestra la información necesaria para realizar la investigación y así cumplir con los objetivos planteados, para un total de 8 personas.

Muestra

La muestra constituye la parte de población, la cual se considera el objeto de estudio, en otras palabras, es un conjunto de unidades de una población total, que representa el comportamiento del universo total. La muestra de esta investigación está conformada por ocho (8) personas, permitiendo obtener la información necesaria para saber si tienen conocimiento de las ventajas de establecer procedimientos para la realización de la precarga de facturas y conceptualizar la muestra como:

Una parte representativa de la población, nos ayuda a realizar el diseño muestral, es importante destacar que:

- a) Permite que el estudio se realice en menor tiempo.
- b) Se incurre en menos gastos.
- c) Posibilita profundizar en el análisis de las variables.

Cuadro N° 2 Población y Muestra

Personal	Población	Muestra
Administración de inventario	8	8
Total	8	8

Fuente: Dania Quiroz. (2022).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo al tipo de investigación que se utilizara en el presente estudio es importante seleccionar la técnica e instrumento de recolección de datos que se va a permitir registrar datos que facilite la objetividad del mismo, utilizando como técnicas una encuesta formada por un cuestionario estructurado por 7 preguntas cerradas, que van dirigidas al personal que labora en administración de inventario, con la finalidad de conocer si la organización conoce los procedimientos para mejorar la realización y las ventajas que trae la obtención de este.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Las encuestas permiten conocer la opinión y el comportamiento de la población. Para ello, se determina una pregunta o una serie de preguntas que se aplican a varias personas para conocer tu opinión sobre un tema específico

Validación del instrumento

Es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus características y procedimientos. Este trabajo tiene como finalidad proponer una metodología para la validación de un instrumento científico.

El instrumento será sometido a la validez de contenido, se usara la técnica de “criterios de expertos”, seleccionando a dos (2) especialistas, quienes tendrán la tarea de juzgar cada ítem por su claridad, coherencia y pertinencia. Realizando las correcciones sugeridas por los expertos, se determinara que ítems seleccionados permitirán medir los objetivos planteados en la organización.

Estrategias procedimentales

Para la realización del presente trabajo se utilizarán estrategias de análisis que tendrán como objetivo diseñar procedimientos para mejorar la realización de la precarga de factura, de esta manera tener una base para desarrollar el trabajo, con respecto a estrategias Burgelman, (2002) asegura que es la teoría que la alta dirección tiene sobre la base para sus éxitos pasados y futuros.

Los procedimientos metodológicos utilizados en la elaboración fue la encuesta mediante la cual se logró el contacto directo con el personal de Droguería nena C.A, lo que permitirá realizar un análisis y obtener mejor información para la elaboración del Trabajo Especial de Grado.

Fase I: Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Droguería Nena C.A, con respecto a la precarga de facturas a consignación.

En esta fase se utilizó la técnica de observación directa y la entrevista no estructurada para lo cual se usaron instrumento de recolección de datos: (hoja de observación y cuestionario), en consecuencia para el autor Arias. (1999), expresa que los instrumento de recolección de datos "son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". (p. 53).

Fase II: Analizar los elementos de control que inciden en el proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A

En esta fase se realizó un cuestionario es por ello seguimos la definición de Pérez Juste (1991) que considera el cuestionario como un conjunto de preguntas, de diferentes clases, que se ha elaborado de forma sistemática, con el objetivo de evaluar aspectos concretos de una investigación.

Cabe destacar, que un cuestionario es un instrumento que permite la recolección de la información, el cual, son una serie de preguntas, y están dirigidas directamente a los

sujetos en estudio. La presente fase tiene como objeto presentar el diseño de los procedimientos para mejorar el control interno del departamento.

Fase III: Establecer los lineamientos para la optimización del proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A

Finalmente en esta fase, se aplicó los lineamientos que describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas, se recomienda realizar un aprendizaje individual, esto resulta de gran utilidad en circunstancia de dispersión o para reunir un grupo de asistentes a un programa de capacitación. Significa, lecturas, folletos con serie de preguntas y respuestas en forma sistemática, para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende con el grupo de la empresa.

Cabe destacar que los procedimientos es un instrumento que le permite al personal, tener claro cuál es el procedimiento para poder realizar una buena precarga de factura sabiendo cuales son los lineamientos que debe seguir y las respectivas correcciones que ha de aplicar al momento de realizar el registro de dicha factura con la finalidad de mejorar los registros que se tienen dentro de dicho departamento.

Materiales y recursos utilizados

Los materiales y recursos recurridos pueden estar compuestos por documentaciones e instrumentos que facilitan en la búsqueda de la información real, oportuna, eficiente y eficaz, durante el período de la investigación. Los recursos a utilizar serán aquellos objetos, personas o situaciones que permiten la realización del proyecto mediante los métodos utilizados por la empresa en estudio, y los recursos técnicos son de gran utilidad puesto que, por medio de ellos se podrá llevar a cabo el desarrollo de las actividades, que posteriormente nos dará paso al desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. Seguidamente se presentan los recursos que se consideran necesarios utilizar para la elaboración del proyecto de investigación en el cuadro

Cuadro 3 Materiales, recursos y técnicas

Fases	Materiales, Recursos y Técnicas
<p>Fase I: Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Droguería Nena C.A, con respecto a la precarga de facturas a consignación.</p>	<p>Observación directa, cuaderno y bolígrafo.</p>
<p>Fase II: Analizar los elementos de control que inciden en el proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A</p>	<p>Instrumentos de recolección “cuestionario”, Material teórico, Revisión de documentos, computadora, bolígrafo.</p>
<p>Fase III: Establecer los lineamientos para la optimización del proceso de precarga de facturas a consignación en la empresa Droguería Nena C.A</p>	<p>Computadoras, lápiz, hojas, investigaciones.</p>

Fuente: Dania Quiroz (2022)

MOMENTO IV

Resultados de la Investigación

A continuación, se expone los resultados obtenidos, tomando en cuenta que en la investigación se usó un cuestionario como instrumento de recolección de información sobre el proceso de precargas de facturas en Droguería nena C.A para esto se aplicó el cuestionario de siete (7) ítems a la población integrada por ocho (8) personas descritas o mencionadas en el momento anterior, con la finalidad de evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándolos de manera directa con las bases teóricas y legales que se sustentaron.

Tal como lo señala, Méndez (1995) “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de investigación” (p. 124).

La interpretación de los datos se ejecutó reflejando una pregunta evaluada en el instrumento de recolección de información junto con la tabla de resultados, acompañada por un diagrama de barra representando la relación entre la población y la frecuencia de las respuestas obtenidas, para luego exponer una interpretación y análisis breve de la tendencia de los datos.

Ítems N° 1

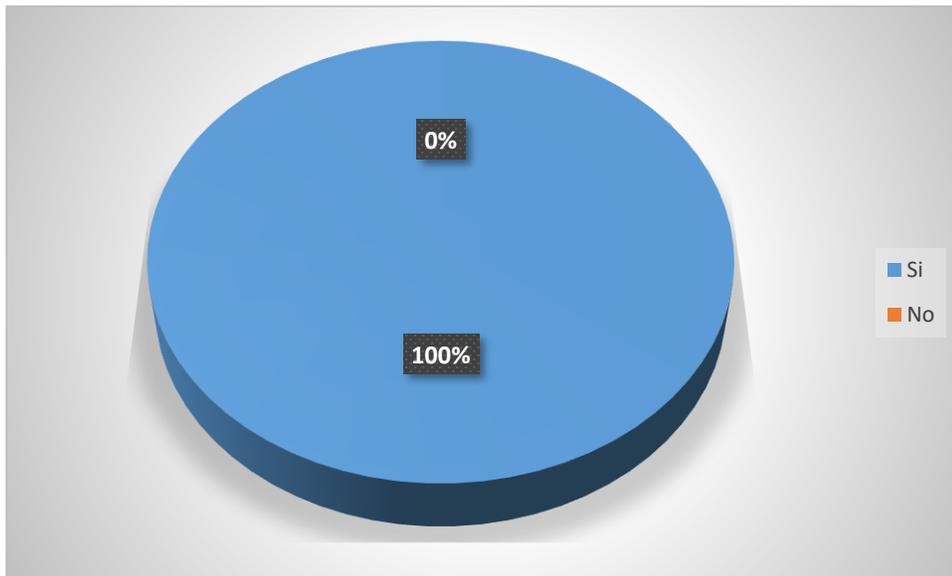
¿Se planifican las actividades para la precarga de facturas?

Cuadro N° 4

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N° 1



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: Al procesar los datos obtenidos de éste ítem se pudo determinar que el 100% de la población considera que se planifican las actividades para realizar el proceso de precargas de facturas ya que cuentan con un tiempo prudencial para el registro de lo antes mencionado, según Henry Fayol, definió a la planificación, como "el proceso de estimar el futuro y de preparar provisiones para él".

Ítems N° 2

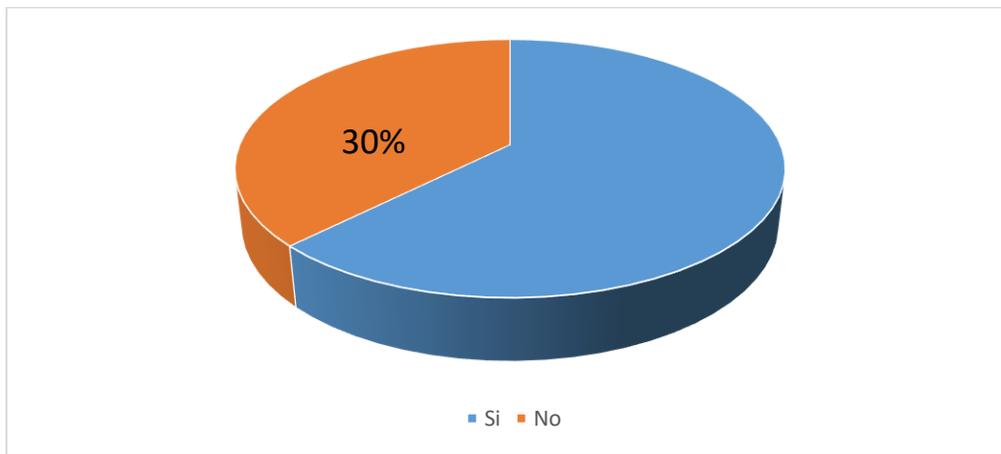
¿Considera usted que el sistema donde se postean las facturas tiene algún error?

Cuadro N° 5

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	5	70%
No	3	30%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N°2



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: Como se observa, se tiene que el 70% de los encuestados, manifiesta que si existe un problema en la precarga de facturas, ya que cuando el proveedor añade su factura digitalizada dificulta el proceso y la carga se hace más lenta, por otra parte el 30% añade que no existe un error de sistema sino que los errores los comete el proveedor al momento de realizar la factura, sin embargo estos señalan que los errores ocurren al momento que el proveedor emite su factura, ya que se equivocan en los datos fiscales lo que ocasiona que las precargas de facturas no sean registradas en el tiempo debido. Podemos decir entonces que los sistemas administrativos son necesarios porque nos permiten agilizar procedimiento, Según Senn (1999), es “Un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común”. (p. 363)

Ítems N° 3

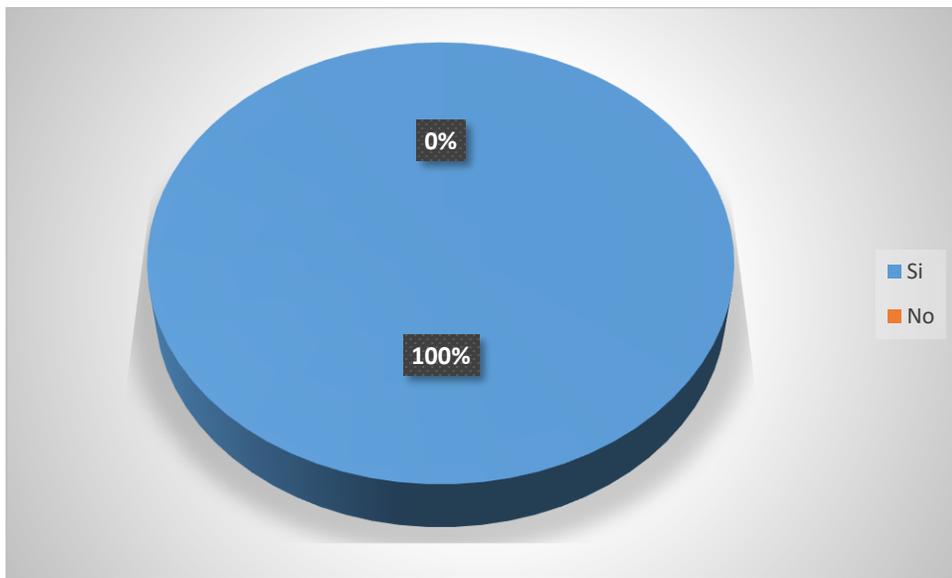
¿Cree usted que las precargas de facturas se procesan en el tiempo indicado?

Cuadro N° 6

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N°3



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: En lo referente a los resultados obtenidos en el Gráfico N° 3, se tiene que el 100% de los encuestados, si considera que las precarga de facturas se realizan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento, por tal razón el tiempo indicado es de una semana, donde diariamente se deben registrar 114 precargas de facturas. Además Lallerana, McGinn, Fernández y Álvarez, (1981) es el proceso en el cual se determinan los fines, objetivos y metas de una actividad a partir de los cuales se determinarán los recursos y estrategias más apropiadas para su logro.

Ítems N° 4

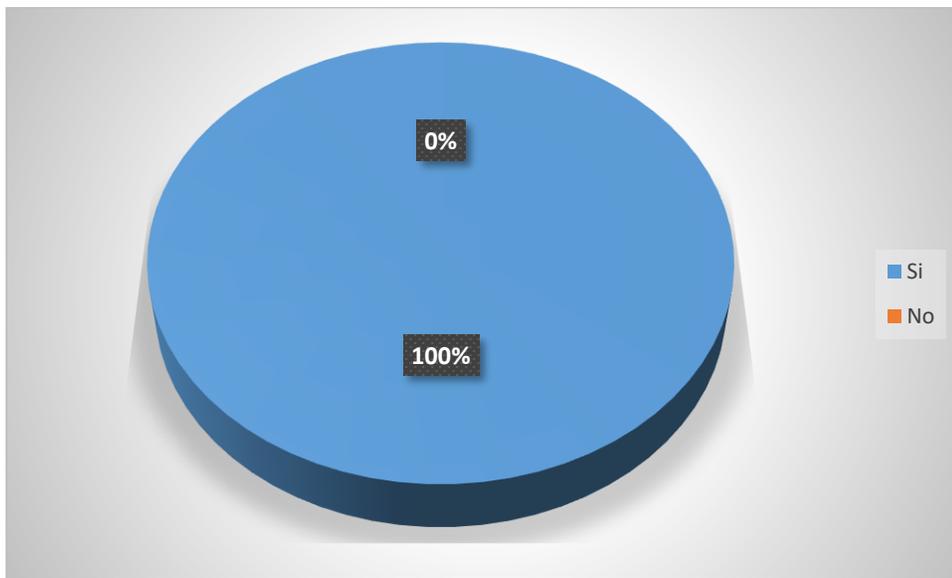
¿Existe algún manual donde se describan los pasos de la precarga de facturas?

Cuadro N° 7

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N°4



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: Como se observa, se tiene que el 100% de los encuestados, manifiesta que existe un manual que describe las funciones en el departamento sin embargo, para la fecha no está actualizado, ya que al sistema de registro se le han realizado ciertas modificaciones que alteran el proceso cuando leemos las instrucciones dadas por el mismo. Según Terry, (1993) “Son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.”

Ítems N° 5

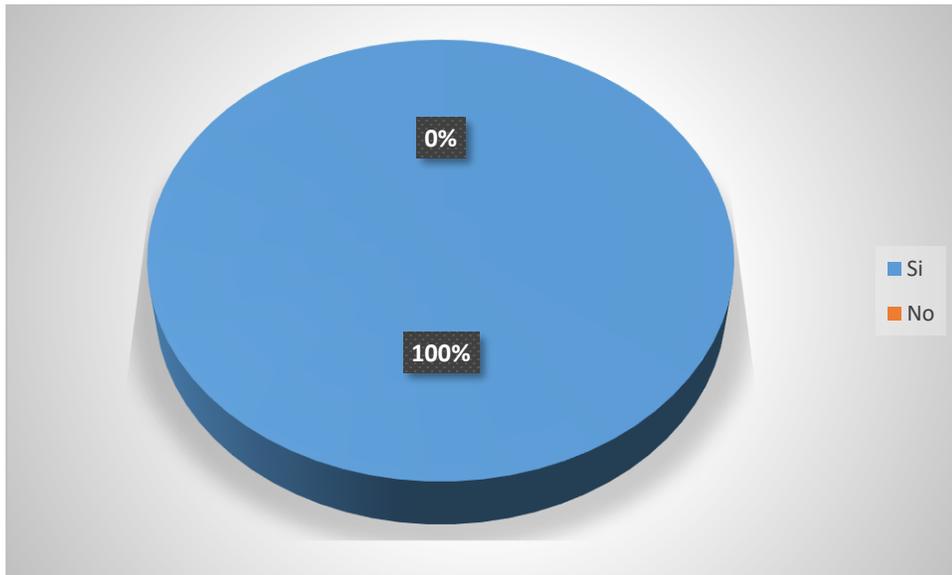
¿El personal involucrado registra a tiempo las precargas de facturas?

Cuadro N° 8

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N°5



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: Observando el Gráfico N° 5 el 100% de los encuestados, considera que el personal involucrado en el proceso de registro de precarga de facturas si cuenta con el conocimiento y la habilidad necesaria para poder lograr la meta diaria propuesta por el departamento de administración de inventarios. Se puede mencionar que las facturas que quedan pendientes en el monitor del sistema administrativo es porque son consideradas con errores que pueden ser en diferencias de precios o datos fiscales, y no se pueden procesar hasta que el proveedor emita una nota de crédito o sustituya por una nueva factura. Según la definición de Goodstein, (1998) “Es el proceso de establecer objetivos y

escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”

Ítems N° 6

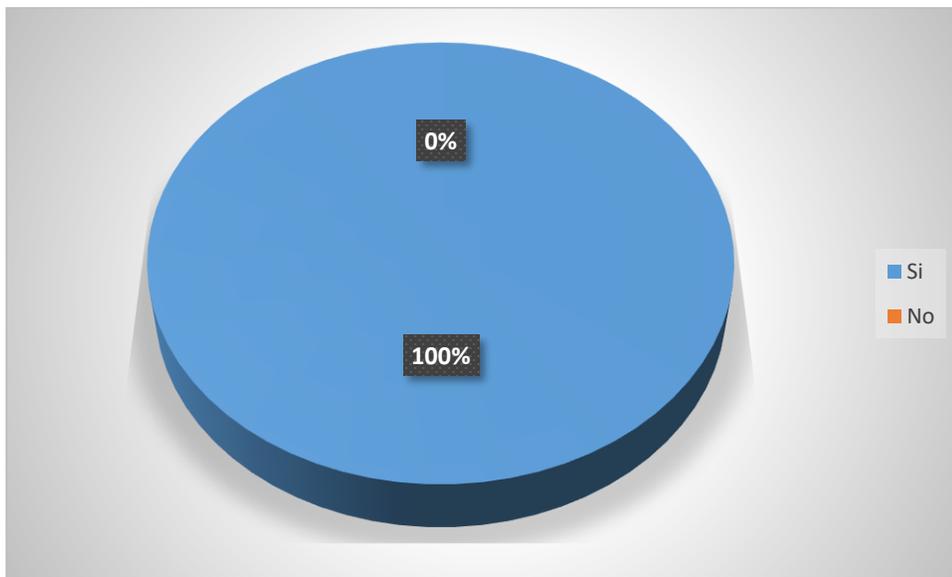
¿El proceso de registro es de fácil acceso?

Cuadro N° 9

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022)

Grafico N° 6



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: Observando el Gráfico N° 6 el 100% de los encuestados, considera que las estrategias establecidas en el proceso de registro es de fácil acceso ya que cumple las exigencias de la administración de la empresa, Cabe señalar que las estrategias son claramente definidas al momento de la inducción. David (Ob. Cit.), señala que: “los objetivos son declaraciones, las cuales describen la naturaleza, el alcance, el estilo, así como los ideales de una organización para el mediano y largo plazo” (p.253).

Ítems N° 7

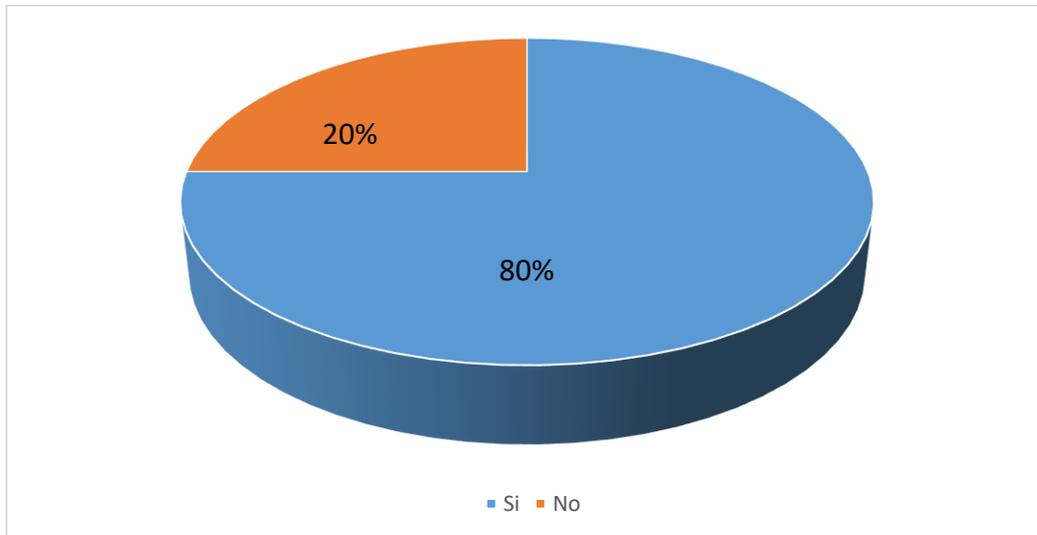
¿Se cumplen los procesos correspondientes a la precarga de facturas?

Cuadro N° 10

Aspectos	Frecuencias	Porcentaje
Si	6	80%
No	2	20%
Total	8	100%

Fuente: Quiroz (2022).

Grafico N°7



Fuente: Quiroz (2022)

Análisis: En los datos obtenidos se puede observar, que el 60% de las personas encuestadas respondieron que si se aplican las estrategias administrativas para optimizar el proceso de la precarga de facturas en la empresa Droguería nena C.A., sabiendo que se debe actualizar y ajustar el manual de instrucciones para que los procesos sean más efectivos y lograr los objetivos planteados por el departamento de administración de inventario. Además el 20% considera que no se cumplen con los procesos administrativos correspondiente a la precarga de factura ya que los registros y las diferencias en precios, el sistema automáticamente debería arrojar el error sin necesidad de aplicar este proceso manual, como lo es crear un documento en Excel que indique cual es el monto según la diferencia de la misma. Citado por Alfonso (2019), Son normas y objetivos que se deben

respetar en una compañía y cuentan con una visión, misión y políticas de calidad que fundamentan su actuación en toda la organización (p.5).

Propuesta

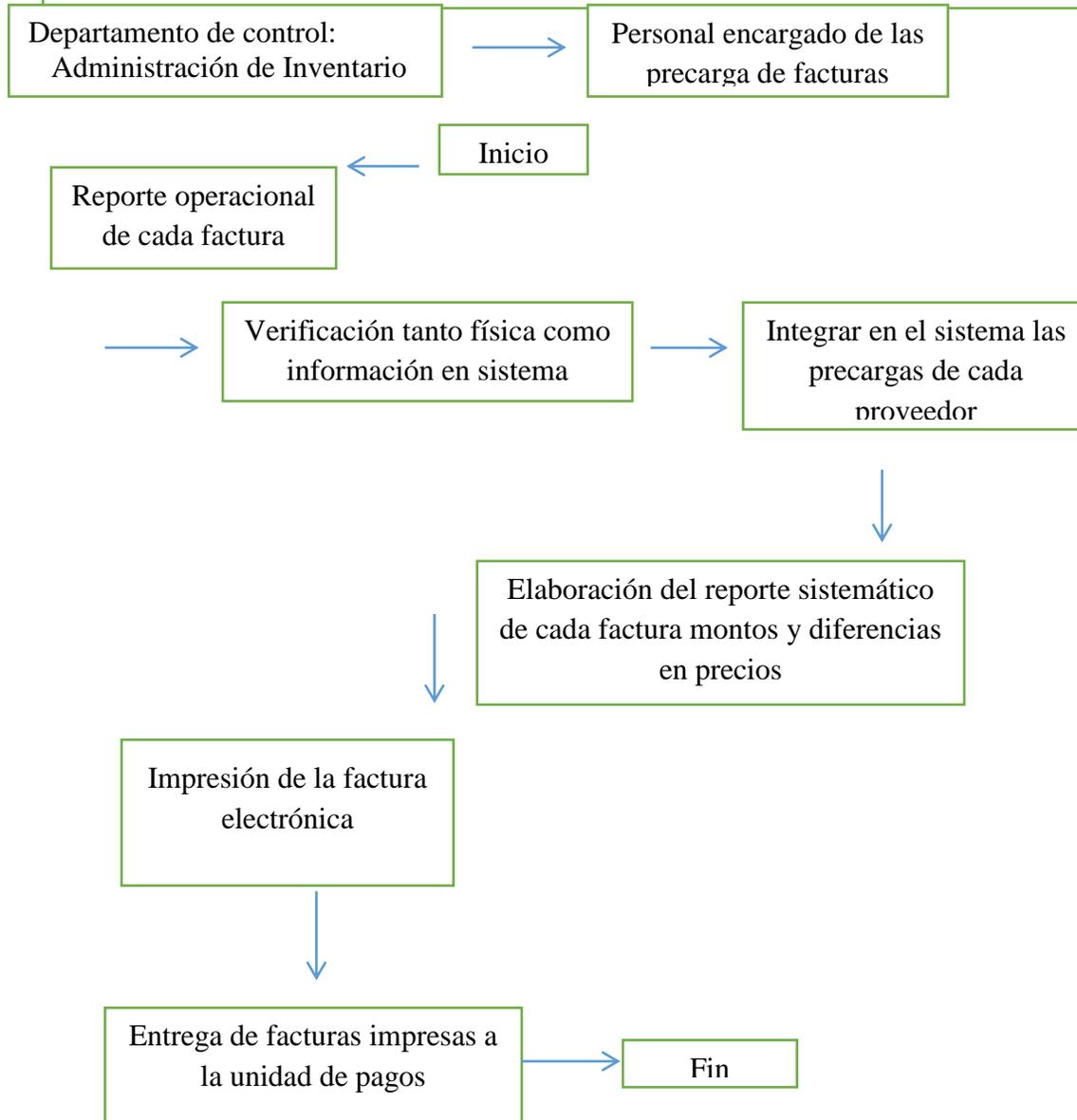
Presentación de la Propuesta

Los lineamientos que se presentan a continuación, describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas. Una vez implementados los elementos del más alto nivel organizacional, cuyo propósito es alinear el comportamiento de todos los miembros de la organización hacia un horizonte y visión compartida.

Objetivo de la Propuesta

La implementación de los lineamientos tiene como objetivo uniformar el proceso de precarga de facturas, con objetivos que permitan mostrar una relación clara y consistente con la descripción del problema, y establecer un instrumento de consulta permanente, de capacitación y entrenamiento al personal de nuevo ingreso.

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA
PRECARGA DE FACTURAS A CONSIGNACIÓN EN LA EMPRESA
DROGUERÍA NENA C.A**



Lineamientos de optimización

Pasos	Descripción.
1. Actualización del manual	Se debe desarrollar un proyecto que tenga como objetivo crear un manual de procedimientos para la precargas de facturas a consignación, con la finalidad de poseer documentación única y oficial que servirá de apoyo a los empleados en el desarrollo de sus responsabilidades diarias en la unidad de facturación
2. Verificación tanto física como sistematiza	En esta descripción se hará una comparación de facturas para comprobar la información registrada y así poder comprobar si la factura tiene los deberes formales.
3. Elaboración del reporte sistemático en cuanto a los montos de las facturas	El mismo sistema debería conciliar las diferencias entre los montos dados, según las facturas anexadas. Que este en línea con los demás departamentos, para que estos ingresen en los reportes, de esta manera se optimizará tiempo, ahorro de recursos materiales, recursos económicos y sobre todo se evitaría mucho los errores del envío de la información física.
4. Impresión de la factura	En este paso es necesario evaluar los criterios formales de una factura, para poder llevarla a la unidad de pago de esta manera se podrá llevar a cabo dicha cancelación de misma.

MOMENTO V

Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

La evidencia del personal involucrado en el proceso de precarga de facturas, cumplen con las normas y acciones de las cuales son responsables. En éste sentido, el proceso de la precarga afecta los objetivos propuestos en el departamento, cuando un proveedor emite una factura errada. En relación con el segundo objetivo de esta investigación, se puede concluir que los elementos de la planificación inciden en los periodos del proceso de la gestión, No obstante, el departamento debe planificar y realizar las tareas asignadas en un periodo menor de tiempo.

Todas las actividades realizadas, correspondieron a funciones propias del departamento de administración de inventarios; alcanzando mayor eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos tales como; Precarga de facturas a consignación, cabe destacar que el control de precargas diarias realizadas para cada analista del departamento,

Durante todo el desarrollo de este estudio, se puede mencionar que se utilizaron todas las estrategias y herramientas que permitieron la ampliación y aplicación de lineamientos estratégicos para la optimización del proceso en la empresa Droguería Nena C.A , puesto que se reconocerán los factores que inciden y que se pueden mejorar en este proceso . De esta manera, se optimizarán los procesos que se llevan a cabo en el departamento. Obteniendo altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas dentro del departamento y en general de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Continuar con las políticas de trabajo y convivencia que se observa en el departamento, ya que esto permite el apoyo y colaboración entre sus miembros, generando un ambiente de trabajo armónico.
- Seguir ofreciendo oportunidades de capacitación a los pasantes de las instituciones de educación, por medio del proceso de pasantías.
- Se recomienda al personal de sistemas seguir optimizando e innovar el soindi ya que esto permite agilizar los procesos, al momento de realizar cualquier registro.
- Mantener en óptimas condiciones los equipos de computación, debido a que los mismos representan los medios esenciales para lograr la ejecución de los procesos.
- Actualizar el manual de instrucciones para la precarga de facturas.
- Eliminar el proceso que se realiza en Excel de tal manera que se sistematice con ciertos valores cargados previamente como lo son la tasa del dólar, cantidades y productos en consignación.
- Actualizar data de proveedores que dejan la mercancía en consignación y emitirles a ellos un reporte detallado de sus ventas de productos que deben hacer las facturas y que incluyan los datos fiscales de la empresa para minimizar estos errores que ayudarían a bajar las notas de crédito y débito.

REFERENCIAS

- Chiavenato I. (2009). **Comportamiento Organizacional**. 2da Edición. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A de C.V.
- Zapata G; Hernández A. (2017). **La Empresa: Diseño, estructuras, procedimientos y formas organizativas**. 3era Edición. Venezuela: Fondo Editorial UCLA.
- Díaz C. (2010). **Hacia una estrategia de valores en las organizaciones**. Caracas. MPPEU-OPSU
- Droguería Nena C.A (2012). **Manual de normas y procedimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas**.
- Droguería Nena C.A. (2012). **Manual de procesos y procedimientos U.G.B Coordinación de Administración de Inventarios**.
- Intranet Dronena (2001). **Reseña histórica, Misión, visión, valores**. Disponible en: www.dronena.com
- Droguería Nena C.A. **Estructura organizativa**.

ANEXOS

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO “IUJO”
EXTENSION BARQUISIMETO**

Estimado.

Participante.

A continuación se presenta un cuestionario, con el propósito de diagnosticar la situación actual del proceso de precarga de facturas en la empresa Droguería Nena C.A. La información que usted nos suministrará es de carácter confidencial y será utilizada con fines estadísticos para la investigación.

Su colaboración es muy importante y que al responder el instrumento, usted lo haga en forma veraz y objetiva, ya que los resultados que se obtengan van a servir para apoyar la investigación. El instrumento está conformado por (7) ítems, con dos (2) alternativas de respuestas (si/no).

Debe tener en cuenta que esto no es una evaluación, por lo cual, no existen respuestas correctas o incorrectas. Sólo responda según su criterio, marcando con una equis (X) la opción que considere que más se ajusta a la realidad.

¡Gracias por su participación!

Atentamente

Dania Quiroz

CUESTIONARIO

N°	Ítems	Si	No
1	¿Se planifican las actividades para la precarga de facturas?		
2	¿Considera que el sistema donde se postean las facturas tiene algún error?		
3	¿Cree usted que las precarga de facturas se procesan en el tiempo indicado?		
4	¿Existen algún manual donde se describen los pasos de la precarga de facturas?		
5	¿El personal involucrado registra a tiempo las precarga de facturas?		
6	¿El proceso de registro es de fácil acceso?		
7	¿Se cumple con los procesos correspondientes a la precarga de factura?		

Fuente: Dania Quiroz (2022)