

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA EMPRESADISTRICARGALOS ANDES, C.A.**

Autor: Francisco González
Asesora: Mariela Amaro

Barquisimeto, septiembre 2021



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DISTRICARGA LOS ANDES, C.A.**

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

Autor: Francisco González
Asesora: Mariela Amaro

Barquisimeto, septiembre 2021

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) Francisco Javier González Mogollón C.I. N° 25.135.400 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 26 días del mes de Noviembre de 2021.

Nombre: Mariela Amaro

Firma:

C.I.: 7.442.538


Lcda. Mariela Amaro Sivira
Contador Público Colegiada
C.P.C. No. 35.175
C.I. No. V-7.442.538

VEREDICTO

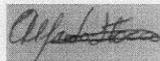
Quienes suscribimos, Prof. (a) **ALFREDO STOCCO** C.I.: V-7.362.610 (Jurado Académico) y Prof. (a): **BETTY PEÑA** C.I. V-9.544.541 (Jurado Metodológico), designados por la **Coordinación Académica**, con la **aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto**, para examinar el **Trabajo Especial de Grado de la Carrera de Administración de Empresas** del (la) Br.: **FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ MOGOLLÓN** C.I: V-25.135.400

Titulado: LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DISTRICARGALOS ANDES, C.A.

Hacemos constar que hoy, 16 de diciembre del 2021.

Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente



Prof. (a) Alfredo Stocco
Jurado Académico
C.I.: V- 7.362.610



Prof. (a) Mariela Amaro
Asesor(a)
C.I.: V- 7.442.538



Prof. (a) Betty Peña
Jurado Metodológico
C.I.: V-9544541



Prof. (a) Betty Peña
Coordinador(a)
C.I.: V- 9544541

DEDICATORIA

A Dios primeramente, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia, la sabiduría para poder reforzar los conocimientos que he adquirido a través de la formación académica, por darme la fuerza de perseverar en esta etapa y terminarla con éxito.

A Maritza Mogollón de González y Argelio González Yanez, mis padres por su esfuerzo y dedicación en mi formación en valores y educación, así mismo, por ayudarme a perseverar y vencer los obstáculos, por siempre acompañarme y alentarme a seguir en el camino para alcanzar las metas propuestas.

A Drianyerli Rivero, mi pareja por siempre motivarme a alcanzar las metas propuestas y por su amor y cariño sincero. A todos ellos mil gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que fueron de gran ayuda para mí dentro de esta experiencia maravillosa, por su colaboración y ayuda.

Al Instituto Universitario Jesús Obrero por ofrecerme una educación íntegra y de calidad, por haberme formado como ciudadano honesto y capaz de desempeñarme como profesional y a la vez, formar parte de la construcción de la sociedad en nuestro hermoso país Venezuela.

A los profesores Alfredo Stocco, Mariela Amaro, Betty Peña, Amaranta Rodríguez y Yubisay Colmenarez, por sus enseñanzas, consejos y compañía durante esta experiencia. Por darme una formación de calidad y humana.

Agradezco a la empresa Districarga Los Andes, C.A. por abrirme las puertas para realizar las pasantías profesionales, dicha organización fue el objeto de estudio y me permitió reforzar y adquirir conocimientos para un óptimo ejercicio de la profesión.

A Dania Quiroz, mi compañera de clases durante toda esta aventura universitaria, por sus buenos consejos.

A todos mil gracias, Dios les bendiga.

ÍNDICE 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.....	5
Objetivos Específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	5
ALCANCE.....	6
MOMENTO II: MARCO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación.....	7
Bases Teóricas.....	10
Proceso de Planificación Estratégica.....	10
Diagnóstico organizacional.....	11
Auditoría Integral de la Organización.....	12
Sistema Gerencial/Filosofía de Gestión.....	13
La Misión.....	13
La Visión.....	14
Los objetivos.....	14
Las políticas.....	15
Las estrategias.....	15

Lineamientos Estratégicos.....	16
Proceso de Facturación.....	16
Sustentación Legal.....	20
Sistema de Variable.....	22
Definición Conceptual.....	22
Definición Operacional.....	23
MOMENTO III	
Orientación Procedimental.....	25
Naturaleza de la Investigación.....	25
Tipo de Investigación.....	26
Población y Muestra.....	26
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
Materiales y recursos utilizados.....	28
Validez y confiabilidad del instrumento.....	29
Estrategias procedimentales.....	29
MOMENTO IV	
Resultados de la Investigación.....	31
Explicación detallada.....	31
Propuesta.....	43
MOMENTO V	
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	p.p.
Grafico nº 1. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 1.....	32
Grafico nº 2. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 2.....	33
Grafico nº 3. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 3.....	34
Grafico nº 4. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 4.....	35
Grafico nº 5. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 5.....	36
Grafico nº 6. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 6.....	38
Grafico nº 7. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 7.....	39
Grafico nº 8. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 8.....	40
Grafico nº 9. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 9	41
Grafico nº 10. Percepción gráfica con relación al Ítems N° 10.....	42

LISTA DE CUADROS

CUADRO	p.p.
Cuadro n° 1. Operacionalización de las Variables.....	24
Cuadro n° 2. Población y Muestra.....	27
Cuadro n° 3. Materiales, recursos y técnicas.....	29
Cuadro n° 4. Ítems N° 1.....	32
Cuadro n° 5. Ítems N° 2.....	33
Cuadro n° 6. Ítems N° 3.	34
Cuadro n° 7. Ítems N° 4.	35
Cuadro n° 8. Ítems N° 5.	36
Cuadro n° 9. Ítems N° 6.	37
Cuadro n° 10. Ítems N° 7.....	39
Cuadro n° 11. Ítems N° 8.....	40
Cuadro n° 12. Ítems N° 9.....	41
Cuadro n° 13. Ítems N° 10.....	42

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DISTRICARGA LOS ANDES, C.A.**

Autor: Francisco González
Asesor Académico: Mariela Amaro
Fecha: Septiembre, 2021

RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación está orientada al paradigma positivista con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, enmarcada a la modalidad de investigación descriptiva, apoyado en una investigación de campo. El presente trabajo se llevó a cabo en Districarga Los Andes C.A. empresa ubicada en la Calle 30 entre Av. Libertador y carrera 3 Zona Industrial I Barquisimeto estado Lara. La investigación tuvo como objetivo: Proponer lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.; para el logro de este objetivo se empleó como técnicas de recolección de datos la observación y a su vez los instrumentos. La población estuvo conformada por 3 empleados que constituyen el personal del departamento de facturación, de la cual se tomó de manera necesaria la totalidad de la población como muestra. El análisis de los datos fue interpretado, analizado y desglosado en gráficos y cuadros, para así poder estructurar las conclusiones y recomendaciones. Se determinó necesario diagnosticar la situación actual del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A., puesto que se reconocerán los factores que influyen y que se pueden mejorar en el proceso de facturación. En éste orden de ideas, se recomendó implementar una adecuada planificación en el proceso de facturación, puesto que permitirá determinar los cursos de acción necesarios para el logro de los objetivos establecidos en el departamento de facturación de forma optima.

Descriptor: Facturación, procesos, deberes formales, providencia administrativa.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas empresas se rigen por una serie de lineamientos, normas, procesos y políticas, en busca de la eficiencia y eficacia, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas. El entorno competitivo que se presenta día a día, es de mayor exigencia en cuanto a los cambios para optimizar los procesos administrativos. Por lo tanto, implementar el aprendizaje y la tecnología continua en sus colaboradores, las estrategias y modelos que ayuden a propiciar condiciones para el logro de las metas de los distintos departamentos que la conforman, es necesario para ampliar la visión hacia la innovación.

Por su parte, en la presente investigación, se analizan los procesos que realiza la empresa Districarga Los Andes, C.A. en el departamento de facturación, para el cumplimiento de los deberes formales en materia de operaciones de facturación, donde se podrán observar las fallas administrativas existente en ella, realizando así el estudio necesario para elaborar una propuesta de cambio en los lineamientos de estrategias 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 ante la Administración Tributaria. Lo anterior está relacionado con la capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento de la organización y en consecuencia la posibilidad de realizar el proceso de facturación con excelencia, aumentado de esta forma la competitividad de esta, dentro del mercado nacional.

La estructuración del presente proyecto de investigación, está conformado por cinco (5) momentos como se muestra a continuación:

Momento I: referido al problema, se plantea la situación objeto de estudio, que consiste en detectar la necesidad que se desea estudiar, al mismo tiempo, se elaboran los objetivos con la idea de consolidar el proceso de desarrollo del proyecto de investigación, también se presenta la justificación e importancia, finalizando con el alcance de la misma.

Momento II: compuesto por el soporte conceptual, siendo de suma importancia dicho soporte por el basamento documental que se necesita para sustentar la presente investigación, con estudios anteriores referentes al tema a tratar realizados por diferentes autores, luego se muestran las bases teóricas y la sustentación legal.

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

Tener elementos que le proporcionen a la empresa distinguirse de sus principales competidores es indispensable en las actuales condiciones de mercado, específicamente, en lo referente a la capacidad organizativa, basándose en la eficiencia y eficacia de sus procesos internos para alcanzar el nivel más alto de competitividad existente en el mundo de los negocios. De este modo, existen estrategias como los lineamientos que son una serie de pasos y normas que deben seguir los colaboradores de una empresa para realizar los procesos organizativos. Estos permiten lograr los objetivos que se hayan determinado en la planificación de la entidad.

En relación a los lineamientos para el proceso de facturación, tienen por objetivo crear un conjunto de medidas y normas con la finalidad de conseguir la optimización, la gestión eficiente y confección impecable de las facturas realizadas en la empresa, de esta manera materializar y documentar los ingresos de la empresa de manera correcta. En este sentido, Medina (2004), comenta que “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. De esta forma, todas las empresas deben poseer un estricto control del proceso de facturación con miras a mejorar el nivel de ventas y lograr la maximización de los ingresos.

De igual manera, la emisión del comprobante de pago o factura ajustada a la normativa vigente en materia tributaria, es muy importante en el proceso de facturación que llevan a cabo las organizaciones, debido a que a través de ella se concretan y prueban los ingresos de la empresa, además de, servir de soporte en la labor de examinar, cotejar, aceptar o rechazar la información recopilada en la orden de venta.

Cabe destacar que, la factura es el único documento justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, involucra al obligado tributario emisor (el vendedor) y al obligado tributario receptor (el comprador). Además, otorga al receptor el derecho de deducción

del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Al respecto, Castillo (2007), la define como: “un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compraventa” (p.25).

En efecto, a partir de la compra venta, nace este documento que contiene la información esencial, la cual refleja la entrega de un producto o servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar, la cantidad a pagar en relación a existencias, también se refleja la alícuota del IVA que se debe aplicar o si es una factura exenta debe llevar la leyenda "(E)", en correspondencia con lo que establece la respectiva ley.

En relación a las facturas Barón y Hurtado (2016), señalan que: “cada emisión de facturas corresponde a un acto normado donde hay mutua responsabilidad, tanto por el local comercial como por el consumidor o adquiriente del bien o servicio, sobre el cual recae impuesto deducible” (p.16). En otras palabras, este documento es un resumen del compromiso de las partes involucradas en el acto de compraventa del bien o del servicio de cumplir la normativa legal vigente, en lo relativo al impuesto y a los datos que debe contener.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, en la empresa Districarga Los Andes, C.A., ubicada en la calle 30 entre Av. Libertador y carrera 3 de la Zona Industrial I de Barquisimeto estado Lara, y cuyo objetivo principal es la prestación de servicio de transporte de carga y encomiendas a nivel nacional, se pudo constatar, a través de observaciones y de conversaciones con el personal que labora en el departamento de facturación, debilidades en el proceso de facturación, debido a que no cuentan con lineamientos estratégicos donde se especifiquen cada uno de los pasos a seguir por el personal que allí labora. Esta situación se traduce en retrasos en las facturaciones, originando descontrol en los procesos de cobro y poca liquidez en el flujo de caja, lo que repercute negativamente en los movimientos de la empresa, imposibilita llevar el control exacto de los fondos que puedan tener a una fecha determinada. De igual manera, aumenta el riesgo de faltantes o pérdidas injustificadas por parte de las personas responsables de la ejecución del proceso de facturación.

En base a esta situación, se considera la necesidad de analizar y optimizar el proceso de facturación, esto con miras a diagnosticar las debilidades presentadas, aprovechar las oportunidades que ayuden a mejorar y establecer medidas y normas de manera que la toma de

decisiones sea en un momento oportuno para el buen desenvolvimiento de la empresa Districarga Los Andes, C.A. y garantizar su estabilidad en el mercado.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, surgen las siguientes interrogantes que orientarán el estudio: ¿Cuál es la situación actual del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.?, ¿Cuáles son los factores que inciden en el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.? y ¿Es posible diseñar los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.?

Objetivos de estudio

Objetivo general

Proponer lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A. Barquisimeto Estado Lara.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A.

Determinar los elementos de la planificación estratégica que inciden en el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.

Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.

Justificación de la Investigación

La relevancia de éste estudio, cuyo objetivo es proponer lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., es la posibilidad de que su implementación le permitiría tener una eficiente y optima gestión en los procesos de facturación a clientes, además, de obtener los pagos de clientes en el tiempo preciso y mejores resultados en la confección de las facturas, lo cual se traduce en evidencias concretas de los ingresos. Otro elemento que a veces no toman en cuenta algunas empresas es, que crea confianza, seguridad y seriedad para con los clientes, distinguiendo así a la empresa de sus competidores.

De la misma manera, existe una población que se beneficia, el personal administrativo y el personal que labora en otras áreas, en vista que sus procedimientos se verán mejorados en el aporte que realice el área de facturación. Igualmente, los clientes, quienes podrán tener evidencia oportuna de sus compras y respaldo válido de sus operaciones.

En relación al beneficio que brinda al ambiente académico, este trabajo de investigación aportará la información y soportes teóricos necesarios para la realización de estudios similares, como antecedente y como tema de referencia para emprender estudios relacionados con los modelos de gestión de las organizaciones que requieren cambios importantes en su estructura.

Alcance

El presente trabajo de investigación está dirigido a la empresa Districarga Los Andes C.A., ubicada en la calle 30 entre Avenida Libertador y carrera 3, Zona Industrial I, Barquisimeto, Estado Lara. Por lo tanto, su análisis y resultados están dirigidos a proponer lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en esta instancia. Igualmente, se espera que al ponerlo en práctica la gestión interna administrativa cumpla su importante papel en el proceso, dado que en el manejo financiero debe existir supervisión y control de las funciones operativas básicas.

Este trabajo de investigación, está enmarcado bajo la Línea Operativa: Desarrollo Organizacional. Eje Temático: Comportamiento y Cambio Organizacional. Políticas y estrategias organizacionales.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de una investigación están constituidos por los estudios realizados anteriormente en base al objeto de estudio, los cuales son importantes como soporte, de tal manera que, aporta lo necesario en referencia a la teoría. En este sentido, Arias (2012), señala que: “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). Es decir, que este apartado presenta lo más reciente que se ha investigado sobre el tema. A continuación se relacionan las investigaciones que a nivel internacional, nacional y regional se han desarrollado previamente y que guardan relación con los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A. Barquisimeto Estado Lara que se proponen:

En primer lugar, Mera (2017), realizó su tesis de grado para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, mención: Planeación, la cual fue titulada: “Análisis del proceso de facturación en el puerto comercial de Esmeraldas”, cuyo objetivo general fue: analizar los procesos generados en la facturación de mercancías en el Puerto Comercial de la ciudad de Esmeraldas (Ecuador), bajo el enfoque de investigación cualitativa, con la idea de detectar factores negativos de la empresa en materia del proceso de facturación. En este sentido, fueron aplicadas distintas técnicas de investigación como la observación y recolección de información por medio de entrevistas a un grupo seleccionado de funcionarios del puerto comercial de esta ciudad. Dicha investigación fue realizada en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, las entrevistas fueron realizadas a funcionarios que tienen conocimiento en los procesos de facturación, esta información la corroboró la Jefa de Facturación encargada. La muestra fue de tipo no probabilístico. No se consideró la toma de una muestra por tratarse de una población pequeña. La entrevista se realizó a diferentes jefes departamentales, como: al jefe de operaciones, jefe de patio de contenedores, jefa financiera y supervisor de bodega. Dando como resultado que la unidad de facturación de

autoridad portuaria realiza las actividades de una manera empírica. De ésta manera, con la información extraída se pudo responder a los objetivos planteados.

En sus conclusiones, se encuentra que no posee un manual de procedimientos para la facturación de los servicios que brinda el puerto comercial, de este modo, no existe un formato fijo y específico en el cual todos los departamentos puedan registrar y trabajar de una manera coordinada. Por otro lado, como propuesta menciona que, se debe crear un proyecto que tenga como objetivo, desarrollar un manual de procedimientos para la facturación de servicios portuarios, De igual manera, la investigación se enfoca en la implementación de un manual de procesos para la facturación de servicios, con el fin de tener documentación única y oficial que sirva como guía en el desarrollo de responsabilidades diarias de los empleados en el área de facturación.

De éste modo, la relación que guarda el antecedente mencionado con el presente trabajo, es que investiga y analiza los procesos actuales que se realizan para la facturación de mercancías y de los servicios que brinda la entidad objeto de estudio como: la carga de importación y exportación en el puerto comercial de Esmeraldas, para de esta forma, determinar cuáles son los departamentos claves que realizan el envío de información en el proceso de facturación como una de las fases vitales a evaluar en dicho proceso.

En segundo lugar, Lara (2017), presenta su trabajo de investigación titulado: “Lineamientos de control interno para el cumplimiento de deberes formales en materia de operaciones de facturación en la empresa Punto Fibras I, C.A.” Avalada por la universidad de Carabobo, para optar al Grado de Especialista en Gerencia Tributaria. Se planteó como objetivo general: proponer lineamientos de control interno para el cumplimiento de deberes formales en materia de facturación en la empresa Punto Fibras I, C.A. Se enfocó a explicar las obligaciones que se deben cumplir para no ocasionar sanciones o multas por el incumplimiento en materia de facturación.

Cabe destacar, que fue realizado como investigación de campo. Los métodos de recolección de datos fueron la realización de un cuestionario dicotómico, tomando como muestra al gerente, al administrador, al analista de ventas y asistente de ventas, los mismos conforman la población. De ésta forma, evaluar el cumplimiento de las obligaciones en materia de facturación, del mismo modo, se ejecutaron técnicas básicas para recopilar información, usando como guía el

estudio y análisis de la documentación legal que regula la materia. Los resultados más relevantes fueron que la empresa Punto Fibras I.C.A. presenta debilidades en el cumplimiento de los deberes formales en materia de facturación.

En cuanto a sus conclusiones, de igual forma destacó que: la empresa Punto Fibras I, C.A. presenta fallas en el cumplimiento de los deberes formales en materia de facturación, debido a que no está entregando los comprobantes de retención en el tiempo establecido según la providencia SNAT/2005/0056. Entre sus recomendaciones, cumplió con suministrarle al personal de facturación y contabilidad, los lineamientos propuestos en la lista de actividades de control para verificar si la ejecución del proceso de facturación cumple con los requisitos legales establecidos por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Se consideró que dicho antecedente está relacionado con el trabajo presentado en el ámbito de los deberes formales en materia de facturación, que se deben tener en cuenta al momento de crear lineamientos que busquen la optimización en el proceso de facturación y a su vez, la entidad cumpla a cabalidad con todas las exigencias de la ley en materia de facturación.

En tercer lugar, como antecedente regional se presenta la investigación realizada por Colmenares (2019), titulada: “Lineamientos para el cumplimiento de los deberes formales en materia Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto sobre la Renta (ISLR) del sujeto pasivo especial Pastelería Hollyday, C.A. Trabajo especial de grado presentado en el Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) Extensión Barquisimeto, para optar al título de técnico superior universitario en Contaduría. Su objetivo general fue “Planificar lineamientos para el cumplimiento de deberes formales en materia IVA e ISLR del sujeto pasivo especial Pastelería Hollyday, C.A.”

En cuanto al tipo de investigación, fue descriptiva y aplicada, la cual tomó como muestra a toda la población sujeta al estudio, que son tres (03) personas con competencias en el ámbito de estudio. Para sustentar la investigación usó una serie de procesos metodológicos como: el cuestionario como instrumento de investigación, para lograr recabar la información de manera directa y así desarrollar la investigación. A pesar que dicho instrumento aplicado arrojó poco conocimiento en materia tributaria por parte del personal que allí labora, en cuanto a imprimir y archivar los libros de compras y ventas se encontró una pequeña ventaja en dicho departamento.

Unas de sus conclusiones fue que el personal que allí labora posee muy poco entendimiento acerca del conocimiento tributario. Por su parte, una vez definida las conclusiones, una de sus

recomendaciones fue la de suministrar los conocimientos necesarios sobre el ámbito tributario que deben tener los empleados responsables de éstas actividades a través de adiestramientos, esto a su vez, beneficiaría la toma de decisiones y análisis pertinente, optimizando así los deberes formales y materiales en dicha entidad.

Este trabajo es tomado como antecedente puesto que señala la necesaria implementación de lineamientos de procedimientos para así evitar fallas en el proceso que conlleven a multas por parte del SENIAT por omisiones graves. De este modo, se crean lineamientos con el fin de que se desarrollen las actividades acorde a lo que establece la normativa tributaria, a su vez basado en función del alcance de los objetivos de la empresa.

Bases Teóricas

En esta sección se presentan las bases teóricas que van a ampliar la representación del problema y complementar las teorías con la investigación, estableciendo comparaciones. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2006), afirman que estas, permiten:

“ampliar la descripción del problema e integrar la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas; en una palabra, es la teoría del problema y tiene como fin ayudarnos a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas (p.179).

En otras palabras, las bases teóricas se muestran en referencia a las variables en estudio, la precisión de cada uno de sus elementos es de gran ayuda para mostrar la utilidad de las siguientes teorías que fundamentarán la investigación.

Proceso de Planificación Estratégica

La administración estratégica, también denominada dirección estratégica, direccionamiento estratégico, gerencia estratégica o planificación estratégica. Según Kalkana y Cetinkaya, citado por Hernández, Trujillo y Narváez (2020), definen el proceso de planificación estratégica, como:

Una forma que incluye varias técnicas y factores para realizar tareas específicas de manera sistemática. La planificación estratégica incluye la creación de objetivos definidos claramente y los procesos necesarios para lograr estos objetivos. La planificación estratégica se reconoce como una herramienta de gestión importante para una organización (p.7).

En efecto, este proceso hace uso de diferentes técnicas para definir los grandes objetivos y las formas de alcanzarlos, conjugando y unificando el esfuerzo de los diferentes elementos que conforman una empresa, sea pequeña o mediana.

En este mismo orden de ideas, Hernández, Trujillo y Narváez (Ob. Cit.), establecen que en la planificación estratégica se dan: “los procesos o escenarios que se relacionan con el cumplimiento de misión, visión y objetivos organizacionales (p.15). Por lo tanto, se trata de definir el propósito de la empresa, hacia donde se dirige el cumplimiento de sus objetivos.

En consecuencia, el primer paso a seguir para diseñar los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., ubicada en Barquisimeto Estado Lara, será definir su misión, visión y sus objetivos, partiendo del diagnóstico situacional estratégico. Es imprescindible examinar el entorno e incluir los factores internos, externos, políticos, sociales, ambientales que rodean a la empresa.

Diagnóstico organizacional

Aplicar el diagnóstico organizacional o situacional es el punto de partida del proceso de planificación estratégica, cuya importancia en la realización de este tipo de análisis, consiste en determinar de forma objetiva, los aspectos de la empresa en los que tiene ventajas respecto a su competencia más cercana y en los que necesita mejorar para ser competitiva y mantenerse en la preferencia de sus clientes.

En este sentido, Kotler y Armstrong, citados por González, Salazar, Ortiz y Verdugo (2019), plantean que el diagnóstico organizacional:

Parte de un análisis completo de la situación de la empresa, éste incluye la desagregación de los elementos externos a la organización, así como la consideración de aspectos internos; esto exige la realización de un sondeo del ambiente externo e interno a la organización, identificación de factores, variables, actores o elementos existentes que de manera directa e indirecta afectan las operaciones de la organización (p. 248).

En efecto, la gerencia estratégica fundamenta sus acciones en la realización del diagnóstico al contexto al cual pertenece la organización, lo cual es aplicable a cualquier tipo de empresas, pequeña, mediana o grande.

Auditoría Integral de la Organización

En esta misma dirección, David (2003), plantea “la necesidad de una auditoría integral de la organización, para abarcar la evaluación del entorno (factores externos) y la evaluación de las fortalezas y debilidades de la empresa (factores internos)” (p.248). En otras palabras, se consideran aspectos relacionados con los factores del contexto complejo externo a las organizaciones, abarcando lo económico, político y legales, tecnológico, social, cultural y demográfico, a los cuales debe adaptar sus estrategias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los factores del macro entorno se escapan del control de las organizaciones de modo positivo, negativo, directo o indirecto. Sin dejar de lado a la recolección y evaluación de la información sobre los competidores del sector es un factor básico para la formulación de estrategias con éxito.

Al mismo tiempo, el estudio de los factores internos se dirige a detectar las necesidades en las organizaciones, partiendo de la premisa de que toda empresa posee fortalezas y debilidades en sus áreas funcionales, por lo que es fundamental, ya que en toda organización existen elementos fuertes o débiles que deben identificarse con la finalidad de ser corregidos, mejorados o maximizados.

Por ello, es fundamental la identificación de elementos que a lo interno de la organización y bajo un total control de ella, deben reconocerse y trabajar por su gestión adecuada. Este análisis permitirá determinar fortalezas y debilidades de la empresa respecto a sus competidores y, a partir de ellas, evaluar su capacidad para aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas. El conocimiento y dominio de las fortalezas de la organización demostrarán su superioridad frente a los competidores, debido a que se establecerán como ventajas competitivas.

Por las consideraciones anteriores, entre los elementos a tomar en cuenta, están: la estructura organizativa, tecnología, ventajas competitivas, sistema de información, talento humano, productos y/o servicios.

Sistema Gerencial/Filosofía de Gestión

La rentabilidad de la empresa y del talento humano recibe la repercusión de la planificación, debido a que esta permite equilibrar y promover las oportunidades que ofrece el

entorno, y atenuar la influencia de las amenaza. Este proceso administrativo brinda a las empresas la posibilidad de adaptarse a mercados cambiantes y delinear su camino hacia el logro de los objetivos, permitiendo además que la organización prevea en lugar de reaccionar ante las inminentes dificultades.

En ese mismo sentido, David (Ob. Cit.), afirma que:

La planeación no es más que el proceso por medio del cual se determina si se debe realizar una actividad o tarea, se constituye en un mecanismo eficaz para alcanzar los objetivos propuestos, a la vez que ayuda a la empresa a obtener el efecto máximo de un esfuerzo dado, de igual forma permite reunir los recursos necesarios y realizar las tareas de la manera más eficiente posible, con miras a evitar el menor desperdicio y obtener una utilidad justa (p.253).

En efecto, los beneficios de este proceso permiten que las empresas logren sus metas haciendo uso racional de los recursos escasos disponibles, dentro de los plazos establecidos y asegurando la rentabilidad requerida para la permanencia de la empresa en el tiempo.

En esta visión estratégica asumida para el análisis de las organizaciones, confluyen una serie de elementos o etapas que permiten precisar elementos representativos del entorno interno a la organización. Estas son las siguientes:

La Misión

Es una declaración duradera de sobre el propósito que distingue a una empresa de otra similar. La misión de la organización describe sus valores y prioridades, además, identifica su alcance, a través de ella se construye la razón de ser de la organización, su negocio, su identidad, y lo que hace. En este sentido, Thompson y col., citados por González, Salazar, Ortiz y Verdugo (2019), expresan que: “la misión ofrece información de la organización de carácter descriptivo, identifica los productos o servicios, especifica las necesidades que pretende satisfacer, los clientes o mercados a los que se dedica atender y su propuesta para complacer al cliente” (p.251). Es decir, que la misión representa de forma detallada y resumida la identificación de la empresa.

Por lo tanto, la misión debe contener las siguientes condiciones: a) Dar sentido al trabajo. b) Concentrar los esfuerzos de la gente. c) Concreta y clara. d) Comprometedora. e) Tangible. f) Convincente. g) Llegar al corazón de los empleados y también del cliente externo cuando este lo conoce. h) Reflejar las creencias fundamentales de la organización.

La Visión

La visión la define la alta gerencia y compartida por el equipo directivo, los colaboradores y los empleados. Se formula a través de dos elementos fundamentales, como son: el panorama futuro y el marco competitivo en el que se desenvuelve la empresa. Sus características, son: la coherencia, es convincente, amplia y detallada, positiva e inspiradora.

En cuanto al Panorama Futuro, se refiere al entorno económico y regulatorio en el que la organización va a competir, aspecto este que resulta determinante en los actuales momentos donde la apertura masiva de nuevos mercados obliga a reevaluarse continuamente para ser competitivo. En el caso del Marco competitivo, aludea las empresas que ofrecen productos o servicios similares (competencia). Riveros citado por González, Salazar, Ortiz y Verdugo (Ob. Cit.), afirma que: “en este aspecto son frecuentes las alianzas estratégicas y privatizaciones, al igual que la compra de empresas con el fin de buscar dominio en el mercado. (p. 252). De hecho, el formular la visión implica proyectar a la empresa en una forma dinámica hacia el futuro.

Los Objetivos

Los objetivos estratégicos contienen lo que quiere lograr la organización en un plazo determinado, para ser consistente con la orientación y propósitos estratégicos detallados en la misión. En concordancia, 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). Es decir, que representa una definición operativa de la visión, ya que su logro significa alcanzar la visión. Al enunciar los objetivos estratégicos se debe asegurar que tengan las siguientes características: mensurables, comprensibles, congruentes, realistas, jerárquicos, estimulantes, coherentes, alcanzables, motivadores, planteados para el mediano o largo plazo. Algunos ejemplos: incrementar la rentabilidad, reducir los costos, maximizar el valor, ser líderes en el mercado nacional, contar con estándares internacionales de desempeño.

Las Políticas

La política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos o mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos. En ese mismo sentido, David (Ob. Cit.), define las políticas de una empresa, como:

Un proceso en el cual se utilizan las vías para hacer operativa las estrategias trazadas por una empresa, la política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, al igual que la estrategia. Las políticas de una organización deben incluir las directrices, reglas y procedimientos con el propósito de propiciar esfuerzos encaminados al logro de los objetivos establecidos (p.252).

En otras palabras, las políticas cohesionan a las diferentes dependencias de las empresas con la finalidad de que se logren los objetivos preestablecidos. Además, incluye directrices, reglas y procedimientos.

Las Estrategias

Las estrategias se refieren a diversas elecciones administrativas o acciones que requieren toma de decisiones por parte de la gerencia, ya que estas tendrán efecto en las funciones de la empresa. En relación a lo señalado, David (Ob.Cit.), sostiene que: “las estrategias son medios por los cuales se logran los objetivos; incluyen expansión, diversificación, adquisición y desarrollo, penetración en el mercado y reducción de costos” (p.253). Es decir, que la estrategia, corresponde a un conjunto de reglas de decisión y líneas de acción, que contribuyen a avanzar consecutivamente en el logro de los objetivos de la organización.

Lineamientos Estratégicos

Toda organización para lograr un óptimo funcionamiento, debe establecer las diferentes estrategias que implementará con la finalidad de lograr las metas y los objetivos, los cuales le conducirán a permanecer en el tiempo y lograr la máxima rentabilidad posible. De la misma manera, debe crear los mecanismos necesarios que le permitirán comunicar esas metas y objetivos

a sus colaboradores, además, de establecer parámetros de comparación para determinar si se están cumpliendo o si existen desviaciones que requieran ser ajustadas.

Para ello, se implementan lineamientos, los cuales, según Montenegro, 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). Es decir, que los lineamientos facilitarán la creación de bases sólidas que permitan un posicionamiento y proyección a futuro, lo cual es indispensable, especialmente, en situaciones donde la empresa está sometida a cambios, transformaciones e incertidumbres en el entorno.

Es así como, se procederá al diseño de los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa objeto de estudio, luego del diagnóstico. Para lo cual, se seleccionarán las estrategias más adecuadas y se procederá a la implementación de la Estrategia: se trata del proceso más importante, la puesta en aplicación de todo aquello que se ha formulado.

Proceso de Facturación

Facturación

Es la anotación, cálculo y totalización de los costos que representan los artículos facilitados por una empresa a sus compradores, incluyendo el detalle de los gravámenes fiscales que en su caso correspondan por las operaciones, con el objetivo de recoger en un documento el resultado. De acuerdo a Mariño, Torres y Arévalo (2019), el proceso de facturar se define como: “un conjunto de actividades que permite liquidar la venta o prestación de servicio” (p.77). De forma general, las fases del proceso involucrados en la facturación, son: Aceptación de una orden, Procesamiento de la orden, Entrega de la mercancía o prestación del servicio y Pago final” (p.27). En efecto, para que se complete el ciclo se deben cumplir cada una de las actividades:

Aceptación de una orden

En esta primera fase del proceso, se recibe el pedido o requerimiento del cliente con las especificaciones de fecha, datos del cliente, cantidad y descripción de la mercancía o servicio, además, la forma de pago y el plazo.

Procesamiento de la orden

Aquí se manifiesta el deseo del cliente por concretar la compra del bien o la prestación del servicio y en la que el personal de la empresa se asegura de cumplir con los requerimientos del cliente para satisfacer sus necesidades y asegurar su preferencia y lealtad.

Entrega de la mercancía o prestación del servicio

En esta actividad se emite la factura, en las condiciones y especificaciones que se detallan en el apartado de la factura.

Pago final

Registro del cobro de las facturas, contabilización y archivo de la documentación. Es importante desarrollar y estandarizar procesos de facturación de dichos servicios que sirvan como garantía del flujo de los recursos financieros que contribuyen a la sostenibilidad de las empresas. El proceso de facturación debe estar en capacidad de entregar las facturas de manera oportuna y de acuerdo a las condiciones establecidas con las entidades responsables del pago. Además, este proceso es reconocido dentro de la organización, como un proceso de apoyo, que tiene como objetivo el cobro efectivo de los servicios o bienes entregados y con ello garantizar el flujo de recursos financieros de la institución en condiciones de oportunidad, seguridad y eficiencia.

Factura

Documento o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que éste ha adquirido una mercancía determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor, en el cual se especifican los datos personales de ambos, las características de los productos y servicios, así como la fecha y precio de la transacción. Lo anterior, nos indica de forma general la factura como documento o recibo que se da a través de una compra venta y por ese motivo, representa un derecho de cobro a favor del vendedor.

Por su parte, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), en su glosario tributos internos, define lo siguiente:

Contribuyente

“Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y de autonomía funcional”.

Dicha teoría nos indica que “contribuyente” es el sujeto pasivo en el cual recae el hecho imponible, los cuales constituyan una unidad económica, de patrimonio estas pueden ser personas jurídicas, naturales entre otros.

Contribuyentes especiales

“Contribuyentes con características similares calificados y notificados por la Administración Aduanera y Tributaria como tales, sujetos a normas especiales en relación con el cumplimiento de sus deberes formales y el pago de sus tributos, en atención al índice de su tributación”.

En este sentido, los contribuyentes especiales están sujetos a una serie de normas específicas en relación al cumplimiento de los deberes formales, en cuanto al índice de su tributación.

Contribuyentes ocasionales

“Sujetos que realicen importaciones no habituales de bienes muebles corporales”. Los mismos, se condicionan como “contribuyentes ocasionales” ya que estos son los que realizan importaciones de bienes muebles corporales no habituales.

Contribuyentes ordinarios

“Los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios y en general, toda persona natural o jurídica que como parte de giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones que constituyen hechos imposables establecidos en el Impuesto al Valor Agregado”.

Dicha teoría nos indica que los “contribuyentes ordinarios” son todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen actividades u operaciones que en su caso, constituyen hechos imposables establecidos en el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Crédito fiscal

“Es el elemento técnico del Impuesto al Valor Agregado, constituido por el monto en dinero a favor del contribuyente, utilizado en la determinación de la obligación tributaria”. De lo anterior, se expresa que el “crédito fiscal” es el monto en dinero a favor del contribuyente, el cual tiene como finalidad la determinación de la obligación tributaria.

Débito fiscal

“A los efectos del cálculo del Impuesto al Valor Agregado, se denomina débito fiscal a la obligación tributaria derivada de cada una de las operaciones gravadas, la cual se determina aplicando en cada caso la alícuota del impuesto sobre la correspondiente base imponible”.

En este orden de ideas, el “débito fiscal” se deriva de cada una de las operaciones gravadas, aplicando en cada caso la alícuota del impuesto sobre la correspondiente base imponible.

Factura fiscal

“Es aquel documento que además de contener la información inherente a la operación comercial, cumple con los requisitos o condiciones establecidas por la Administración Aduanera y Tributaria, para soportar el gasto o el crédito fiscal”.

Se dice que una “factura fiscal” debe contener la información pertinente en cuanto a la operación comercial, la misma debe cumplir con los requisitos establecidos por el (SENIAT).

Documentos Mercantiles

Araujo (2012), señala que: “Son todas aquellas constancias, comprobantes o justificantes que sirven para certificar la realización de una operación mercantil. Estos pueden ser negociables y no negociables” (p.30).

Dicho autor indica, que los “documentos mercantiles” son constancias, comprobantes o justificantes negociables y no negociables que comprueban la ejecución de una operación mercantil.

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Según Lara (2017) el IVA, “es un impuesto indirecto y una derivación de los impuestos a las ventas, tributos, estos, que económicamente inciden sobre los consumos. Es importante recordar que bajo la denominación genérica de impuesto al consumo se comprende aquellos que gravan en definitiva y como su nombre lo indica, al consumidor de un determinado bien”. (p.38).

Dichas teorías son fundamentales para describir algunos de los factores que intervienen en el proceso a estudiar y a su vez, para tener en cuenta los significados básicos que intervienen en el proceso de facturación y su naturaleza.

Sustentación Legal

Las bases legales están conformadas por una serie de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la presente investigación. La sustentación legal para la realización de la presente investigación se fundamenta en el cumplimiento de las normas formales, las leyes establecidas en la República Bolivariana de Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Lara (2017) afirma que “la constitución de la República es la carta magna vigente en el país, es el punto de partida de cualquier norma que se quiera implementar, indistintamente del ámbito a que se refiera. Por supuesto el ámbito tributario no es la excepción, en la constitución se establece claramente los principios que debe poseer el sistema tributario para su óptimo funcionamiento”. (p.45)

Así mismo, la sección segunda del sistema tributario señala en su artículo 316 que: “El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos” (p.225).

De igual forma se cita el artículo 317, que en su primer párrafo dice lo siguiente:

“No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio” (p.225).

En este orden de ideas, el artículo 317, en su primer párrafo señala que no se podrá exigir el pago de tributos que no estén contemplados en la ley (principio de legalidad) y que comprometan la capacidad económica del contribuyente (principio de no confiscatoriedad).

Providencia Administrativas N° 0071

En Gaceta Oficial N° 39.795 de fecha 08/11/2011. Fue publicada la Providencia Administrativa N° 071 de la misma fecha, mediante la cual se establecen las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos. Algunos elementos destacables son los siguientes: De los medios de emisión se cita el Artículo 6. “Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas y las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios:

1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.
3. Mediante Máquinas Fiscales.

La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes, salvo lo previsto en el Artículo 8 de esta Providencia Administrativa. Los sujetos pasivos que no están obligados al uso de máquinas fiscales, podrán utilizar simultáneamente más de un medio de emisión de facturas y otros documentos”.

De lo anterior, se dice que dicho acto dictado por la Administración Pública. Es en jerarquía a los decretos y las resoluciones y puede ser de carácter general o particular. De este modo, las facturas y otros documentos, cuentan con una regulación específica, que no es otra que la Providencia Administrativa Nro. 0071 del SENIAT, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.795 del 08-11-2011.

Cabe destacar, que las facturas y otros documentos que se emitan no deben tener tachaduras ni enmendaduras, salvo en los casos que autorice el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante Providencia Administrativa de carácter general.

Sistema de Variables

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.

Definición Conceptual

Se define como la herramienta administrativa indispensable para la existencia y el desarrollo de las empresas, ya que de este se establecen procesos, normas, estrategias y políticas creadas para el control de las operaciones. 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, Kalkana y Cetinkaya, citados por Hernández, Trujillo y Narváez (2020), expresan que es:

Una forma que incluye varias técnicas y factores para realizar tareas específicas de manera sistemática. La planificación estratégica incluye la creación de objetivos definidos claramente y los procesos necesarios para lograr estos objetivos. La planificación estratégica se reconoce como una herramienta de gestión importante para una organización (p.7).

Definición Operacional

El proceso de facturación ha formado parte de un gran conjunto de procesos de negocio en el mundo del comercio que incluyen la colocación y aceptación 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 aplicación sea de una forma adecuada.

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

Diagnóstico Organizacional-Auditoría Integral de la Organización.

Sistema Gerencial/ Filosofía de Gestión- Misión, Visión, Objetivos Organizacionales, Políticas, Valores, Estrategias.

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

OBJ.ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A.	Proceso de facturación	Fases	Aceptación de una orden Procesamiento de la orden Entrega de la mercancía o prestación del servicio Pago final	1 2 3 5
Determinar los elementos de la planificación estratégica que inciden en el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.	Planificación estratégica	Diagnóstico organizacional Sistema gerencial/Filosofía de gestión	Auditoría Integral de la Organización Misión Visión Objetivos Organizacionales Políticas Estrategias	4 6 9 8 10 7
Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.				

Fuente: González. (2021).

MOMENTO III

Orientación Procedimental

Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16).

En este sentido, en la presente investigación se hizo una evaluación de los procesos de facturación ejecutados en la Empresa Districarga Los Andes, C.A. con el fin de detectar fallas existentes en la misma y proponer lineamientos que permitan optimizar los procesos antes mencionados, de igual manera, se desarrollaron aspectos concernientes 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.

Arias (2006), explica el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Cabe destacar que, se deben formular hipótesis, para luego ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Naturaleza de la Investigación

El positivismo Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es Augusto Comte quien bautiza el nacimiento del positivismo, cuando en 1849 publica su Discurso sobre el espíritu positivo, generando el gran comienzo del paradigma positivista en la investigación.

Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica”. (p. 14). Así mismo, el positivismo afirma que la realidad es absoluta y medible, la relación entre investigador y fenómeno de estudio debe ser controlada, ya que no debe incidir en la realización del estudio.

Tipo de Investigación

De ésta forma, la presente investigación es de carácter descriptivo tomando como punto de partida lo expuesto por Arias, “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.”(p.24) En otras palabras, su objetivo es observar una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre sí. Dicho trabajo fue de tipo descriptivo ya que estuvo orientada a diagnosticar e identificar elementos dentro del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A. para su evaluación y optimización.

No obstante, la presente investigación se ubica en la modalidad de campo de naturaleza descriptiva no experimental, usando métodos que permiten recoger los datos de forma directa de la realidad. Dichos datos fueron recolectados directamente de la empresa Districarga Los Andes, C.A., específicamente en el departamento de facturación. En este orden de ideas, se estudia y se analiza de manera sistemática y ordenada la situación de la problemática que se presenta, con la finalidad de interpretar los resultados obtenidos por medio de la aplicación de técnicas específicas de trabajo de campo, como la observación y las entrevistas orales y escritas. Igualmente en este diseño de investigación se emplea datos secundarios, aquellos obtenidos de fuentes bibliográficas y otras investigaciones relacionadas con el tema para usarlas como respaldo evidente de lo investigado y al mismo tiempo, poder dar un apoyo para lograr la solución del problema en estudio. De acuerdo con Arias (2012):

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (p. 31).

Población y Muestra

Cabe destacar, que la población conforma el objeto de estudio de la investigación, de allí se extrae la información necesaria para su respectivo estudio. En éste sentido, Hernández y otros (2006) señalan que “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.239).

Es decir son los elementos que presentan características comunes entre sí y por medio de dichos elementos se pueden obtener las conclusiones de una investigación. Además, Arias (2012) expresa que “Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). Con respecto a la población, estuvo constituida por el personal encargado del departamento de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A. equivalente a 3 (tres) personas.

En segundo lugar, 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. Arias, (2012) expresa que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83). Así mismo, la muestra debe definirse según la población. De ésta forma, las conclusiones que se extraigan de dicha muestra solo tendrá relación con la población en referencia. En el presente estudio, la población está compuesta por 3 personas en la empresa Districarga Los Andes, C.A. en la cual se tomó para toda la investigación y especificaciones que dieron origen a los datos que se manejaron en la investigación.

Cuadro N° 2 Población y Muestra

Personal	Población	Muestra
Encargada del Dpto. de Facturación.	1	1
Asistentes de Facturación.	2	2
Total	3	3

Fuente: González. (2021).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

No obstante, como fuente primaria para la recolección de datos e información, relacionada con los procesos ejecutados en el departamento de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A., se aplicó como instrumento un cuestionario, conformado por 10 preguntas dicotómica, dando dos opciones de respuestas (Sí y No), dependiendo de la pregunta el personal encuestado mencionado en el cuadro N° 2 responde según su criterio, dicho instrumento se ejecutó para analizar el proceso de facturación y que se valdrá de la administración para ser dirigido al personal en su respectiva área de trabajo, informándole de manera clara el objetivo de la investigación.

De ésta manera, se empleó la técnica de la observación directa, de acuerdo con el autor Arias (2006) “la observación directa es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidas.” (p.69). De igual modo, se realizó visita al departamento de facturación, donde se aplicó la técnica de observación directa para captar todo lo relacionado a las actividades efectuadas en tal departamento en relación al proceso de ejecución en dicha entidad, para obtener la visualización del problema para posteriormente evaluar de manera eficiente y eficaz.

No obstante, se utilizó la entrevista estructurada lo cual define Hernández y otros (2006) “el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y sujeta exclusivamente a ésta” (p.597) Es importante destacar, que la entrevista estructurada es una técnica en donde el instrumento prescribe que ítems se preguntarán y en qué orden en los procesos ejecutados en el departamento de facturación, Esto con la finalidad de conocer y estudiar la información obtenida y poder analizar y detectar todo lo referente a los procesos administrativos en cuanto a los procesos ejecutados en la empresa Districarga Los Andes C.A.

Por último, se dio paso a realizar un análisis de la información recolectada a través de la observación no estructurada, instrumento como el cuestionario y la revisión documental. Esta información permitió describir los factores involucrados en el proceso de facturación.

Materiales y recursos utilizados

Cabe resaltar, que los materiales y recursos empleados son documentos e instrumentos que facilitan la obtención de datos y permiten la realización del proyecto mediante los métodos utilizados, y al mismo tiempo, ayuda al investigador en la búsqueda de la información real. A continuación se presentan los materiales y recursos que fueron necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.

Cuadro 3 Materiales, recursos y técnicas

Fases	Recursos y técnicas utilizados
Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes C.A	Observación, cuaderno y bolígrafo.
Identificar los factores que afectan los procedimientos ejecutados en el departamento de facturación en la empresa Districarga Los Andes C.A.	Instrumento de recolección, cuaderno, bolígrafo.
Determinar los factores o elementos que inciden en el proceso de facturación en la empresa “Districarga Los Andes C.A.	Interpretación y análisis, computadora, lápiz, hoja, investigaciones.

Fuente: González. (2021).

Validez y Confiabilidad del instrumento

Según Valbuena (2005), describe la validez como "una técnica que consiste en someter a evaluación por parte de un conjunto calificado de personal (expertos) una serie de aspectos, elementos o etapas, de un proyecto de innovación a los fines de obtener su opinión acerca de la validez relevancia, factibilidad, coherencia, tipo de deficiencia, tipo de decisiones, etc., de los mismos (p. 9). Del mismo modo, para medir la validez del cuestionario se tomará en cuenta el juicio de expertos, quienes dan su opinión respecto a la pertinencia de los contenidos con los objetivos planteados en el presente trabajo.

Hernández, Fernández (2006) expresan que “la confiabilidad de un instrumentos de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (p.277) Por ende, la confiabilidad del instrumento está asociada a la consistencia de los resultados, es decir, que se busca que los resultados del cuestionario como instrumento de medición concuerden con los resultados del mismo cuestionario para determinar la confiabilidad del cuestionario de preguntas dicotómicas.

Estrategias procedimentales

Son un conjunto de acciones que ayudan al logro de un fin, es decir, los contenidos abarcan habilidades intelectuales, motrices, destrezas, estrategias y procesos que implica a dar solución a la problemática. A continuación se mencionan dichas estrategias:

- a) Diseñar el instrumento como técnica de recolección de datos (Cuestionario) compuesto por diez (10) preguntas dicotómicas. El autor Tamayo y Tamayo (2008), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p.124). Por otro lado, según Arias (2006) define las técnicas de recolección de datos "como el conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan durante el proceso de investigación, con el propósito de conseguir la información pertinente a los objetivos formulados en una investigación (p.376). De ésta manera, se diseña el instrumento con la finalidad de detectar posibles fallas en los procedimientos realizados en el departamento de facturación.
- b) Aplicar las técnicas de la observación directa en el departamento de facturación, la misma, se basa en observar en forma sistemática, todas las acciones o situación que se puedan generar en base al objeto de estudio, para así poder llegar a los objetivos de la investigación mencionados.
- c) Recolectar, procesar, tabular y analizar los datos obtenidos mediante las estrategias mencionadas anteriormente, analizando cada información suministrada por el personal involucrado. A la vez, haciendo uso de gráficos se visualizará de mejor forma los datos obtenidos y finalmente procesados.
- d) Identificar los factores que afectan los procedimientos de facturación y las estrategias procedimentales.
- e) Determinar los elementos de la planificación estratégica por medio del análisis y estudio del proceso de facturación. Los mismos son: los recursos usados en el proceso, la filosofía de gestión empresarial y por último el análisis de los actores involucrados.
- f) Elaborar los lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes C.A., luego del diagnóstico. De este modo, se seleccionarán las estrategias más adecuadas y se procederá a la implementación de la Estrategia. Es el proceso más importante, el inicio en la aplicación de todo aquello que se ha formulado.

MOMENTO IV

Resultados de la Investigación

A continuación, se expone la recopilación y análisis de toda la información que se obtuvo por medio de los instrumentos para la recolección de datos. De la misma manera los resultados obtenidos, tomando en cuenta que en la investigación se usó un cuestionario como instrumento de recolección de información sobre el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., para proceder a efectuar el análisis se aplicó el cuestionario de ocho (10) ítems a la población integrada por tres (3) 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.

De igual forma, con la información obtenida se muestra en detalle los resultados tomando en consideración los tipos de respuestas suministradas en la etapa de aplicación, cuantificando en porcentaje el total. 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 circular 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. 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).

Explicación detallada

Por medio de la observación directa se examinó la información suministrada por el departamento de facturación, con el fin de diagnosticar el proceso de facturación estipulado en dicha área de la empresa Districarga Los andes C.A. En primer lugar se evidenció que en la empresa existen normas establecidas y definidas para el departamento antes mencionado. Sin embargo, éstas no se ejecutan a cabalidad por los empleados del departamento, por este motivo, son deficientes las actividades que se realizan, debido a que el proceso de facturación se debe llevar de forma ordenada de las tareas a realizar que están vinculadas, de tal manera, que los parámetros establecidos contribuyen a la conducción efectiva y el desarrollo de los procesos y

procedimientos a ejecutar. Se presentará a continuación los Ítems, gráficos y su respectivo análisis de la información:

Ítems N° 1.

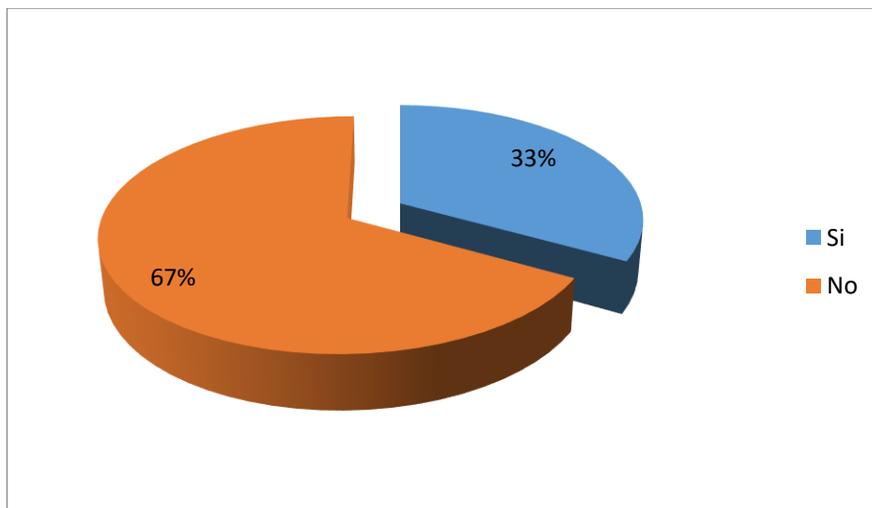
¿Se planifican las actividades para realizar el proceso de facturación?

Cuadro N° 4

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 1



Fuente: González (2021).

Análisis: Al procesar los datos obtenidos de éste ítem se pudo determinar que el 67% de la población considera que no se planifican las actividades para realizar el proceso de facturación, debido a que no se cuenta con procedimientos para llevar a cabo las actividades, lo que conlleva a actividades realizadas empíricamente y no permite la eficiencia operativa. Por otro lado, un 33% opina que si se lleva a cabo una planificación establecida. En este mismo orden de ideas, tal y como se citó en las bases teóricas de la presente investigación Hernández, Trujillo y Narváez (Ob.

Cit.), establecen que en la planificación estratégica se dan: “los procesos o escenarios que se relacionan con el cumplimiento de misión, visión y objetivos organizacionales (p.15).

Ítems N° 2.

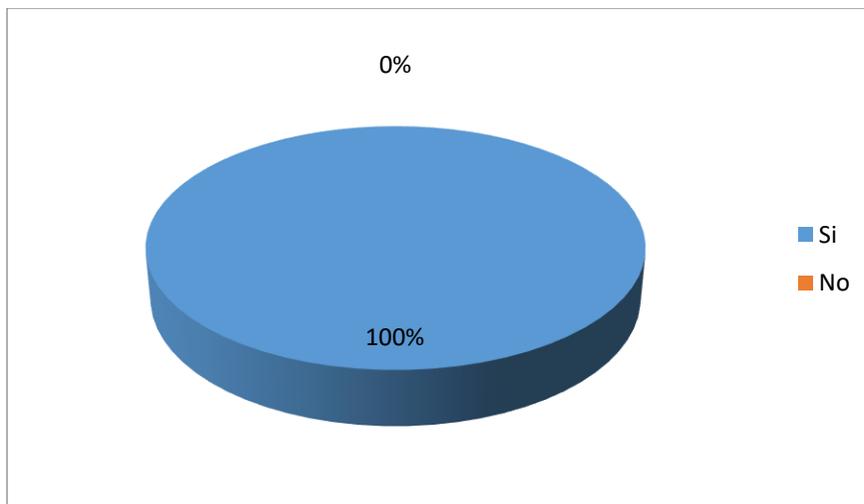
¿Existe un manual donde se describan las funciones del departamento de facturación?

Cuadro N° 5

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 2



Fuente: González (2021).

Análisis: Como se observa, se tiene que el 100% de los encuestados, manifiesta que existe un manual que describe las funciones en el departamento de facturación, sin embargo, los procesos de facturación no se llevan a cabo en su totalidad de acuerdo a lo establecido en dicho manual, afectando los objetivos propuestos en el departamento. De acuerdo con Mariño, Torres y Arévalo (2019), el proceso de facturar se define como: “un conjunto de actividades que permite liquidar la venta o prestación de servicio” (p.77). De forma general, las fases del proceso involucrados en la facturación, son: Aceptación de una orden, Procesamiento de la orden, Entrega de la mercancía o

prestación del servicio y Pago final” (p.27). En efecto, para que se complete el ciclo se deben cumplir cada una de las actividades que describe el manual de funciones de la empresa.

Ítems N° 3.

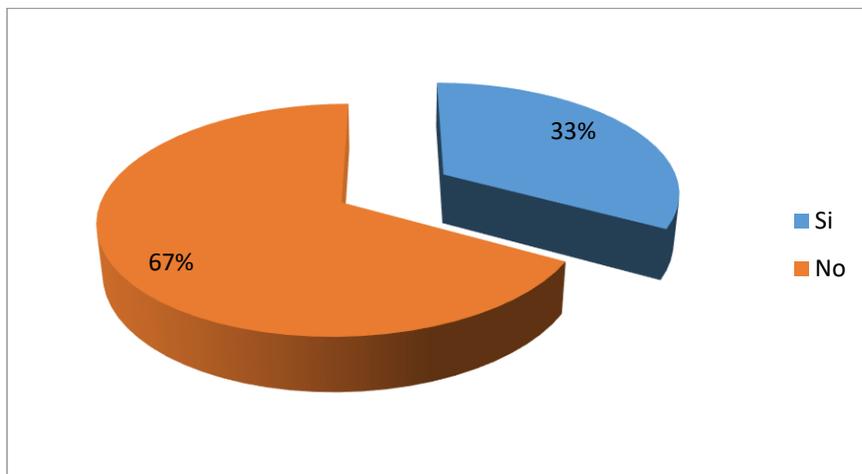
¿El proceso de facturación se lleva de manera adecuada para el logro de los objetivos establecidos en el departamento?

Cuadro N° 6

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 3



Fuente: González (2021).

Análisis: En lo referente a los resultados obtenidos en el Gráfico N° 3, se tiene que el 67% de los encuestados, considera que el proceso de facturación no se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento, observándose que hay un retraso en los procesos. De este modo, un 33% señala que el proceso se realiza de manera apropiada. Según Kalkana y Cetinkaya, citado por Hernández, Trujillo y Narváez (2020), definen el proceso de planificación estratégica para el logro de los objetivos, como:

Una forma que incluye varias técnicas y factores para realizar tareas específicas de manera sistemática. La planificación estratégica incluye la creación de objetivos definidos claramente y los procesos necesarios para lograr estos objetivos. La planificación estratégica se reconoce como una herramienta de gestión importante para una organización (p.7).

Ítems N° 4.

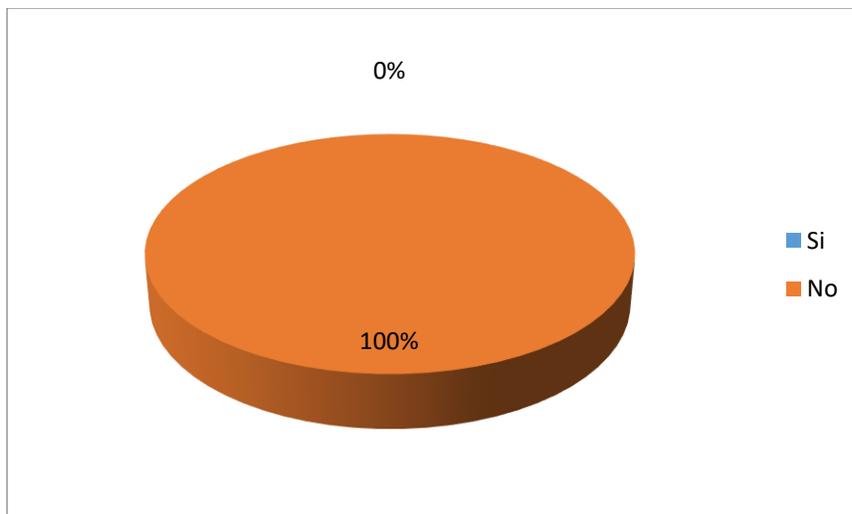
¿El personal involucrado en el proceso de facturación conoce la normativa que establece la providencia administrativa N° 0071 de las normas generales de emisión de facturas y otros documentos?

Cuadro N° 7

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 4



Fuente: González (2021).

Análisis: Observando el Gráfico N° 4 el 100% de los encuestados, considera que el personal involucrado en el proceso de facturación desconoce los pasos, normas y acciones de los cuales son responsables. En éste sentido, el proceso de facturación no se maneja de forma correcta,

afectando los objetivos propuestos en el departamento. En esta misma dirección, David (2003), plantea “la necesidad de una auditoría integral de la organización, para abarcar la evaluación del entorno (factores externos) y la evaluación de las fortalezas y debilidades de la empresa (factores internos)” (p.248). En otras palabras, se consideran aspectos relacionados con los factores del contexto complejo externo a las organizaciones, abarcando así el estudio del debido cumplimiento de las leyes establecidas con respecto al proceso de facturación.

Ítems N° 5.

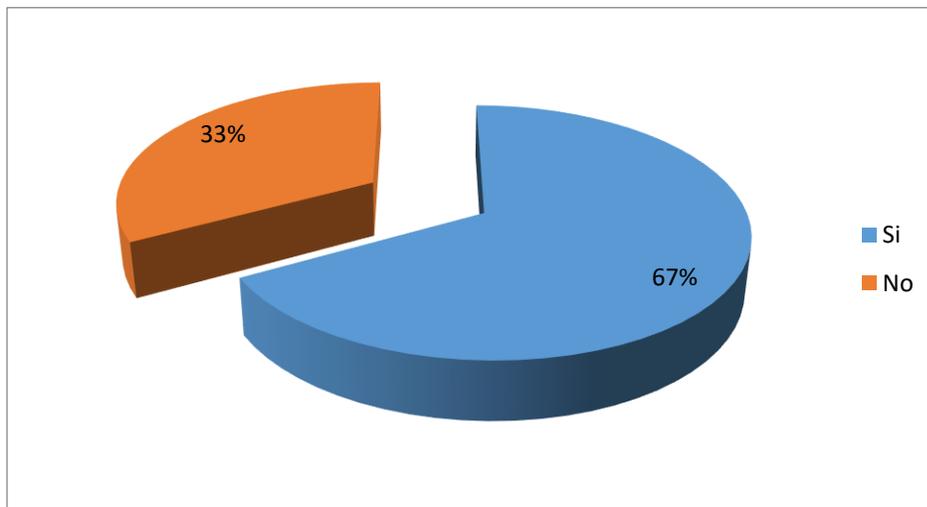
¿El personal involucrado en el proceso de facturación entrega a tiempo la información y/o copia de la factura para la gestión de cobro?

Cuadro N° 8

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 5



Fuente: González (2021).

Análisis: Observando el Gráfico N° 5 el 67% de los encuestados, considera que el personal involucrado en el proceso de facturación entrega a tiempo la información para la gestión de cobro,

por otro lado un 33% afirma que no se entregan a tiempo las copias de las facturas para la gestión de cobro, de esta manera, se crean retrasos en el proceso de cobro y pagos tardíos por parte de los clientes, generando poca fluidez de dinero en la empresa Districarga Los Andes C.A., que en tiempos de inflación puede ser muy perjudicial para la misma. Cabe destacar, lo expuesto anteriormente por el autor de la presente investigación, que es muy importante el envío oportuno de la copia de la factura para la gestión de cobro, este proceso es reconocido dentro de la organización, como un proceso de apoyo, que tiene como objetivo el cobro efectivo de los servicios o bienes entregados y con ello garantizar el flujo de recursos financieros de la institución en condiciones de oportunidad, seguridad y eficiencia.

Ítems N° 6.

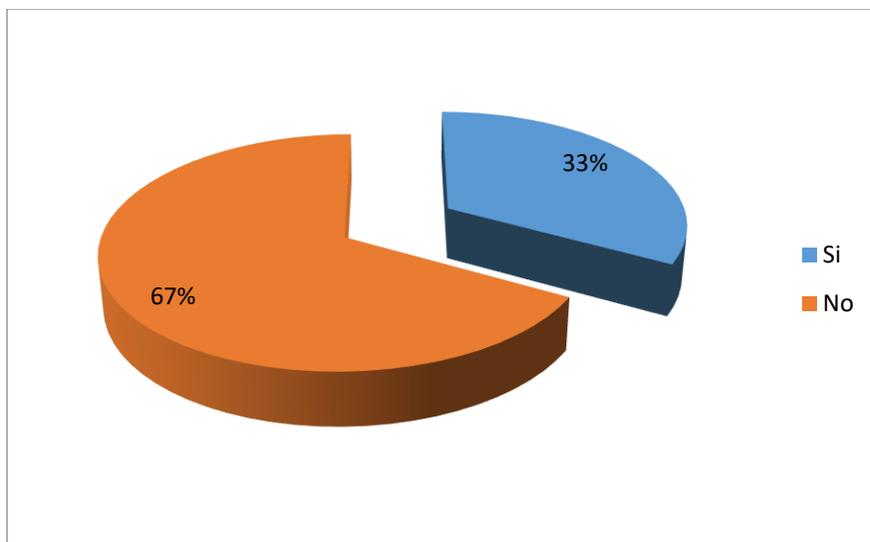
¿En base a la misión enunciada por la empresa se hace entrega de la factura original al cliente para su soporte legal?

Cuadro N° 9

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 6



Fuente: González (2021).

Análisis: Como se observa en el gráfico, se tiene que el 33% de los encuestados, manifiesta que si se hace la respectiva entrega de la factura original al cliente por parte del personal que conforma el departamento de facturación, sin embargo, un 67% de los encuestados afirman que no se hace entrega de la factura original al cliente, siendo éste caso una omisión grave que puede ocasionar multas por parte del SENIAT, ya que las mismas son archivadas (original y copias) y no es entregada al cliente en algunas ocasiones. En este sentido, Thompson y col., citados por González, Salazar, Ortiz y Verdugo (2019), expresan que: “la misión ofrece información de la organización de carácter descriptivo, identifica los productos o servicios, especifica las necesidades que pretende satisfacer, los clientes o merados a los que se dedica atender y su propuesta para complacer al cliente” (p.251). Es decir, que la misión representa de forma detallada y resumida la identificación de la empresa y a su vez, la responsabilidad que debe tener en entregas de documentos a clientes tales como: las facturas originales emitidas por la empresa Districarga Los Andes C.A.

Ítems N° 7.

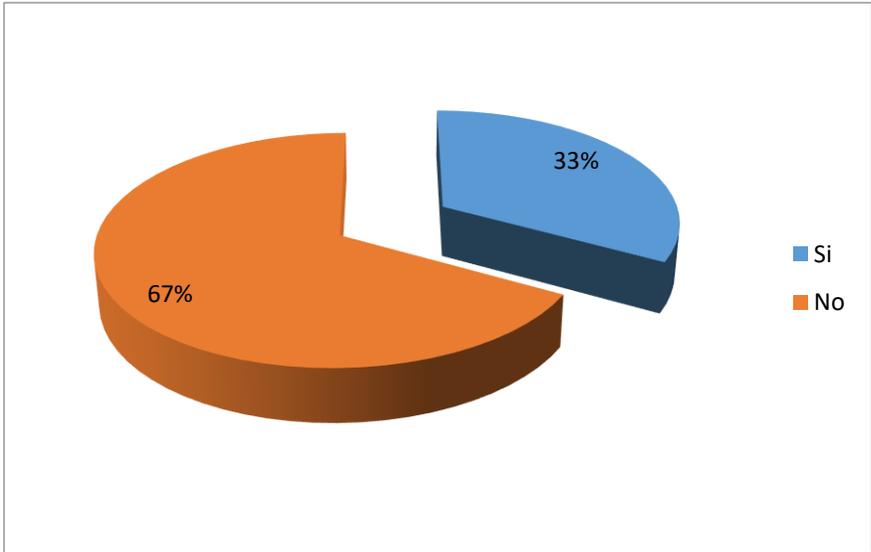
¿Las estrategias establecidas en el proceso de facturación se adecuan a las exigencias de la administración de la empresa?

Cuadro N° 10

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 7



Fuente: González (2021).

Análisis: Observando el Gráfico N° 7 el 67% de los encuestados, considera que las estrategias establecidas en el proceso de facturación no se adecuan a las exigencias de la administración de la empresa, lo que genera un descontrol y desinformación entre el departamento y la gerencia. Cabe señalar que las estrategias no están claramente definidas, lo que origina improvisación en la ejecución de las actividades. Por otro lado el 33% señala que si hay concordancia entre las estrategias para adecuación en cuanto a la administración de la empresa desarrollando el proceso de facturación de manera eficiente. En relación a lo señalado, David (Ob.Cit.), sostiene que: “las estrategias son medios por los cuales se logran los objetivos; incluyen expansión, diversificación, adquisición y desarrollo, penetración en el mercado y reducción de costos” (p.253).

Ítems N° 8.

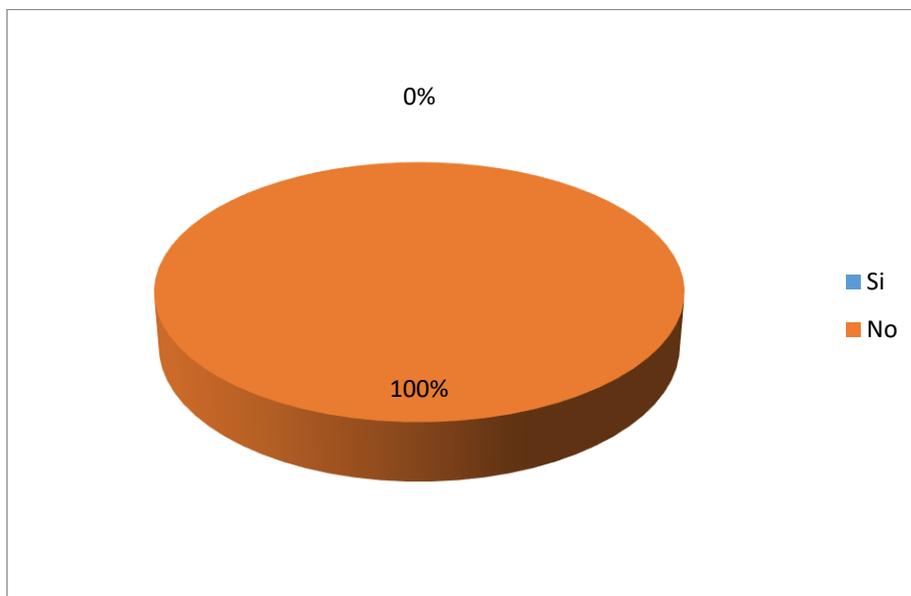
¿Se realizan revisiones periódicas en el proceso de facturación como parte de los objetivos?

Cuadro N° 11

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 8



Fuente: González (2021).

Análisis: Como se detalla en el Gráfico N° 8 el 100% de los encuestados, considera que no se realizan revisiones periódicas en el proceso de facturación para identificar errores o dificultades en dicho proceso. Dejando pasar posibles errores y fallas en los procesos ejecutados en el departamento de facturación, que pueden traer consecuencias desfavorables para la empresa, que al mismo tiempo, pueden afectar otros departamentos que integran la empresa, generando así, errores en cadena. En concordancia, 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). Es decir, que representa una definición operativa de la

visión, ya que su logro significa alcanzar la visión previniendo o detectando posibles errores dentro de la empresa.

Ítems N° 9.

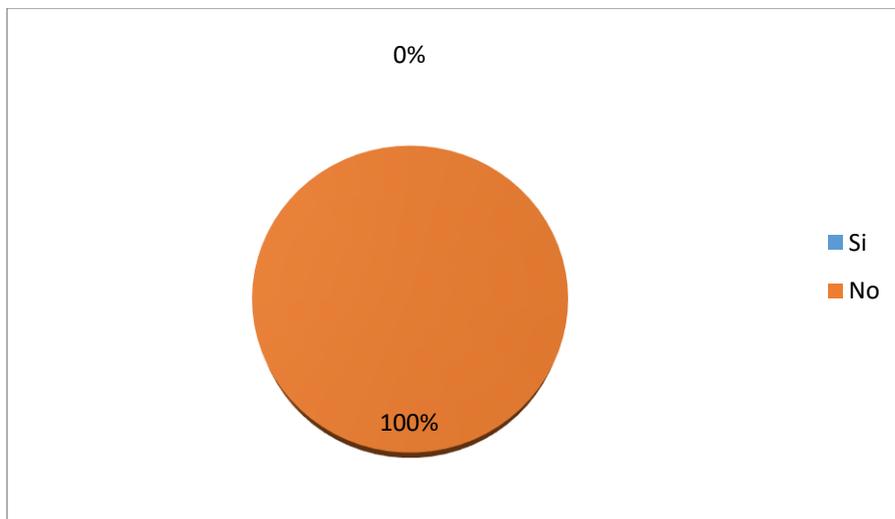
¿En la visión, se prevé optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga los Andes C.A.?

Cuadro N° 12

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 9



Fuente: González (2021).

Análisis: En los datos obtenidos se puede observar, que el 100% de las personas encuestadas respondieron que no se aplican estrategias administrativas para optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga los Andes C.A., De ésta manera, en opinión del autor de la presente investigación, se propone aplicar lineamientos estratégicos e informar al personal que allí labora sobre las mejoras que conlleva dichas estrategias en el proceso de facturación, y que de

éste modo, deben existir una serie de pasos y normas a seguir para evitar improvisación y/o procesos ejecutados de manera empírica.

Ítems N° 10.

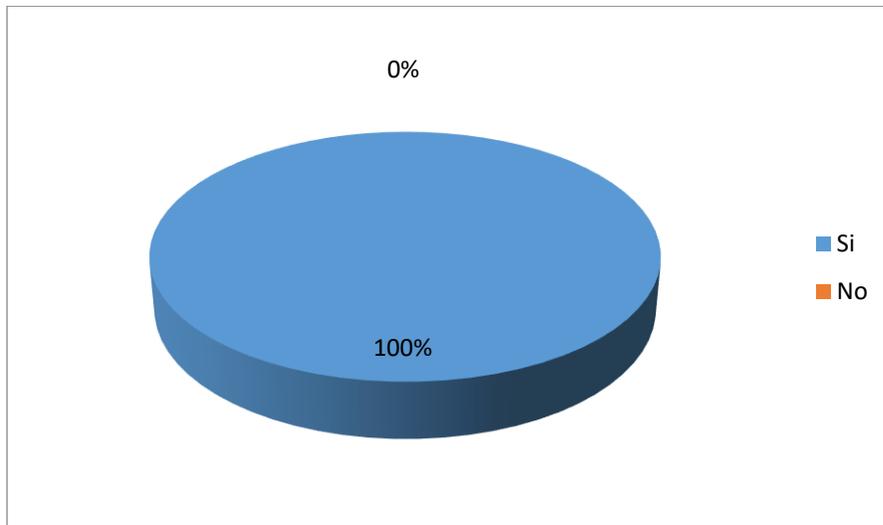
¿Considera que se deben diseñar lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.?

Cuadro N° 13

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: González (2021).

Gráfico N° 10



Fuente: González (2021).

Análisis: En los datos obtenidos se puede observar, que el 100% de las personas encuestadas considera necesaria la creación de lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., puesto que se reconocerán los factores que inciden y que se pueden mejorar en el proceso de facturación. Así mismo, se optimizará el proceso de facturación para lograr altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas dentro del departamento y de este modo, de la empresa en general. Para ello, se implementan

lineamientos, los cuales, según Montenegro, 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, tienen la finalidad resolver debilidades en el proceso de facturación existentes en esta área administrativa de la empresa Districarga Los Andes, C.A. Una vez implementado se podrá establecer como un instrumento de consulta permanente y de capacitación y entrenamiento al personal de nuevo ingreso.

Objetivo de la Propuesta

La implementación de los lineamientos tiene como objetivo uniformar el proceso de facturación, se especifican cada uno de los pasos a seguir. Por lo tanto, se optimizará el desempeño del personal del departamento, mejorando el proceso de cobro, traducido en mayor liquidez en el flujo de caja así como también comprobar la efectividad de los procesos administrativos.



DISTRICARGA LOS ANDES C.A.

j-29518984-2

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN**

Departamento: Facturación	Descripción: Propuesta	Fecha	Pág.: 1
<p>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Francisco González			

Lineamientos Estratégicos

Pasos	Descripción
1 Aceptación de una orden.	En este primer paso del proceso, se recibe el pedido o requerimiento del cliente con las especificaciones de fecha, datos del cliente, cantidad y descripción de la mercancía o servicio, además, la forma de pago y el plazo.
2 Procesamiento de la orden.	Aquí se manifiesta el deseo del cliente por concretar la compra del bien o la prestación del servicio y en la que el personal de la empresa se asegura de cumplir con los requerimientos del cliente para satisfacer sus necesidades y asegurar su preferencia y lealtad.
3 Entrega de la mercancía o prestación del servicio.	En esta actividad se emite la factura, en las condiciones y especificaciones que se detallan en el apartado de la factura.
4 Entrega de la factura original al cliente para su soporte legal.	A su vez, se hace entrega al cliente de dicho documento.
5 Entrega de la copia de la factura para la gestión de cobro.	Envío oportuno de la copia de la factura emitida al departamento de cobranza para la respectiva gestión de cobro.
6 Pago final.	Registro del cobro de las facturas, contabilización y archivo de la documentación. Es importante desarrollar y estandarizar procesos de facturación de dichos servicios que sirvan como garantía del flujo de los recursos financieros que contribuyen a la sostenibilidad de las empresas. El proceso de facturación debe estar en capacidad de entregar las facturas de manera oportuna y de acuerdo a las condiciones establecidas con las

	<p>entidades responsables del pago. Además, este proceso es reconocido dentro de la organización, como un proceso de apoyo, que tiene como objetivo el cobro efectivo de los servicios o bienes entregados y con ello garantizar el flujo de recursos financieros de la institución en condiciones de oportunidad, seguridad y eficiencia.</p>
--	--

MOMENTO V

Conclusiones y Recomendaciones

A continuación, en el presente momento se plantean las conclusiones y recomendaciones que han surgido durante la creación de la investigación, derivado de un análisis que fue aplicado a la información recolectada del personal del departamento de facturación por medio del instrumento de recolección de datos. Con la finalidad de alcanzar el objetivo principal de este estudio centrado en proponer lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A.

CONCLUSIONES

En cuanto al proceso de facturación se puede concluir que existen debilidades, observándose que la correcta aplicación de dicho proceso no se lleva de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de facturación. En relación al primer objetivo en cuanto a diagnosticar la situación actual del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A., no se cuenta con procedimientos para llevar a cabo las actividades. Sin embargo, existe un manual que describe las funciones en el departamento de facturación, pero los procesos de facturación no se llevan a cabo en su totalidad de acuerdo a lo establecido en dicho manual, hay un retraso en los procesos, afectando los objetivos propuestos por dicha empresa.

Del mismo modo, se evidencia que el personal involucrado en el proceso de facturación no conoce los pasos, normas y acciones de las cuales son responsables. En éste sentido, el proceso de facturación no se maneja de forma correcta, afectando los objetivos propuestos en el departamento. En relación con el segundo objetivo de esta investigación, se puede concluir que los elementos de la planificación estratégica que inciden en el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., son largos los periodos en el proceso de la gestión de cobro debido a que no se envían oportunamente la información de facturación. No obstante, el departamento de facturación debe planificar y realizar las tareas asignadas en un periodo menor de tiempo. Además en la empresa las estrategias establecidas en el proceso de facturación no se adecuan a las exigencias de la administración, lo que genera un descontrol y desinformación entre el departamento y la gerencia.

Al aplicar el tercer objetivo, se pudo evidenciar que en la empresa se necesitan tomar una serie de normas y pasos para mejorar el proceso de facturación e identificar aquellas dificultades que se puedan presentar, como las decisiones dentro del departamento de facturación que en ocasiones, no son tomadas oportuna y adecuadamente, puesto que existen deficiencias en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas. Así mismo, se considera necesario proponer lineamientos estratégicos para la optimización del proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes, C.A., puesto que se reconocerán los factores que inciden y que se pueden mejorar en el proceso de facturación. De esta manera, se optimizarán los procesos que se llevan a cabo en el departamento de facturación. Obteniendo altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas dentro del departamento y en general de la empresa Districarga Los Andes C.A.

RECOMENDACIONES

Cabe destacar, la importancia que tiene el proceso de facturación para las organizaciones y por tal motivo se recomienda implementar una adecuada planificación en el proceso de facturación, ya que permitirá determinar los cursos de acción necesarios para el logro de los objetivos establecidos en el departamento de forma eficaz y eficiente. De ésta forma, se sugiere la aplicación del manual que se posee para un adecuado proceso de facturación y el logro de los objetivos que favorezcan al departamento y en general a la empresa. En este orden de ideas, se sugiere que las normas, políticas y estrategias del proceso de facturación sean consolidadas y establecidas de acuerdo a las necesidades de la empresa, ajustándose a la situación de la economía del país. Se debe señalar, que dichas normas, políticas y estrategias ayudan a la planificación de las actividades realizadas en el departamento de facturación y a la presentación de la información adecuada a la administración de la empresa. Así mismo, se recomienda entrenar al personal involucrado en el proceso de facturación, implementando como herramienta los lineamientos estratégicos que fueron diseñados en la presente investigación señalando los pasos, normas y acciones de los cuales son responsables. De esta manera, se espera lograr optimizar éste proceso llegando así, a los niveles más altos en cuanto al logro de los objetivos propuestos por la empresa. Por último, se sugiere una continua revisión en los pasos ejecutados durante el proceso de facturación en la empresa, para el reconocimiento oportuno de las fallas que afecten directamente al funcionamiento del departamento y en general a la empresa Districarga Los Andes C.A.

REFERENCIAS

- Alfonso L. (2019). Manual para Definir los Lineamientos Estratégicos de una Organización. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Especialización En Alta Gerencia. Bogotá, Colombia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Ediciones de la presidencia de la República Caracas Venezuela, 2013.
- David, Fred (2003). Conceptos de Administración estratégica. Novena edición. Editorial Pearson Hall. México.
- Francés, Antonio (2006). Estrategia para la empresa en América latina. Segunda edición. Ediciones IESA. Venezuela.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R. y Verdugo, D. (2019). Gerencia Estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las Organizaciones. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela.
- Hernández G., Trujillo M. y Narváez E. (2020). Planificación Estratégica Aplicada a Pequeñas y Mediana Empresas. Universidad Santiago De Cali. Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales. Programa de Administración de Empresas. Santiago De Cali. Colombia.
- Mariño A., Torres J. y Arévalo J. (2019). Estandarización del Proceso de Facturación en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Providencia Administrativas N° 0071. Publicada en Gaceta Oficial N° 39.795 de fecha 08/11/2011.
- Riveros, Pablo. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Colombia.

ANEXOS

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

Estimado.

Participante.

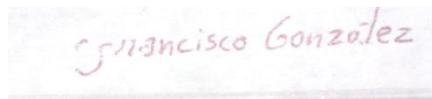
A continuación se presenta un cuestionario, con el propósito de diagnosticar la situación actual del proceso de facturación de la empresa Districarga Los Andes, C.A. La información que usted nos suministrará es de carácter confidencial y será utilizada con fines estadísticos para la investigación.

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 (10) 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,



Investigador

CUESTIONARIO

N°	Ítems	SI	NO
1	¿Se planifican las actividades para realizar el proceso de facturación?		
2	¿Existe un manual donde se describan las funciones del departamento de facturación?		
3	¿El proceso de facturación se lleva de manera adecuada para el logro de los objetivos establecidos en el departamento?		
4	¿El personal involucrado en el proceso de facturación conoce la normativa que establece la providencia administrativa N° 0071 de las normas generales de emisión de facturas y otros documentos?		
5	¿El personal involucrado en el proceso de facturación entrega a tiempo la información y/o copia de la factura para la gestión de cobro?		
6	¿En base a la misión enunciada por la empresa se hace entrega de la factura original al cliente para su soporte legal?		
7	¿Las estrategias establecidas en el proceso de facturación se adecuan a las exigencias de la administración de la empresa?		
8	¿Se realizan revisiones periódicas en el proceso de facturación como parte de los objetivos?		
9	¿En la visión, se prevé optimizar el proceso de facturación de empresa Districarga los Andes C.A.?		
10	¿Considera que se deben diseñar lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación en la empresa Districarga Los Andes C.A.?		

Fuente: González (2021).