

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL PROCESO DE  
FACTURACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS POR  
COBRAR PARA LA EMPRESA MUNDO MIL  
SABORES, C.A, UBICADA EN CANTAURA  
EDO: ANZOÁTEGUI**

**Realizado por:**

Figuera Ángela  
Julien Aurora

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL PROCESO DE  
FACTURACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS POR  
COBRAR PARA LA EMPRESA MUNDO MIL  
SABORES, C.A, UBICADA EN CANTAURA  
EDO: ANZOÁTEGUI**

**Asesor:**

---

Lcda. Pinto Evelin  
**Tutor Académico**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL PROCESO DE  
FACTURACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS POR  
COBRAR PARA LA EMPRESA MUNDO MIL  
SABORES, C.A, UBICADA EN CANTAURA  
EDO: ANZOÁTEGUI**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

**APROBADO**

---

Lcda. Morfe Tairi

**Jurado Principal**

---

Lcdo. Tenías Amilkar

**Jurado Principal**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2022.

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario.”



## DEDICATORIA

*Quiero dedicarle este logro a Dios y principalmente a mi madre por ser mi pilar fundamental en mi vida aunque físicamente no me pudo acompañar en lo último de mi carrera siempre estuvo presente en mí en todo momento. Sé que desde el cielo junto a Dios estas, muy orgullosa de mí, por todo lo que he logrado, por hacerme una mujer de bien y hoy en día una profesional.*

*Recuerdo todos las veces que me decías: hija, da siempre lo mejor de ti, sin esperar nada de nadie, lo importante es que tu estés bien con Dios y cuánta razón hay en eso. Sin Dios no somos nadie. Infinitamente gracias a Dios, a ti por ser tan buenos conmigo, y por ser la mejor madre del mundo.*

*Este logro va para ti y todas esas personas que siempre estuvieron para mí, ayudándome y apoyándome cuándo más lo necesitaba.*

*Hoy puedo decir que con mucho esfuerzo y sacrificio todo se puede lograr, y que cada esfuerzo tiene su recompensa.*

*Y me siento feliz de poder decir, ¡LO LOGRÉ!*

***Figuera Ángela***

## DEDICATORIA

*El presente trabajo va dedicado:*

*A Dios primeramente por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por guiarme y darme las fuerzas cuando más las necesité, a él se lo debo todo.*

*A mis padres Luis José Julien y Edith Paraguacuto, quienes han sido mi pilar fundamental durante toda mi vida y cada etapa, por el amor, la paciencia, la confianza, por nunca cortarme las alas y sobre todo por creer en mí. Por hacerme mejor persona con sus valiosos consejos, principios y valores inculcados, y por ser mi apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, los amo.*

*A mis hermanos Jerson y Luis y mi sobrina Dajherlin, por de alguna u otra manera haber estado y creído en mí, por su cariño y apoyo, por siempre estar presente y porque cada meta trazada es pensando en ustedes también.*

*Muy especialmente en memoria de mi ángel de la guarda, mi abuela Esperanza Patete, quién siempre confió en mí, me dio fuerzas y consejos cuando los necesité, por esperarme muchas veces con su hermosa sonrisa y un rico almuerzo luego de haber tenido un largo día de clases, sé que estás orgullosa en donde quiera que estés porque lo logré, esto es por ti mamabuela, te amo por siempre.*

*A mis primas, gracias por apoyarme cuando más las necesito, por extenderme su mano en mis momentos difíciles, por compartir este logro*

*conmigo y por el amor que me brindan cada día, siempre las llevo en mi corazón.*

*En especial a una personita que ha estado conmigo desde el día 1 de mi inicio de esta carrera y a lo largo de mi vida también, mi Morri Mirla Selena, un apoyo incondicional, quien siempre estuvo para apoyarme moralmente y calmarme en mis momentos de colapso dándome soluciones, por levantarme los ánimos cuando sentía debilidad, por nunca dejarme sola, mi mano amiga, mi incondicional, mil gracias por todo.*

*Y finalmente a mi familia entera, abuelos, tíos y primos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me ayudaron a seguir siempre para adelante y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.*

**Julien Aurora**

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer a Dios por haberme bendecido y guiado durante todo este camino, por darme la paciencia y sabiduría necesaria.*

*A mis padres principalmente que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible, por ser mi temple en todo momento y por creer conmigo en que lo lograría, sin ustedes a mi lado nada de esto hubiese sido posible.*

*A mis tías por cada palabra de aliento y por creer en mí, por impulsarme siempre y apoyarme, por ser de las primeras en alegrarse por mis logros y por todo el amor que me han brindado, cada consejo y palabra fueron valiosas para mí y me ayudaron a seguir adelante.*

*Así mismo, agradezco a cada una de las personas que me ayudaron a lo largo de la carrera y en este trabajo de investigación, a ti Yayo por cada recomendación, por ayudarme a resolver dudas y por siempre estar cuando necesité tu apoyo, a mis amigas que iniciaron conmigo la carrera y que fueron importantes en todo este tiempo, gracias por su compañía, por compartir sus conocimientos conmigo, por las risas, angustias, momentos únicos tanto buenos como malos que viví con ustedes a lo largo de la carrera y que hicieron que todo fuese más ligero, tengan por seguro que jamás las olvidaré, son las hermanas que me regaló la UDO.*

*No puedo dejar de agradecerte especialmente a ti Ángela Figuera, mi compañera de tesis y ahora de corazón y vida, sólo nosotras sabemos todo*



*lo que nos costó concluir este trabajo de grado, gracias por confiar en mí, por la paciencia y compañía, juntas lo logramos.*

*Y finalmente y no por eso menos importante, le agradezco a todos los profesores que con su sabiduría, conocimientos y apoyo, me motivaron y ayudaron a desarrollarme como persona y profesional, muy especialmente a mi asesor académico la Profa. Evelyn Pinto por la paciencia, por los consejos y correcciones que permitieron poder culminar el trabajo de grado y por siempre mantenerme esperanzada con la frase "El tiempo de Dios es perfecto" porque así fue. Igualmente a todo el personal administrativo que labora en la institución, haciendo mención especial a la Sra. Ingrid y Carmencita quiénes me brindaron todo su apoyo y cariño, las llevo en mi corazón. En general le agradezco a quien fue mi hogar de estudio y enseñanza durante estos años, la casa más alta de oriente mi UDO querida.*

**Julien Aurora**

## AGRADECIMIENTO

*Primeramente agradezco a Dios por ser mi guía en todo momento, por darme la oportunidad y la dicha de alcanzar una de mis metas propuestas. A pesar de que fue un camino largo de muchos días sin dormir, llantos, necesidades, risas, nunca me faltó mi Dios para guiarme y continuar hacia adelante.*

*Agradezco a mi casa más alta la Universidad de Oriente por brindarme todos los conocimientos y herramientas necesarias y convertirme en lo que soy hoy.*

*A mi asesor académico por brindarme el apoyo y ayuda en todo momento, y a cada uno de los profesores que desde el día uno dieron todo para brindarnos todos los conocimientos posibles con mucha paciencia y convertirnos en grandes profesionales.*

*A mis padres por siempre inculcarme los valores necesarios y hacerme una mujer con muchas metas y sueños por delante, por siempre brindarme apoyo incondicional con mucho esfuerzo y sacrificio, a mi hermana por siempre estar presente, a mis familiares, tíos y amigos por creer en mí. A una personita que siempre apostó por mí que aunque la vida nos pusiera muchos obstáculos en el camino siempre estuvo para mí apoyándome y ayudándome en todo momento.*

*A mi compañera de tesis por siempre pero siempre motivarme e impulsarme a dar cada día lo mejor de mí, de siempre poder buscar solución*

*y ayudarnos mutuamente, por ser una gran compañera en todo momento y tener esos bonitos pensamientos de Dios y por siempre ser positiva en todo.*

***Figuera Ángela***

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL PROCESO DE  
FACTURACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS POR  
COBRAR PARA LA EMPRESA MUNDO MIL  
SABORES, C.A, UBICADA EN CANTAURA  
EDO: ANZOÁTEGUI**

**Tutor Académico**  
Lcda. Pinto Evelin

**Realizado por:**  
Figuera Ángela  
Julien Aurora  
Cantaura, marzo de 2022

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado Diseño de un Manual para el Proceso de Facturación y Control de Cuentas por Cobrar para la Empresa: Mundo Mil Sabores, C.A., se definió bajo tres (3) objetivos específicos que fueron: Identificar la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar, describir los factores que están originando la problemática en el proceso de facturación y cuentas por cobrar y sugerir estrategias para afrontar la problemática y contrarrestar la situación desdoblada en la cual se encuentra el proceso de facturación y cuentas por cobrar. Los principales aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron: un tipo de investigación descriptiva, bajo un diseño documental y de campo, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de datos como: encuesta, cuestionario, guía de observación, cámara fotográfica, entre otros. Para procesar la información fue empleado tablas, gráficos, cuadros, diagrama de flujo, entre otros. Las principales conclusiones derivadas del estudio fueron: la organización presenta una clara deficiencia en el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se logró constatar una situación precaria en cuanto al manejo de las facturas, procesamiento de información tributaria - contable y desarrollo de actividades administrativas, se percibieron documentos aglomerados, no emisión de facturas en ventas pequeñas, facturas y documentos fiscales pendiente de cobro vencidos y extraviados.

**Palabras claves: Facturas, ventas, crédito, cobranza**

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN .....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	xxii
CAPÍTULO I .....	25
EL PROBLEMA.....	25
1.1. Planteamiento del problema .....	25
1.2. Objetivos de la investigación.....	28
1.2.1. Objetivo general.....	28
1.2.2. Objetivos específicos .....	28
1.3. Justificación de la investigación .....	29
1.4. Sistema de variables.....	30
1.4.1. Definición conceptual.....	31
1.4.2. Definición operacional.....	31
CAPÍTULO II.....	33
MARCO TEÓRICO.....	33

2.1. Antecedentes de la investigación.....	33
2.2. Bases teóricas .....	36
2.2.1. Factura.....	37
2.2.1.1. Proceso de facturación .....	37
2.2.1.2. Características de las facturas.....	37
2.2.1.3. Importancia de las facturas .....	38
2.2.2. Ventas.....	38
2.2.2.1. Tipos de ventas.....	39
2.2.3. Activos .....	39
2.2.3.1. Tipos de activos .....	40
2.2.4. Cuentas por cobrar .....	42
2.2.4.1. Características de las cuentas por cobrar.....	42
2.2.4.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	43
2.2.4.3. Políticas de crédito.....	44
2.2.4.4. Políticas de cobranza.....	44
2.2.5. Control interno .....	45
2.2.5.1. Tipos de control interno.....	46
2.2.6. Manual de procedimientos .....	47
2.3. Bases legales.....	47
2.3.1. Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno .....	48

2.3.2. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908 en Fecha 19 de Febrero de (2009).....	51
2.3.3. Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 6.507, de Fecha 29 de Enero de (2020) .....	53
2.3.4. Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial N. ° 475 del 21 de Diciembre de (1955) .....	57
2.3.5. Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.507, Extraordinario de Fecha 29 de Enero de (2020) .....	58
2.3.6. Providencia administrativa N° 00071. Mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos. (08-11-2008) .....	66
CAPÍTULO III.....	71
MARCO METODOLÓGICO .....	71
3.1. Tipo de investigación .....	71
3.1.1. Investigación descriptiva .....	71
3.2. Diseño de la investigación .....	72
3.2.1. Investigación de campo .....	72
3.2.2. Investigación documental.....	72
3.3. Población y muestra .....	73
3.3.1. Población .....	73
3.3.2. Muestra.....	74
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	74

3.4.1. Observación directa .....	74
3.4.. Encuesta.....	75
3.4.3. Revisión documental.....	75
3.5. Instrumentos de recolección de datos .....	76
3.5.1. Cuestionario.....	76
3.5.2. Guía de observación .....	76
3.6. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	77
3.6.1. Estadística descriptiva .....	77
3.6.2. Diagrama de flujo .....	77
CAPÍTULO IV .....	78
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	78
4.1. Aspectos básicos de la empresa .....	78
4.1.1. Breve reseña histórica de la organización .....	78
4.1.2. Misión.....	78
4.1.3. Visión .....	78
4.1.4. Ubicación geográfica .....	79
4.1.5. Estructura organizativa .....	79
4.2. Presentación de los resultados .....	80
4.2.1. Identificar la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A. ....	80
4.2.2. Describir los factores que afectan el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A. ....	84



4.2.3. Sugerir estrategias a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar .....	101
CAPÍTULO V .....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	104
5.1. Conclusiones.....	104
5.2. Recomendaciones.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107
HOJAS DE METADATOS .....	111

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 4.1. Políticas o lineamiento para las ventas a crédito.....	85
Gráfica 4.2. Clasificación de las facturas de ventas a crédito.....	86
Gráfica 4.3. Encargado de recuperar cuentas por cobrar.....	87
Gráfica 4.4. Estimación para cuentas incobrables.....	88
Gráfica 4.5. Existencia de libros especiales.....	89
Gráfica 4.6. Comparación de saldos.....	90
Gráfica 4.7. Envío de información a clientes morosos.....	91
Gráfica 4.8. Pérdida de recursos financieros.....	92
Gráfica 4.9. Extravío de facturas y documentos.....	93
Gráfica 4.10. Objeto de verificación fiscal.....	94
Gráfica 4.11. Carteleras informativas.....	95
Gráfica 4.12. Solicitud de información financiera a terceros.....	96
Gráfica 4.13. Distribución de funciones.....	97
Gráfica 4.14. Conocimientos generales sobre control interno.....	98
Gráfica 4.15. Acciones legales.....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Organigrama.....	79
Figura 4.2. Equipo área administrativa. Mundo Mil Sabores, C.A.....	82
Figura 4.3. Equipos área administrativa. Mundo Mil Sabores, C.A. II.....	83
Figura 4.4. Equipo asistente tributario. Mundo Mil Sabores, C.A.....	83
Figura 4.5. Gerencia: Mundo Mil Sabores, C.A.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	32
Tabla 3.1. Población.....	73
Tabla 4.1. Guía de observación.....	80
Tabla 4.2. Políticas o lineamiento para las ventas a crédito .....	85
Tabla 4.3. Clasificación de las facturas de ventas a crédito .....	86
Tabla 4.4. Encargado de recuperar cuentas por cobrar.....	87
Tabla 4.5. Estimación para cuentas incobrables.....	88
Tabla 4.6. Existencia de libros especiales .....	89
Tabla 4.7. Comparación de saldos .....	90
Tabla 4.8. Envío de información a clientes morosos.....	91
Tabla 4.9. Pérdida de recursos financieros.....	92
Tabla 4.10. Extravío de facturas y documentos .....	93
Tabla 4.11. Objeto de verificación fiscal .....	94
Tabla 4.12. Carteleros informativas .....	95
Tabla 4.13. Solicitud de información financiera a terceros.....	96
Tabla 4.14. Distribución de funciones.....	97
Tabla 4.15. Conocimientos generales sobre control interno .....	98
Tabla 4.16. Acciones legales .....	99
Tabla 4.17. Resumen de factores.....	100
Tabla 4.18. Estrategia I.....	101
Tabla 4.19. Estrategia II.....	101

Tabla 4.20. Estrategia III .....	102
Tabla 4.21. Estrategia IV .....	102
Tabla 4.22. Estrategias V .....	102
Tabla 4.23. Estrategia VI .....	103

## INTRODUCCIÓN

Los cambios constantes en los mercados mundiales han obligado a las organizaciones a ser más eficaces a la hora de ejecutar sus actividades administrativas y de producción, valiéndose de instrumentos de control como manuales y normas de procedimientos, los cuales ejercen la función de guías prácticas donde se definen las principales actividades empresariales y responsabilidades de los trabajadores.

Ahora bien, debido a que las cuentas por cobrar y la facturación son elementos fundamentales en la proyección de ventas y expansión del mercado, resulta necesario aplicarles un método de control donde se establezcan lineamientos que faciliten su recuperación, tomando como base las facturas como instrumento indispensable por su carácter legal en el soporte de las compras y ventas a créditos, originarias de las cuentas por cobrar.

La economía venezolana ha registrado fuertes cambios en los últimos años, impulsados generalmente por temas políticos y la caída en las exportaciones petroleras, reduciendo a lo mínimo el ingreso nacional. En vista de estos cambios drásticos en el mercado, las pequeñas y medianas entidades se han visto seriamente afectadas, en la mayoría muchas han cerrado, mientras que otras se encuentran explorando otras actividades, como el expendio de bebidas, alimentos, productos de higiene personal, entre otros. Esta situación ha obligado a que las organizaciones maximicen el uso de sus recursos financieros estableciendo métodos de protección y resguardo como manuales y normas de control interno o procedimientos, planificación y supervisión.

En tal sentido y dada la importancia para el proceso administrativo y contable de un control eficaz que aporte datos confiables, resultó apropiado realizar una investigación en la entidad: Mundo Mil Sabores, C.A, la cual permitió estudiar el comportamiento de la facturación y las cuentas por cobrar, mediante la descomposición de sus características, además de identificar sus irregularidades y debilidades, para así permitir proponer una serie de alternativas como solución a la problemática, destacando entre ellas, el diseño de un manual de control para reforzar los procesos de facturación y cuentas por cobrar.

La presente investigación se apoyó en los siguientes aspectos metodológicos: diseño documental y de campo, de tipo descriptiva. En los siguientes capítulos se describió y plasmó la propuesta.

CAPÍTULO I. El problema: conformado por el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia y el sistema de variables.

CAPÍTULO II. Marco teórico: señala los antecedentes que soportaron la investigación y las bases teóricas y legales que se plasmaron para reforzar el problema descrito.

CAPÍTULO III. Marco metodológico: se definió el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos para la recolección y validación de los datos, además de la población y la muestra.

CAPÍTULO IV. Presentación de los resultados: constituido por el análisis de los resultados además de una breve descripción de la organización objeto de estudio.

CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones: conformado por las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, una vez analizados y definidos los objetivos del problema planteado.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En los grandes mercados mundiales para que una organización sea competitiva debe contar con sistemas y manuales de procedimientos y control interno, definidos objetivamente a guiar el funcionamiento de cada área o elemento administrativo y resguardar los bienes necesarios para el funcionamiento de la empresa. Por consiguiente, la articulación de políticas contables y administrativas es necesaria para obtener buenos resultados en especial cuando se desean aplicar en factores de suma importancia para la organización como activos circulantes y el proceso de facturación.

Debido a que los activos circulantes representan los recursos con los cuales cuenta la empresa para enfrentar el proceso de producción, mantener un control sobre ellos es fundamental. Estos activos suelen ser divididos en efectivo, banco, cuentas por cobrar y todo aquel dinero que esté disponible o pueda ser recuperado en corto plazo. Siendo las cuentas por cobrar el activo resaltante para esta investigación, es menester señalar que su origen es muy antiguo y se remonta a los primeros comerciantes de Asia Menor, de donde fueron trasladadas hasta llegar a Europa y ser empleadas ahí por el imperio romano, en sus mercados y sistema de recaudación fiscal.

Resulta necesario señalar que en ningún otro momento de la historia las cuentas por cobrar han tenido tanta importancia como ahora, gracias a que a través de ella se pueden establecer políticas de ventas a crédito para

enfrentar a la competencia y explorar otros mercados. En la mayoría de los casos están acompañadas de una serie de procedimientos empleados para su recuperación, cuentan además con apoyo de un componente necesario como son las facturas, instrumentos de carácter jurídico fiscal, donde se plasman las cantidades a recuperar y se manifiesta un control por parte no sólo de la empresa sino de entes recaudadores de impuestos.

En otro orden de ideas, Venezuela ha sufrido cambios drásticos en sus políticas macroeconómicas en los últimos años, marcando su situación social y económica. La caída de las exportaciones petroleras, el proceso hiperinflacionario, la escasez de materia prima, han sido factores que han afectado el mercado interno, viéndose seriamente perjudicadas las pequeñas y medianas empresas, en especial aquellas prestadoras de servicio a Petróleos de Venezuela, Sociedad Anónima (PDVSA). Muchas de estas entidades cerraron sus puertas, mientras que otras decidieron reestructurar su oferta de servicios, comenzando así a surgir pequeñas y medianas comercializadoras, distribuidoras de bienes de consumo que por lo general son importados.

Ahora bien, tenemos a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., una organización muy joven nacida en este proceso de transformación económica, que apuesta al porvenir de la economía nacional, dedicándose a actividades de comercialización, es decir ventas al mayor y detal de víveres (alimentos en sus diferentes presentaciones, nacionales como importados, artículos de aseo personal, entre otros), se encuentra ubicada en la Avenida Bolívar, de la Ciudad de Cantaura, Edo: Anzoátegui.

En los últimos meses ha presentado inconvenientes con el proceso de facturación y las cuentas por cobrar, se logró percibir facturas extraviadas y

demás documentos inherentes de control fiscal, facturas vencidas y no cobradas, manipulación inapropiada de información fiscal y contable, fiscalizaciones, entre otros. La empresa Mundo Mil Sabores, C.A., no cuentan con un manual de control para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, por esta razón se están presentando estos inconvenientes que causan problemas con el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), clientes, proveedores, entre otros, debido al incumplimiento en los procesos de declaración y pago de impuestos, cobro fuera de los lapsos establecidos de las facturas, pagos retrasados a los proveedores, entre otros.

La situación descrita no permite que la entidad obtenga las ganancias esperadas (Recursos Financieros), llevándola a ceder terreno en el mercado, debido a que las cuentas por cobrar representan una herramienta fundamental para aumentar las ventas a través de plazos de pago más flexibles, y su recuperación es indispensable para reponer mercancía y mantener inventario.

Por ende, se presenta el diseño de un manual para el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar, con la finalidad de que la organización pueda superar estas adversidades y estabilizar su margen de ganancia, para competir eficazmente en el mercado, ofertando productos de calidad a los mejores precios de toda la región centro sur del estado Anzoátegui. Para una comprensión más sencilla de la presente investigación se plantearon las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.?

2. ¿Qué factores están afectando el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.?
3. ¿Qué estrategias son aplicables en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Diseñar un Manual para el Proceso de Facturación y Control de Cuentas por Cobrar para la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., ubicada en Cantaura, Edo: Anzoátegui.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.
- Describir los factores que afectan el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.
- Sugerir estrategias a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar.

### **1.3 Justificación de la investigación**

En países con economías tan cambiantes como la venezolana es indispensable contar con instrumentos que garanticen el funcionamiento de las diferentes actividades de los departamentos administrativos y de producción. Uno de estos instrumentos son los manuales de procedimientos, pequeñas guías donde se señalan los principales lineamientos para la protección y funcionamiento correcto de algún activo o proceso, además de las responsabilidades de los trabajadores. Esto se realiza con el fin de evitar errores, fraude e irregularidades y garantizar un grado de seguridad en cada área o activo de la empresa donde se apliquen.

El proceso de facturación es indispensable y representa una de las principales fuentes de obtención de información para el tratamiento contable, por este sentido, esta inherentemente ligado a las cuentas por cobrar; activos circulantes que posee la empresa y se encuentran en manos de terceros como clientes. Un control sobre las cuentas por cobrar implica contar con un proceso de facturación apropiado que trabaje mancomunadamente con este departamento para así garantizar los resultados esperados, minimizando la pérdida de dinero e información.

Para la organización Mundo Mil Sabores, C.A., resultará fundamental contar con un manual para el proceso de facturación y control de las cuentas por cobrar, ya que, se garantizará un monitoreo constante sobre los clientes que posean deudas con la empresa, se realizarán los cobros en los lapsos establecidos, lo que permitirá a la entidad aumentar su margen de venta, devengado mejores resultados económicos, además de estar al día en materia de pago de impuestos municipales y nacionales.

En su defecto, esta actividad del diseño del manual aumento nuestro crecimiento profesional, debido a que se llevó al plano laboral todos aquellos conocimientos teóricos adquiridos durante el desarrollo de la carrera, facilitando la percepción de la actividad contable financiera desde el punto de vista práctico, además de proponer ideas innovadoras a las empresas venezolanas.

Por su parte, la Universidad de Oriente Extensión Cantaura (UDO) cuenta con esta propuesta, un antecedente más en materia de control de facturación y cuentas por cobrar, actualizado y adaptados a las nuevas exigencias del mercado venezolano. Aquellos interesados en desarrollar actividades similares pueden consultar en esta tesis, requerimientos técnicos, metodológicos, teóricos, necesarios en el proceso de estudio y estructuración de manuales y normas de procedimientos contables y administrativos en empresas comercializadoras.

#### **1.4 Sistema de variables**

Según lo señalado por el autor **Arias (2016)**, la variable es “una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación.” (p.57)

Las variables representan los elementos principales de la investigación, indicaron los conceptos que fueron sometidos al análisis o medición durante el desarrollo de los objetivos del trabajo. Por ende, su sistema simboliza la guía necesaria que indicó las dimensiones espacios o lugares de donde obtuvieron la información y los indicadores aquellos elementos necesarios que se evaluaron para obtener los datos.

#### 1.4.1 Definición conceptual

De acuerdo con **Arias (2016)**, la definición conceptual consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos.” (p.61)

La definición conceptual consistió en descomponer la variable en términos abstractos, es decir, conceptualizarla para evitar que surgieran algunas desviaciones durante el desarrollo de los objetivos o en su defecto que la investigación cayera en ambigüedades, perdiendo su sentido.

#### 1.4.2 Definición operacional

De acuerdo a lo expresado por el autor **Sabino (2007)**, la definición operacional “consiste en un proceso metodológico que busca descomponer deductivamente las variables que componen el problema de la investigación.” (p.40)

La definición operacional dividió la variable de estudio con la misión de facilitar su interpretación desde el punto de vista metodológico, estableciendo las principales dimensiones e indicadores de donde se obtuvieron los datos necesarios para el desarrollo de los objetivos, tomando en cuenta el tipo y diseño de la investigación.

**Tabla 1.1. Conceptualización y operacionalización de las variables**

<b>Objetivo general:</b> Diseñar un Manual para el Proceso de Facturación y Control de Cuentas por Cobrar para la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., ubicada en Cantaura, Edo: Anzoátegui.					
<b>Objetivos específicos.</b>	<b>VARIABLES.</b>	<b>Definición conceptual.</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Indicadores.</b>	<b>Fuente.</b>
Identificar la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.	Situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.	De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), situación es “un conjunto de realidades o circunstancias que se producen en un momento determinado.”	Área de ventas.  Departamento administrativo y contable.	Facturas.  Libros de compra y venta.  Libros contables.	Bibliográfica. Campo.
Describir los factores que afectan el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.	Factores que afectan el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.	El autor <b>Medina (2003)</b> , expresa “son determinados elementos existentes en un proceso que influyen significativamente en los resultados.”	Área de ventas.  Departamento administrativo y contable.	Registro de facturas.  Libros especiales.  Libros contables.	Bibliográfica. Campo.
Sugerir estrategias a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar.	Estrategias a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar.	El autor <b>Harrington (1993)</b> , señala estrategias como los “lineamientos empleados para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.” (p.14)	Departamento administrativo y contable.	Manuales. Políticas. Procedimientos.	Bibliográfica. Campo.

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

De acuerdo a lo expresado por el autor **Sabino (2007)**, el marco teórico es “el encargado de estructurar de manera coherente el cuerpo conceptual de la investigación mediante la definición de diversos conceptos relacionados con la investigación planteada.” (p.52)

Según lo citado, el marco teórico representa el soporte bibliográfico que tuvo la investigación, compuesto generalmente por los antecedentes, definiciones y conceptos relacionados con el tema y las bases legales que establece la legislación venezolana.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Según lo señalado por **Hurtado (2002)**, los antecedentes “son el reflejo de los avances y el estado actual del conocimiento en un tema determinado y sirven de modelo para futuras investigaciones.” (p.104)

A continuación se presentan los antecedentes seleccionados para la presente investigación:

**Pérez y Paúl (2018)**, presentaron un trabajo de grado titulado “**Análisis del Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, Agencia Anaco año 2016.**” Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de

Oriente, extensión Cantaura. Contó con el siguiente objetivo general “Analizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración en la empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, Agencia-Anaco año 2016.” Los principales aspectos metodológicos empleados fueron: un tipo de investigación descriptiva, diseño documental y de campo, las principales técnicas e instrumentos de recolección se basaron en la observación directa, una encuesta con apoyo de un cuestionario y una guía de observación. Obteniendo las siguientes conclusiones: de acuerdo al estudio realizado los trabajadores del departamento administrativo involucrados en el proceso de facturación presentan inconvenientes con la designación de sus funciones y la falta de procedimientos de auditoría aplicados al proceso, están generando situaciones donde se cuelan errores en la redacción y captación de la información, afectando el desarrollo y estabilidad organizacional.

El hecho de contar con manuales y normas de procedimiento para el proceso de facturación no garantiza que se dejen de cometer errores, pero si ayudan a ubicar donde se están cometiendo. En la investigación citada se puede apreciar que la poca capacitación de los trabajadores y conocimiento previo de las actividades a desarrollar representan factores que están generando el problema. Por ende, su aporte principal está basado en mantener una línea de investigación en la organización que simplifique y capacite de manera objetiva a cada trabajador en sus funciones a través del proceso de facturación y cuentas por cobrar, para blindar el sistema y los procesos.

**Mora (2017)**, presentó un trabajo especial de grado titulado “**Propuesta de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Luna Blanca, C.A,**” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ante la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, su

objetivo principal fue: “Proponer un sistema de control interno destinado al resguardo de las cuentas por cobrar en la empresa.” La metodología empleada fue un diseño de campo, con un tipo de investigación descriptiva, las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron: la observación directa, escala de estimación, encuesta, cuestionario, y el diagrama de flujo para el procesamiento de datos, permitiendo concluir: que la organización carece de un sistema de control interno destinado al departamento de cuentas por cobrar, lo que dificulta las actividades de cobranza y proyección de ventas a crédito generando inconvenientes, retrasos, bajo margen de ventas, traduciéndose estas acciones en menor rentabilidad económica.

La articulación de políticas contables y administrativas es fundamental para resguardar actividades, activos y áreas determinadas de la empresa. En la siguiente investigación tomada como antecedente se pudo apreciar como Luna Blanca, C.A., ha bajado el margen de ventas, y por consiguiente la percepción de utilidad, esto se debe a la falta de lineamientos y políticas que direccionen las cuentas por cobrar. Es necesario resaltar que la investigación citada ofreció una serie de elementos técnicos, teóricos y metodológicos, apropiados que fueron usados como guía y soporte en el presente trabajo, resaltando elementos como: definición de cuentas por cobrar, manuales de procedimientos, entre otros.

**Reyes (2016)**, presentó un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad de Oriente titulado “**Análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa UFIMOCA, C.A.**” tuvo como objetivo general “Analizar el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa UFIMOCA, C.A.” Este trabajo se enmarcó dentro de una investigación de campo y de tipo descriptivo. Las principales técnicas de

recolección de datos fueron: la observación directa, encuesta y cuestionario. Permitiendo concluir que la empresa no posee un manual de procedimientos administrativos para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, ni tienen establecidas formalmente las políticas inherentes al caso, situación desfavorable que está generando extravío de información, facturas, notas de crédito y débito, comprobantes de pago, entre otros, causando malestar y llevando a la entidad al colapso financiero, por la poca credibilidad que expresa su información contable.

Los manuales de procedimiento otorgan cierto grado de credibilidad a la información contable y financiera de una organización, por esta razón su aplicación es indispensable, aún más en mercados o economías cambiantes. La investigación citada permitió realizar un enfoque crítico sobre la importancia de los manuales de procedimiento en una entidad, simplificando el estudio de los procesos de facturación y las cuentas por cobrar, y su importancia e incidencia en la información contable.

## **2.2 Bases teóricas**

Para el autor **Gómez (2012)**, las bases teóricas representan “la referencia del problema donde se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deben ser compatibles entre sí en relación con la investigación.” (p.43)

Las bases teóricas representan el aporte bibliográfico en el cual se sustentó la investigación, simplificando su comprensión y esclareciendo sus objetivos, ante terceros y demás investigadores. A continuación se señalan las más importantes:

## **2.2.1 Factura**

De acuerdo a lo señalado por el autor **Morales (2015)**, las facturas son “la traducción en forma de documento de una transacción comercial o mercantil realizada entre un vendedor y un comprador.” (p.45)

Las facturas son documentos de carácter fiscal empleados por los contribuyentes para validar un acto de compra y venta, frente a los comerciantes y órganos del Estado. La forma, presentación y contenido de las facturas es regulado por la legislación tributaria. En Venezuela el SENIAT se encarga de resguardar todas las formalidades relacionadas con el proceso de facturación.

### **2.2.1.1 Proceso de facturación**

La facturación es un proceso insertado en otro más amplio denominado proceso comercial. Generalmente, la facturación es la consecuencia de un proceso de compra o venta compuesto por la orden de pedido, su confirmación y entrega final. El flujo de facturación, pues, alude al proceso de emisión de la factura y control de su estado.

### **2.2.1.2 Características de las facturas**

Las principales características de las facturas son:

- Nombre o razón social de la empresa que emite;
- Nombre o razón social de quien recibe el documento;
- Fecha de emisión;

- Domicilio fiscal;
- Número de control;
- Número de factura;
- Descripción de los montos.

### **2.2.1.3 Importancia de las facturas**

En el proceso comercial las facturas desempeñan el papel principal, gracias a que son las encargadas de probar la cantidad de ingresos y egresos de una empresa, mediante los procedimientos de compra y venta, de igual forma son el principal documento aceptado por la administración tributaria para la declaración de los principales impuestos del país. Por ende, las facturas son documentos indispensables en cualquier acto de comercio, y sirven generalmente para demostrar que la operación de compra y venta ha sido válida y ha cumplido con los requerimientos de ley.

### **2.2.2 Ventas**

Según lo señalado por el autor **Romero (2016)**, las ventas son “la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla; a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas.” (p.35)

Son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador, sin importar la forma de pago.

### 2.2.2.1 Tipos de ventas

Las ventas suelen clasificarse en diferentes formas, según el autor **Romero (2016)**, existen:

- Ventas a contado: “se da cuando se paga la mercancía al momento de recibirla.” (p.35)
- Ventas a crédito: “se da cuando el precio del bien o servicio se paga con posteridad a la adquisición de este. Es decir se entrega el bien o presta el servicio a cambio de una promesa de pago.” (p.35)
- Ventas a plazo: cuando el pago se fracciona en varias entregas, es decir bajo un sistema de apartado.” (p.35)

### 2.2.3 Activos

De acuerdo a lo señalado **Gómez (2008)**, los activos son “aquellas propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación.” (p.12)

Los activos son recurso con valor que alguien (empresa, estado, individuo) posee con la intención de que genere un beneficio futuro (sea económico o no). En contabilidad, representa todos los bienes y derechos de una empresa, adquiridos en el pasado y con los que esperan obtener beneficios futuros.

De acuerdo a las **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)** para PYMES, un activo es “un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos.”

### **2.2.3.1 Tipos de activos**

Según el autor **Rodríguez (2014)**, los activos suelen clasificarse en:

- **Activos circulantes**

Corresponde a todo derecho líquido que pueda tener la empresa. Se suele pensar que dentro de este activo sólo entra el dinero en sí, pero la verdad es que no sólo el dinero entra en esta categoría, sino que también es todo aquello que pueda, o será convertido en dinero fácilmente en el futuro. (p.45)

- **Activos no circulantes**

Corresponden a todos aquellos bienes que posee la empresa que, a pesar de otorgarle valor, no se tiene previsto convertirlos en efectivo en el transcurso del año, y que además, pueden no ser líquidos por más de un periodo de ejercicio. (p.45)

- **Activos fijos**

El activo fijo está formado por “todos aquellos bienes materiales e inmateriales que van a ser usados para el desarrollo de las actividades empresariales y de producción de la organización.” (p.45)



- **Activos intangibles**

Son aquellos que no poseen una estructura física como tal, por lo que no se pueden tocar, de ahí el hecho de intangibles. Dentro de este grupo están las licencias, patentes, franquicias, marcas registradas, crédito mercantil, derechos de autor, entre otras. (p.46)

- **Activos pre pagados**

“Son aquellos bienes y servicios pagados por anticipado, pero que aún la empresa no ha disfrutado, o ha hecho uso como por ejemplo: seguros pagados por anticipado, campaña publicitaria, alquileres pagados por anticipado, entre otros.” (p.46)

Según la **(NIIF A-5)** distingue seis tipos de activos:

- Efectivo.
- Derechos a recibir efectivo.
- Derechos a recibir bienes.
- Bienes disponibles para venta o transformación.
- Bienes destinados a su uso.
- Participación en el capital contable de otras entidades.

Dentro de las consideraciones que la NIIF aporta, tenemos:

- Las donaciones pueden considerarse activos.
- Un activo se reconoce por su sustancia económica.

- Cuando hay incertidumbre sobre la recuperación del valor de un activo, debe reconocerse una estimación por pérdida o deterioro.

#### **2.2.4 Cuentas por cobrar**

Para el autor **Guajardo (2004)**, las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo “recursos económicos propiedad de una empresa, los cuales generan un beneficio en el futuro.” (p.380)

Por su parte el autor **Redondo (2004)**, señala que las cuentas por cobrar “abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares.” (p.194)

Las cuentas por cobrar son instrumentos contables a través de los cuales se apoyan las organización para expandir sus ventas mediante una promesa de pago a futuro, estas suelen ubicarse en la cartera de activos circulantes y pueden clasificarse en cuentas por cobrar a corto, mediano y largo plazo, con márgenes de cobro que van desde tres (3) meses hasta años.

##### **2.2.4.1 Características de las cuentas por cobrar**

De las principales características de las cuentas por cobrar se definen las siguientes:

- Los derechos originados por las cuentas por cobrar son exigidos en los plazos acordados por las partes: a corto, mediano o largo plazo.

- Se evalúa el historial crediticio y financiero del cliente antes de prestar el servicio o realizar la venta a crédito, mediante la solicitud de diversos documentos financieros.
- Se establecen términos de pagos de descuentos por cancelación puntual de las facturas, disminución de intereses, y demás acciones que incentiven el pago de forma puntual.

#### 2.2.4.2 Clasificación de las cuentas por cobrar

Según **Brito (2001)**, las cuentas por cobrar, pueden clasificarse en:

- Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes y servicios:

“Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “factura” por parte del cliente.” (p.337)

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante, excepto aquellas cuyos vencimientos sean mayores que el ciclo de operaciones. (p.337)

- Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito:

“Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Su clasificación va en el grupo de activos circulantes.” (p.338)

### 2.2.4.3 Políticas de crédito

Según lo señalado por el autor **Álvarez (2001)**, “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias.” (p.28)

Por ende, se dice que las políticas de créditos son lineamientos que establecen las organizaciones para cumplir con determinadas actividades basadas en el otorgamiento de bienes o la prestación de servicios, bajo una promesa de pago a futuro. Algunas políticas generales son:

- Se debe efectuar una revisión detallada del potencial de la solidez y liquidez del cliente antes de extender el crédito.
- A medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito, aumentar o disminuir según sea el caso.
- Se deben tomar en cuenta los patrones del mercado, condiciones socioeconómicas, oferta, demanda, situación inflacionaria, métodos de pago, entre otros.

### 2.2.4.4 Políticas de cobranza

Del mismo modo, el autor **Reyes (2002)**, define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción... sirven para enunciar, interpretar o reemplazar, normas concretas.” (p.169)

- Las cuentas por cobrar deben madurarse para identificar la morosidad y los clientes de alto riesgo.
- Se deben intentar esfuerzos de cobro al primer signo de falta de solidez financiera del cliente.
- Se deben establecer descuento por pronto pago para incentivar la cancelación de facturas en la fecha establecida.

### 2.2.5 Control interno

Según el autor **Root (1998)**, el control interno comprende “el plan de la organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables y promover la eficiencia operacional...” (p.68)

El control interno es el plan elaborado por la organización que busca resguardar los activos a través de la verificación de los diversos procedimientos aplicados en la entidad, este es sugerido por los directivos, gerentes u otros empleados de la empresa, en su búsqueda de seguridad razonable de la información emanada de los ambientes administrativos y contables.

También se puede decir que el control interno está integrado por un conjunto de métodos, principios, normas y procedimientos, encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos.

### 2.2.5.1 Tipos de control interno

De acuerdo a lo señalado por el autor **Catácora (1997)**, el control interno suele clasificarse en dos tipos:

- **Control interno administrativo:** “Generalmente no tiene relación directa con la cifras de los estados financieros pero tiene como objetivo básico establecer lo siguiente:
  - a. Plan de la organización.
  - b. Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
  - c. Adhesión a las políticas gerenciales.” (p.245)
  
- **Control interno contable:** “Tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros e incluyen al menos lo siguiente:
  - a. Métodos y procedimientos relacionados, que tienen que ver con la protección de activos.
  - b. Autorización de las operaciones.
  - c. Exactitud de los registros financieros.” (p.245)

Señalado por el autor **Catácora (1997)**, “el control interno contable suele clasificarse en:

- Controles para la captación de datos.
- Controles para el procesamiento de datos.
- Controles en la salida de la información.” (p.246)

### 2.2.6 Manual de procedimientos

Señala el autor **González (2009)**, los manuales de procedimientos son “un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica...” (p.56)

Por su parte el autor **Catácora (2009)**, define procedimientos contables como “todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros de contabilidad.” (p.210)

Los manuales como los procedimientos contables están estrechamente relacionados en los procesos de verificación de las cuentas por cobrar y facturación, debido a que ambos buscan establecer secuencias entre actividades y pasos, para otorgarle credibilidad y lectura universal de acuerdo con ciertas normas, a los datos derivados de las actividades comerciales.

En síntesis, un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza o se realizarán en una organización, empresa o un departamento específico de ella, es preparado por la misma institución u entidad donde es utilizado o se plantea utilizar y presenta la información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

### 2.3 Bases legales

Expresa el autor **Méndez (2005)**, las bases legales “son el soporte jurídico que se relaciona de manera directa con el objeto de estudio, permitiendo la subsistencia de este en una nación mediante las limitaciones del Estado.” (p.55). Las bases legales representan el soporte jurídico donde se encuentran (acciones y limitaciones) que establece el Estado Venezolano para los temas que se estudiaron en esta investigación.

### **2.3.1 Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno**

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

- **Riesgo de auditoría:** significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros estén elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
  - a. **Riesgo inherente:** es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.



- b. Riesgo de control:** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- c. Riesgo de detección:** es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.
- **Sistema de contabilidad:** significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
  - **Sistema de control interno:** son todas las políticas y procedimientos adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a políticas de administración, salvaguardar activos, prevención, detección de fraude y error, precisión e integralidad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera de forma confiable y oportuna.

- **Ambiente de control:** significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:
  - a. La función del consejo de directores y sus comités.
  - b. Filosofía y estilo operativo de la administración.
  - c. Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
  - d. Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas del personal y los procedimientos de segregación de deberes.
  
- **Procedimientos de control:** son aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:
  - a. Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
  - b. Verificar la exactitud aritmética de los registros.
  - c. Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora.
  - d. Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
  - e. Aprobar y controlar documentos.
  - f. Comparar datos internos con fuentes externas de información.

- g. Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- h. Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.

**2.3.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV).  
Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908 en Fecha 19 de Febrero  
de (2009)**

- **Artículo 112:**

***De las actividades económicas***

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

- **Artículo 308:**

***Del régimen socioeconómico***

El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

- **Artículo 316:**

***Del sistema tributario***

El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o de 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, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos

**Análisis general:** el Estado venezolano garantiza el libre desarrollo de las actividades económicas del país, a través de la aplicación de políticas y procedimientos que faciliten la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios para el disfrute y la satisfacción de las necesidades de la población.

La administración nacional dispone de una serie de herramientas a través de las cuales busca que cada organización empresarial pueda desarrollarse libremente y presentar de manera adecuada y ajustada a la normativa legal su información contable y administrativa, de las cuales se despliega la información fiscal, la cual es regulada por el SENIAT, bajo los principios constitucionales y demás preceptos, procedimientos, métodos y estrategias, destacando el proceso de facturación como sistema de control interno y externo indispensable en cualquier acto de comercio.

Como complemento cada organización está en la necesidad de aplicar políticas de control interno en las diferentes áreas u elementos susceptibles de la entidad, que le garanticen un flujo continuo, de sus actividades, para mantener un margen adecuado de ganancia, maximizando el uso de los recursos financieros y otorgándole sostenibilidad a través de los años, contribuyendo significativamente con el crecimiento de la economía nacional.

### 2.3.3 Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 6.507, de Fecha 29 de Enero de (2020)

- **Artículo 13:**

***De la obligación tributaria***

La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del poder público, y los sujetos pasivos en cuanto ocurran los supuestos de hecho previstos en la Ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

- **Artículo 23:**

***De los contribuyentes***

Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales, impuestos por este código o por normas tributarias.

- **Artículo 36:**

***Del hecho imponible***

El hecho imponible es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo, y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

- **Artículo 37:**

***Del hecho imponible***

Se considera ocurrido el hecho imponible y existente sus resultados:

1. En las situaciones de hecho, desde el momento que se hayan realizado las circunstancias materiales necesarias para que produzcan los efectos que normalmente les corresponden.
2. En las situaciones jurídicas, desde el momento que estén definitivamente constituidas de conformidad con el derecho aplicable.

- **Artículo 99:**

***De los ilícitos tributarios formales***

Los ilícitos tributarios formales se originan por el incumplimiento de los siguientes deberes:

1. Inscribirse en los registros exigidos por las normas tributarias respectivas.
2. Emitir, entregar o exigir comprobantes y conservar facturas y otros documentos.
3. Llevar libros o registros contables o especiales.
4. Presentar declaraciones y comunicaciones.
5. Permitir el control de la Administración Tributaria.
6. Informar y comparecer ante la Administración Tributaria.
7. Acatar las órdenes de la Administración Tributaria, dictadas en uso de sus facultades.
8. Obtener la respectiva autorización de administración Tributaria para ejercer la industria, el comercio y la importación de especies gravadas, cuando así lo establezcan las normas que regulen la materia.
9. Cualquier otro deber contenido en las normas de carácter tributario.

- **Artículo 101:**

***De los ilícitos tributarios formales***

Constituyen ilícitos tributarios formales, relacionados con el deber de entregar, emitir y exigir facturas u otros documentos.

1. No emitir facturas u otros documentos obligatorios o emitirlos en un medio no autorizado por la administración tributaria.
2. Emitir facturas u otros documentos cuyos datos no coincidan con el correspondiente a la operación real o sean ilegales.
3. No conservar las copias de las facturas u otros documentos obligatorios por los lapsos establecidos en la norma tributaria.
4. Alterar las características de las máquinas fiscales.
5. Emitir facturas u otros documentos obligatorios con prescindencia de los requisitos exigidos por las normas tributarias.

6. Utilizar simultáneamente más de un medio de y otros documentos salvo los casos establecidos en la norma tributaria.
7. Utilizar un medio de facturación distinto al indicado como obligatorio por las normas tributarias.
8. No entregar las facturas u otros documentos cuya entrega sea obligatoria.
9. No exigir a los vendedores y prestadores de servicios las facturas u otros documentos de las operaciones realizadas, cuando exista la obligación de emitirlos.
10. Aceptar facturas u otros documentos cuando los montos no coincidan con la operación real.
11. Emitir cualquier otro tipo de documentos distinto a facturas que sean utilizados para informar el monto total o parcial de las operaciones efectuadas tales como: Estados de cuentas, reportes gerenciales, notas de consumo, estados demostrativos, y sus similares aun cuando el medio de emisión lo permita.
12. Destruir, alterar o no conservar los medios magnéticos y electrónicos del respaldo de la información de las facturas, otros documentos y demás operaciones efectuadas o no mantenerlos en condiciones de operación o accesibilidad.
  - Quienes incurran en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 1 al 4, serán sancionados con clausura de diez (10) días continuos de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito y multa del equivalente a ciento cincuenta (150) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela.
  - Quienes incurran en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 5 al 8 y 11, serán sancionados con clausura de cinco (5) días de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito y multa del equivalente a cien (100) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela.
  - Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 9 será sancionado multa del equivalente a cinco (5)

- veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela
- Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 10 será sancionado con multa del equivalente a diez (10) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela.
  - Quienes incurran en el ilícito descrito en el numeral 12 serán sancionados con clausura de diez (10) días continuos de la oficina, local o establecimiento y multa del equivalente a trescientos (300) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela, por cada período.
  - La sanción de clausura prevista para las ilícitos establecidos en los numerales (1, 4, 5, 6 y 7) se extenderá hasta tanto el sujeto pasivo cumpla con los respectivos deberes formales y notifique a la Administración Tributaria la regularización de la situación que dio origen al ilícito.
  - Corregida la situación que motivó la aplicación de la sanción la Administración Tributaria procederá en forma inmediata a levantar la medida de clausura. La sanción de clausura prevista en este artículo se aplicará sólo en el lugar de la comisión del ilícito, aún en los casos en que el sujeto pasivo tenga varios establecimientos o sucursales.

**Análisis general:** el proceso de facturación es uno de los elementos fundamentales del sistema comercial venezolano, por ende, cada contribuyente (natural o jurídico) debe cumplir una serie de formalidades para estar al día ante el Estado, regulado bajo la administración tributaria. Las disposiciones contenidas en este código reflejan y señalan los supuestos de hecho y en su defecto los principales ilícitos y sanciones a los cuales serán sometidos aquellos que no cumplan con los lineamientos tributarios contenidos explícitamente y relacionadas con el proceso de facturación de acuerdo al artículo (101).



**2.3.4 Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial N.º 475 del 21 de Diciembre de (1955)**

- **Artículo 1:**

***Del objeto***

El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

- **Artículo 32:**

***De la obligación de llevar libros***

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

- **Artículo 34:**

***Del libro diario***

En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

**Análisis general:** todos los libros y documentos necesarios para el control administrativo y contable distintos a los señalados en este código serán aceptados siempre y cuando no alteren la información financiera y no financiera que debe ir registrada en los libros legales aquí definidos, como: libro diario, mayor y de inventarios.

Los manuales y normas que contribuyan con el control administrativo y contable de las cuentas por cobrar y el proceso de facturación deberán ser garante de las disposiciones legales, especialmente las tributarias y aportar significativamente con el control eficaz de las actividades de compra y venta a crédito, actividades generadoras de las cuentas por cobrar. Es decir en la presente investigación el manual planteado debe direccionar las operaciones de facturación según lo dispuesto en las leyes tributarias.

### **2.3.5 Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.507, Extraordinario de Fecha 29 de Enero de (2020)**

- **Artículo 1:**

***Del objeto de la ley***

Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional que deberán pagar las personas naturales y jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares y de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes habituales o no, de fabricantes productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en esta ley.

- **Artículo 5:**

***De los contribuyentes***

Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, 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 su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones que constituyen hechos imponibles de conformidad con el artículo 3, de esta Ley. En todo caso, el giro, objeto u ocupación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas.

- **Artículo 27:**

***De la alícuota impositiva***

La alícuota impositiva general aplicable a la base imponible correspondiente podrá ser modificada por el Ejecutivo Nacional y estará comprendida entre un límite mínimo de ocho por ciento (8%) y un máximo de dieciséis y medio por ciento (16,5%). El Ejecutivo Nacional podrá establecer alícuotas distintas para determinados bienes y servicios, pero las mismas no podrán exceder los límites previstos en este artículo.

La alícuota impositiva aplicable a las ventas de exportación de bienes muebles y a las exportaciones de servicios, será del cero por ciento (0%).

Se aplicará una alícuota adicional que podrá ser modificada por Ejecutivo Nacional y estará comprendida entre un límite mínimo de quince por ciento (15%) y un máximo de veinte por ciento (20%) de los bienes y prestaciones de servicios de consumo suntuario definidos en el artículo (61) de esta Ley.

Se aplicará una alícuota adicional que podrá ser modificada por el Ejecutivo Nacional y estará comprendida entre un límite mínimo de cinco por ciento (5%) y un máximo de veinticinco por ciento (25%) a los bienes y prestaciones de servicios pagados en moneda extranjera, criptomoneda o criptoactivo distinto a los emitidos y respaldados por la República Bolivariana de Venezuela, en los términos señalados en el artículo (62)

de esta Ley. El Ejecutivo Nacional podrá establecer alícuota distintas para determinados bienes y servicios, pero las mismas no podrán exceder los límites previstos en este artículo.

La alícuota impositiva aplicable a las ventas de hidrocarburos naturales efectuadas por las empresas mixtas, reguladas en la Ley Orgánica de Hidrocarburos, a Petróleos de Venezuela, S.A., o a cualquiera de las filiales de ésta, será del cero por ciento (0%).

- **Artículo 47:**

***Del pago de los impuestos***

Los contribuyentes y, en su caso, los responsables según esta Ley, están obligados a declarar y pagar el impuesto correspondiente en el lugar, la fecha y la forma y condición que establezca el Reglamento. La Administración Tributaria dictará las normas que le permitan asegurar el cumplimiento de la presentación de la declaración a que se contrae este artículo por parte de los sujetos pasivos, y en especial la obligación de los adquirentes de bienes o receptores de servicios, así como de entes del sector público, de exigir al sujeto pasivo las declaraciones de períodos anteriores para tramitar el pago correspondiente.

- **Artículo 54:**

***De la emisión de documentos***

Los contribuyentes a que se refiere el artículo 5 de esta Ley, están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas. En ellas deberá indicarse en partida separada el impuesto que autoriza esta Ley. Las facturas podrán ser sustituidas por otros documentos en los casos en que así lo autorice la Administración Tributaria.

En los casos de operaciones asimiladas a ventas que, por su naturaleza no dan lugar a la emisión de facturas, el vendedor deberá entregar al adquirente un comprobante en el que conste el impuesto causado en la operación. La Administración Tributaria podrá sustituir

la utilización de las facturas en los términos previstos en esta Ley, por el uso de sistemas, máquinas o equipos que garanticen la inviolabilidad de los registros fiscales, así como establecer las características, requisitos y especificaciones que los mismos deberán cumplir. Asimismo, la Administración Tributaria podrá establecer regímenes simplificados de facturación para aquellos casos en que la emisión de facturas en los términos de esta Ley, pueda dificultar el desarrollo eficiente de la actividad, en virtud del volumen de las operaciones del contribuyente. En toda venta de bienes o prestaciones a no contribuyentes del impuesto, incluyendo aquéllas no sujetas o exentas, se deberán emitir facturas, documentos equivalentes o comprobantes, los cuales no originan derecho a crédito fiscal. Las características de dichos documentos serán establecidas por la Administración Tributaria, tomando en consideración la naturaleza de la operación respectiva

- **Artículo 55:**

***De la emisión de facturas***

Los contribuyentes deberán emitir sus correspondientes facturas en las oportunidades siguientes:

1. En los casos de ventas de bienes muebles corporales, en el mismo momento cuando se efectúe la entrega de los bienes muebles.
  2. En la prestación de servicios, a más tardar dentro del período tributario en que el contribuyente perciba la remuneración o contraprestación, cuando le sea abonada en cuenta o se ponga ésta a su disposición.
- Cuando las facturas no se emitan en el momento de efectuarse la entrega de los bienes muebles, los vendedores deberán emitir y entregar al comprador en esa oportunidad, una orden de entrega o guía de despacho que ha de contener las especificaciones exigidas por las normas que al respecto establezca la Administración Tributaria. La factura que se emita posteriormente deberá hacer referencia a la orden de entrega o guía de despacho.

- **Artículo 56:**

***De los libros y registros adicionales***

Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios y abrir las cuentas especiales del caso para el control del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de sus normas reglamentarias.

Los contribuyentes deberán conservar en forma ordenada, mientras no esté prescrita la obligación, tanto los libros, facturas y demás documentos contables, como los medios magnéticos, discos, cintas y similares u otros elementos, que se hayan utilizado para efectuar los asientos y registros correspondientes.

En especial, los contribuyentes deberán registrar contablemente todas sus operaciones, incluyendo las que no fueren gravables con el impuesto establecido en esta Ley, así como las nuevas facturas o documentos equivalentes y las notas de crédito y débito que emitan o reciban, en los casos a que se contrae el artículo 58 de esta Ley.

Las operaciones deberán registrarse en el mes calendario en que se consideren perfeccionadas, en tanto que las notas de débitos y créditos se registrarán, según el caso, en el mes calendario en que se emitan o reciban los documentos que las motivan

Los contribuyentes deberán abrir cuentas especiales para registrar los impuestos o débitos fiscales generados y cargados en las operaciones y trasladados en las facturas, así como los consignados en las facturas recibidas de los vendedores y prestadores de servicio que sean susceptibles de ser imputados como créditos fiscales

Los importadores deberán, igualmente, abrir cuentas especiales para registrar los impuestos pagados por sus importaciones y los impuestos cargados en sus ventas.

**Parágrafo Único:** La Administración Tributaria establecerá, mediante normas de carácter general, los requisitos, medios, formalidades y especificaciones, que deben cumplirse para llevar los libros, registros, archivos y cuentas previstos en este artículo, así como los sistemas administrativos y contables que se usen a

tal efecto, la Administración Tributaria podrá igualmente establecer, mediante normas de carácter general, los términos y condiciones para la realización de los asientos contables y demás anotaciones producidas a través de procedimientos mecánicos o electrónicos

- **Artículo 57:**

***Formalidades de las facturas***

La Administración Tributaria dictará las normas que establezcan requisitos, formalidades y especificaciones que deben cumplir en la impresión y emisión de las facturas, y demás documentos que se generen conforme a lo previsto en esta Ley. Las disposiciones que dicte la Administración Tributaria, deberán establecer la obligatoriedad de la facturación electrónica, permitiendo la emisión de documentos por medios no electrónicos, únicamente cuando existan limitaciones tecnológicas.

En todo caso, la factura o documento de que se trate deberá contener como mínimo los requisitos que se enumeran a continuación:

1. Numeración consecutiva y única de la factura o documento de que se trate. Si el contribuyente desarrolla actividades en más de un establecimiento o sucursal, debe emitir las facturas con numeración consecutivas única por cada establecimiento o sucursal.
  - Los agentes de retención a que se refiere el artículo 11 de esta Ley, emplearan una numeración distinta a la utilizada para emitir los documentos propios de sus actividades.
2. Número de Control consecutivo y único, cuando se trate de documentos elaborados por imprentas autorizadas, que se inicie con la frase "Nº de Control...". Este número no estará relacionado con el número de facturación previsto en el numeral anterior, salvo que el contribuyente así lo disponga.
  - Si el contribuyente desarrolla actividades en más de un establecimiento o sucursal, debe emitir las facturas con numeración consecutivas única por cada establecimiento o sucursal. Si el contribuyente

- solicita la impresión de documento en original y copias, tanto el original como sus respectivas copias deberán contener el mismo número de control.
- El orden de los documentos deberá comenzar con el número de control 01, pudiendo el contribuyente repetir la numeración cuando esta supere los ocho (8) dígitos.
  - 3. Nombre completo y domicilio fiscal del emisor, si se trata de una persona natural; o denominación o razón social y domicilio fiscal, si el emisor es una persona jurídica, comunidad, sociedad de hecho o irregular, consorcio u otro ente jurídico o económico.
  - 4. Número de inscripción del emisor en el Registro de Información Fiscal (RIF).
  - 5. Nombre completo del adquirente del bien o receptor del servicio, Registro de Información Fiscal (RIF) y número de identificación tributaria (NIT), en caso de poseer este último.
  - 6. Especificación del monto del impuesto según la alícuota aplicable, en forma separada del precio o remuneración de la operación.
  - El incumplimiento de cualquiera de los requisitos precedentes ocasionará que el impuesto incluido en el documento no genere crédito fiscal. Tampoco se generará crédito fiscal cuando la factura o documento no esté elaborado por una imprenta autorizada, si ello es exigido por las normas sublegales que desarrolla esta Ley; o cuando el formato preimpreso no contenga los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este artículo.
  - El Reglamento podrá exigir el cumplimiento de otros requisitos para la generación del crédito fiscal. En todo caso, el incumplimiento de cualquier otro requisito distinto a los aquí previstos, no impedirá la generación del crédito fiscal, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Orgánico Tributario por el incumplimiento de deberes formales.
  - La Administración Tributaria dictará las normas para asegurar el cumplimiento de la emisión y entrega de las facturas y demás documentos por parte de los sujetos pasivos de este impuesto, tales como la



obligación de los adquirentes de los bienes y receptores de los servicios de exigir las facturas y demás documentos, en los supuestos previstos en esta Ley, en el Reglamento y en las demás disposiciones sublegales que lo desarrollen. A los fines de control fiscal, la Administración Tributaria podrá igualmente establecer mecanismos de incentivos para que los no contribuyentes exijan la entrega de las facturas y demás documentos por parte de los sujetos pasivos.

- **Parágrafo Primero:** La Administración Tributaria podrá establecer normas tendentes a regular la corrección de los errores materiales en que hubiesen podido incurrir los contribuyentes al momento de emitir las facturas y cualquier otro documento equivalente que las sustituyan.
- **Parágrafo Segundo:** En los casos de ventas de bienes muebles o prestaciones de servicios cuyo pago por parte del adquirente sea efectuado mediante cheque, éste deberá emitirlo a nombre del contribuyente, según el nombre o razón social reflejado en el comprobante del Registro de Información Fiscal (RIF) del contribuyente. A los efectos de esta norma, los contribuyentes están obligados a exhibir en un lugar visible del establecimiento la copia del comprobante de inscripción del Registro de Información Fiscal (RIF)
- **Parágrafo Tercero:** en las operaciones de ventas de exportación de bienes muebles corporales y de exportación de servicios, no se exigirá a los contribuyentes el cumplimiento de los requisitos, formalidades y especificaciones, a que se contrae el encabezamiento de este artículo para la impresión y emisión de las facturas y de los documentos equivalentes que las sustituyan.

**Análisis general:** el proceso de facturación es complejo y requiere que los contribuyentes cuenten con manuales y normas de procedimientos direccionados por las leyes tributarias, para cumplir con todas las exigencias y presentar en los plazos establecidos las respectivas declaraciones de

impuestos. Por esta razón, es citada la (ley del IVA), la cual señala las principales formalidades que deben cumplir los contribuyentes en la presentación (emisión y recepción) de facturas y demás documentos y libros fiscales relacionados con el proceso de facturación, de acuerdo a lo señalado en los artículos: (54-55-56-57). En tal sentido, la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., debe facilitar los requerimientos e imponer las medidas para que el manual aquí planteado cumpla con las exigencias tributarias, resaltado las señaladas en la presente ley, para así comenzar en un corto plazo hacer frente a la problemática.

**2.3.6 Providencia administrativa N° 00071. Mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos. (08-11-2008)**

- **Artículo 6:**

***De los sujetos***

Los sujetos regidos por esta Providencia 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 SENIAT.
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el SENIAT. En ningún caso las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.
3. Mediante máquinas fiscales.

- **Artículo 13:**

***Requisitos de las facturas***

Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del IVA, deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. Contener la denominación de "Factura"

- b. Numeración consecutiva y única.
- c. Número de control pre impreso.
- d. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera “desde el n° hasta el n°”
- e. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal y número de registro único de información fiscal RIF.
- f. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
- g. Nombre y apellido o razón social y número de RIF, del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de RIF, cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
- h. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no pueda expresarse.
- i. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el IVA, deberá aparecer al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E)
- j. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
- k. Especificación del monto total de la base imponible del IVA, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
- l. Especificación del monto total del IVA, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
- m. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
- n. Contener la frase sin derecho a crédito fiscal, cuando se trate de las copias de las facturas.
- o. En los casos de operaciones gravadas con IVA, cuya contra prestación haya sido expresada en

moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. Razón social y el número de RIF, de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la providencia administrativa de autorización.

- p. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

- **Artículo 15:**

***Requisitos de las facturas***

Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del IVA, deben contener la siguiente información:

- a. La denominación "Factura"
- b. Numeración consecutiva y única.
- c. Número de control pre impreso.
- d. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el n° hasta el n°"
- e. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal y número de RIF del emisor.
- f. La expresión "contribuyente formal" o "no sujeto al IVA" de ser el caso.
- g. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.
- h. Nombre y apellido o razón social y el número de RIF del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de RIF cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
- i. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y

- cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
- j. En los casos de operaciones cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.
  - k. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos, si corresponde.
  - l. Razón social y el número de RIF de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la providencia administrativa de autorización.
  - m. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

- **Artículo 17:**

***Requisitos de las facturas***

Las facturas que se emitan a los fines de documentar las operaciones de exportación, deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. Contener la denominación "Factura"
- b. Numeración consecutiva y única
- c. Número de Control pre impreso.
- d. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el n° hasta el n°"
- e. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de RIF del emisor.
- f. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.
- g. Nombre y apellido o razón social del adquirente del bien o receptor del servicio.
- h. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y del monto.
- i. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.

- j. Especificación del monto total de la base imponible, la alícuota aplicable y el valor total de la exportación, expresado en moneda extranjera y su equivalente en moneda nacional, con indicación del tipo de cambio.
- k. Razón social y el número de RIF de la imprenta autorizada, y nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.
- l. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

**Análisis general:** la presente providencia es una norma que viene a reforzar lo señalado en la ley del IVA, con respecto a la presentación de las facturas, documentos y libros inherentes al control fiscal, por esta razón, es indispensable su nombramiento y descripción en los aspectos legales de esta investigación y en los aspectos básicos del manual. En este orden de ideas, la organización debe preparar a los trabajadores para que cada uno cumpla con las responsabilidades asignadas en la norma de control interno que involucra el proceso de facturación y cuentas por cobrar, las cuales se encuentran ubicadas en los diversos puntos del manual.

Ahora bien, los requerimientos de las facturas, presentación, imprentas, control y demás formalidades, quedan claramente definidos y señalados aquí, según los artículos: (13-15-17), por consiguiente, el manual planteado hará cumplir tales formalidades facilitando el proceso mediante la distribución uniforme, objetiva y oportuna de las responsabilidades que tienen los trabajadores involucrados en la facturación y cuentas por cobrar.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para el autor **Arias (2016)**, “una vez efectuada la operacionalización de las variables y definido los indicadores, es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos correspondientes para verificar la hipótesis.” (p.69). En sentido nace el marco metodológico.

El marco metodológico es la serie de elementos empleados por los investigadores para darle respuesta a la problemática planteada, mediante la recolección y procesamiento de los datos. Se vale de técnicas e instrumentos definidos y seleccionados según el tipo y diseño de la investigación.

#### **3.1 Tipo de investigación**

##### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Según lo señalado por el autor **Behar (2008)**, la investigación descriptiva sirven para “analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes...” (p.25)

En este sentido, tomando como base las necesidades del estudio, la investigación fue de tipo descriptiva. La problemática expuesta requirió del análisis de dos (2) componentes del departamento administrativo de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., como son: facturación y contabilidad, (cuentas por cobrar) para comprender su funcionamiento e identificar las fallas e irregularidades.

## 3.2 Diseño de la investigación

De acuerdo con **Balestrini (2006)**, el diseño se define como:

El plan global de la investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previos y objetivos. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma. (p.131)

### 3.2.1 Investigación de campo

Expresa el autor **Behar (2008)**, la información que soporta el diseño de campo está en “entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental.” (p.21)

### 3.2.2 Investigación documental

Por su parte el autor **Arias (2016)**, expresa que la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores.” (p.29)

Según lo definido en el planteamiento del problema y las interrogantes planteadas, la presente investigación se valió de un diseño documental y de campo: se empleó el diseño de campo debido a la necesidad de datos primarios, es decir datos originados en el departamento administrativo de la organización Mundo Mil Sabores, C.A., tomados de primera fuente, y



documental porque se requirió el respaldo de investigaciones previas, como antecedentes de la investigación, definiciones teóricas, entre otros, siendo utilizados como completo documental y bibliográfico, información y datos de fuentes secundarias.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

Lo expresado por el autor **Sabino (2007)**, sobre población es “cualquier conjunto de elementos finitos o infinitos de personas, casos o elementos que presentan alguna o algunas características en común.” (p.120)

La población tomada como base para la presente investigación estuvo compuesta por los trabajadores del área administrativa de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., aquellos que intervienen en el proceso de venta y facturación. A continuación se presenta una tabla con la clasificación y función de cada trabajador tomado como población.

**Tabla 3.1. Población**

<b>N°</b>	<b>Trabajador</b>
02	Vendedores.
01	Cajero (a).
01	Asistente tributario.
01	Asistente contable.
01	Contador.
01	Encargado del almacén.
<b>Total = (07)</b>	

**Fuente: Mundo Mil Sabores, C.A. (2022)**

### 3.3.2 Muestra

Para el autor **Castro (2003)**, la muestra suele definirse de la siguiente manera “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra...” (p.69)

Para esta investigación no se hizo necesario realizar una técnica de muestreo, ya que la población fue finita y se puede acceder con facilidad a ella, para obtener los datos necesarios que facilitaron el desarrollo de los objetivos. En resumen, la muestra quedó compuesta por toda la población definida es decir: siete (07) trabajadores.

### 3.4 Técnicas de recolección de datos

En cita de **Arias (2016)**, se entiende por técnicas de recolección de datos “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.69). Las técnicas de recolección de datos vinieron dadas por la necesidad de información requerida para solventar el problema, es decir por el tipo y diseño de la investigación. De acuerdo con los requerimientos metodológicos del presente estudio, las principales técnicas empleadas fueron: observación directa, encuesta y revisión documental.

#### 3.4.1 Observación directa

En este orden de ideas el autor **Sabino (2007)**, define observación directa como “el arte de percibir activamente la realidad exterior, orientándole hacia la recolección de datos previamente definidos como interés en el curso de la investigación.” (p.48)

La técnica de observación directa facilitó la captación de datos e información de la entidad objeto de estudio “Mundo Mil Sabores, C.A.” Mediante la percepción de primera mano de la realidad de los hechos, con apoyo de instrumentos básicos como guía de observación y cámara fotográfica, donde se recopilaron gran parte de los datos que lograron facilitar la descripción de la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar.

### **3.4.2 Encuesta**

En cita del autor **Arias (2016)**, la encuesta representa “una técnica que obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o con relación a un tema en particular.” (p.74)

Para darle mayor profundidad al proceso investigativo e interactuar de manera directa con los actores involucrados, se hizo necesario el empleo de una encuesta, la cual se apoyó en un cuestionario como instrumento, definido en quince (15) preguntas de características cerradas. *Ver anexo 1.*

### **3.4.3 Revisión documental**

Para el autor **Luna (2005)**, la revisión documental comprende “todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente.” (p.36)

El soporte bibliográfico es fundamental para orientar, esclarecer y dirigir una investigación, por consiguiente se hizo necesario el empleo de esta técnica para mantener el trabajo dentro de los límites acordados, está se apoyó en los siguientes instrumentos de recolección de datos: libros,

revistas, folletos, tesis, block de notas, lápiz, papel, computadoras, entre otros. Obteniendo información y datos útiles de fuentes secundarias que sirvieron como complemento a la investigación planteada, aclarando variables y presentando conceptos, para mejorar la comprensión no sólo por parte de las investigadoras sino de terceros.

### **3.5 Instrumentos de recolección de datos**

Según el autor **Arias (2016)**, un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso, dispositivo o formato en papel o digital que se utiliza para obtener registrar y almacenar información.” (p.70)

Los instrumentos de recolección de datos vienen dados por las técnicas seleccionadas, ahora se mencionan aquellos que fueron empleados en la siguiente investigación.

#### **3.5.1 Cuestionario**

La cita de autor **Arias (2016)**, define “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo en una serie de preguntas” (p.76). El cuestionario que fue aplicado a la muestra conto con quince (15) preguntas basadas en características cerradas, es decir con opciones de respuestas de tipo SI-NO.

#### **3.5.2 Guía de observación**

Es una guía con objetivos claramente definidos que fueron observados en la entidad de trabajo por parte de las investigadoras, durante el desarrollo de varias visitas conversadas y aprobadas previamente por la gerencia.

### 3.6 Técnicas de análisis y procesamiento de datos

#### 3.6.1 Estadística descriptiva

El autor **Sabino (2007)**, expresa que “se nos presentan como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva.” (p.214)

La estadística descriptiva facilitó el análisis y procesamiento de los datos que se obtuvieron en el proceso investigativo (datos primarios y datos secundarios), se apoyó en elementos como: tablas, cuadros y gráficos, para agruparlos y presentarlos de una forma mucho más comprensible al lector, esta acción simplifico su comprensión ante terceros.

#### 3.6.2 Diagrama de flujo

Según el autor **Catácora (1997)**, “son técnicas de comunicación más gráficas, que narrativas. Se utilizan cuando se desea tener una primera apreciación acerca de un procedimiento a nivel general.” (p.257)

Esta poderosa técnica de procesamiento de datos fue empleada para describir los pasos del manual propuesto. Cuenta con una serie de figuras con diversos significados técnicos y lógicos, que facilitan la descripción de pasos secuenciales, como los señalados en el manual aquí descrito.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Aspectos básicos de la empresa**

##### **4.1.1 Breve reseña histórica de la organización**

Mundo Mil Sabores, C.A, fue creada a finales del año 2017, con la necesidad de satisfacer la demanda de productos de primera necesidad de la población de Cantaura y sus alrededores. Con una gran responsabilidad la empresa ofrece productos de la cesta básica al mayor y detal de excelente calidad, a los mejores precios de la zona, acción que le ha permitido posicionarse como uno de los comercios favoritos del pueblo cantaurence.

##### **4.1.2 Misión**

Satisfacer las necesidades de los consumidores a través de la comercialización de productos de altísima calidad y a los mejores precios del mercado, con un trato preferencial y una amplitud significativa en nuestros medios de pagos.

##### **4.1.3 Visión**

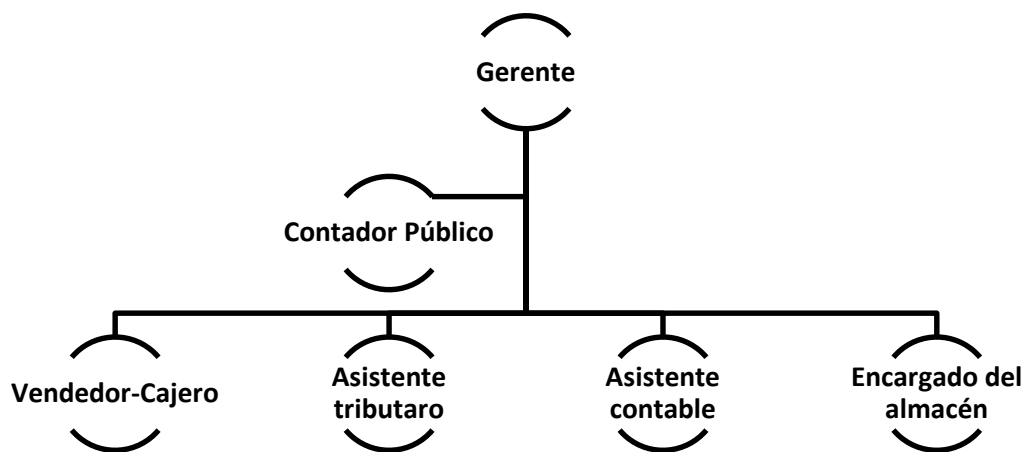
Ser un comercio líder en la zona centro sur del estado Anzoátegui, brindándole a la población diversas opciones a la hora de adquirir bienes de la cesta básica, con un trato personalizado, comprometidos con el desarrollo y crecimiento de nuestra comunidad.

#### 4.1.4 Ubicación geográfica

La organización Mundo mil Sabores, C.A., se encuentra ubicada en la Avenida Bolívar de la Ciudad de Cantaura, frente a la plaza Bolívar, entre las calles, Ricaurte sur y Ribas sur.

#### 4.1.5 Estructura organizativa

Figura 4.1. Organigrama



Fuente: Mundo Mil Sabores, C.A. (2022)

## 4.2 Presentación de los resultados

### 4.2.1 Identificar la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar de la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.

A través de la aplicación de una guía de observación como instrumento de recolección de datos, se lograron percibir elementos y aspectos resaltables de la organización relacionados e involucrados de manera directa con el proceso de facturación y cuentas por cobrar. Esta acción permitió identificar la situación actual de los procesos estudiados.

La guía de observación presentada contó con las siguientes formalidades y características, siendo aplicada durante varias visitas (2) a la entidad Mundo Mil Sabores, C.A., previa autorización de la gerencia.

- Nombre de la empresa.
- Observadores.
- Actividades a observar.
- Objetivo de la observación.
- Tiempo de la observación.

**Tabla 4.1. Guía de observación**

<b>Nombre de la empresa:</b>	Mundo Mil Sabores, C.A.
<b>Departamento:</b>	Contable y tributario.
<b>Actividades a observar:</b>	Actividades de facturación, ventas a crédito, cuentas por cobrar, libros contables.
<b>Objetivo:</b>	Identificar la situación actual del proceso de facturación y control de cuentas por cobrar.



<b>Observadores (a):</b>	Las investigadoras: Julien Aurora. Figuera Ángela
--------------------------	--

**Continuación de tabla (4.1)**

<b>Nº.</b>	<b>Aspectos a evaluar.</b>	<b>Sí.</b>	<b>No.</b>	<b>Observaciones.</b>
1.	Facturas emitidas y exigidas en cada transacción de compra y venta.		X	En la mayoría de las compras y ventas con montos pequeños no se emiten ni exigen facturas.
2.	Clasificación de las facturas de acuerdo al día, hora, fecha y tipo de compra o venta.		X	Todas las facturas son archivadas en una carpeta sin clasificación previa.
3.	Orden y control en cada espacio de trabajo contable y tributario.		X	Aglomeración de papeles y documentos en mesas y escritorios.
4.	Comunicación y coordinación entre los trabajadores involucrados en el proceso de facturación.		X	Escasa comunicación en temas relacionados con el trabajo (facturación, ventas, compras.)
5.	Puntualidad de cada trabajador en las actividades de facturación. (Vendedor, asistente tributario.)		X	Acumulación de tareas y actividades.
6.	Facturas con plazos de pago vencidas.	X		Facturas sin respuestas de pago que datan desde hace mucho tiempo, (desde meses hasta años)
7.	Equipos usados para procesar la información primaria	X		Equipos operativos y en buenas condiciones.

	funcionando correctamente.			
8.	Supervisión de las actividades administrativas.	X	X	Dos veces por mes se reúne el gerente con los trabajadores administrativos.
9.	Registro detallado de las cuentas por cobrar.	X		Registro mensual de las actividades contables.
10.	Planificación de actividades administrativas.		X	Las actividades son realizadas de acuerdo a la demanda de trabajo del día a día.

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

Continuando con la descripción, se procede a presentar una serie de fotografías que facilitaron y contribuyeron a identificar la situación actual de la organización Mundo Mil Sabores, C.A., con relación al proceso de facturación y cuentas por cobrar. Estas fotografías fueron captadas mediante varias visitas (2) realizadas previa autorización de la gerencia, y están todas relacionadas con los objetivos estudiados.

**Figura 4.2. Equipo área administrativa. Mundo Mil Sabores, C.A.**



**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

**Figura 4.3. Equipos II, área administrativa. Mundo Mil Sabores, C.A.**



**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

Equipos utilizados para el procesamiento de información contable y administrativa, desde libros de contabilidad, hasta pedidos, información laboral, entre otros. Se encuentran operativos en un (100%)

**Figura 4.4. Equipo asistente tributario. Mundo Mil Sabores, C.A.**



**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

Aglomeración de documentos, poco orden y clasificación, que afecta las actividades de procesamiento de datos contenido en las facturas, y demás documentos inherentes al control fiscal e impide un correcto seguimiento de las facturas pendientes de cobro.

**Figura 4.5. Gerencia: Mundo Mil Sabores, C.A.**



**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

**Descripción general:** la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar es deplorable, como se describe en el planteamiento del problema. Interpretando los datos captados en el objetivo (N°1). Se perciben facturas no cobradas y vencidas, aglomeración de documentos de índole fiscal, y otras acciones que aumentan la problemática como: la no emisión de facturas en ventas con montos menores, poca comunicación con relación a las actividades laborales, falta de planificación, entre otros. Por consiguiente, se hizo necesario indagar a mayor profundidad sobre las condiciones de la empresa, a través de la aplicación de una encuesta comprendida por (15) preguntas cerradas.

#### **4.2.2 Describir los factores que afectan el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar en la empresa Mundo Mil Sabores, C.A.**

Luego de haber constatado la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar, obteniendo como resultado un estado deplorable y de múltiple vulnerabilidad, se decidió aplicar la siguiente encuesta con la finalidad de profundizar en la información.

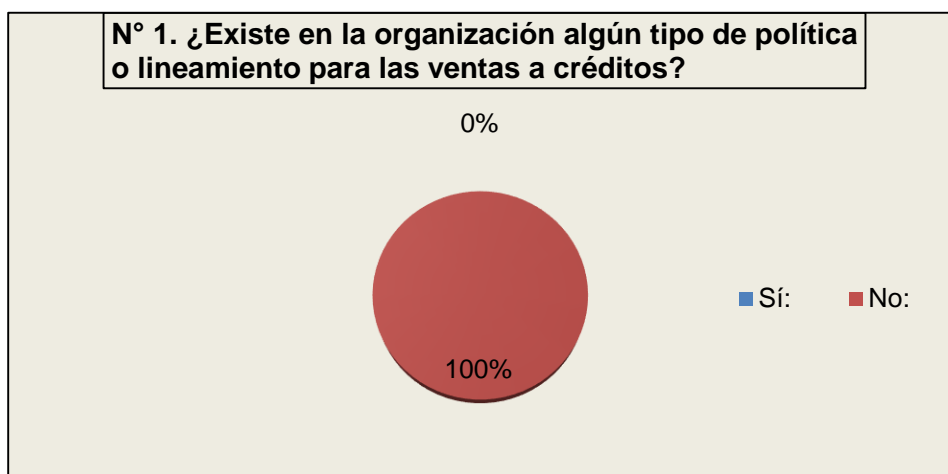
**Encuesta:** cuestionario de quince (15) preguntas cerradas relacionadas con el proceso de facturación y cuentas por cobrar, con opciones de respuesta (sí-no). Los resultados fueron agrupados en tablas y expuestos en gráficos para una mayor comprensión, esta actividad se realizó durante varias dos (2) visitas a la entidad de trabajo, previa autorización de la gerencia. Ahora bien, se presentan los resultados:

**Tabla 4.2. Políticas o lineamiento para las ventas a crédito**

N° 1. ¿Existe en la organización algún tipo de política o lineamiento para las ventas a créditos?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.1. Políticas o lineamiento para las ventas a crédito**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** como se puede apreciar en la gráfica (4.1) el (100%) de los trabajadores encuestados señalaron que en la organización, no se ejecutan políticas o lineamientos para gestionar las ventas a crédito y su recuperación a través de las cuentas por cobrar. Por ende, este proceso contable se realiza de forma empírica, originando la problemática descrita.

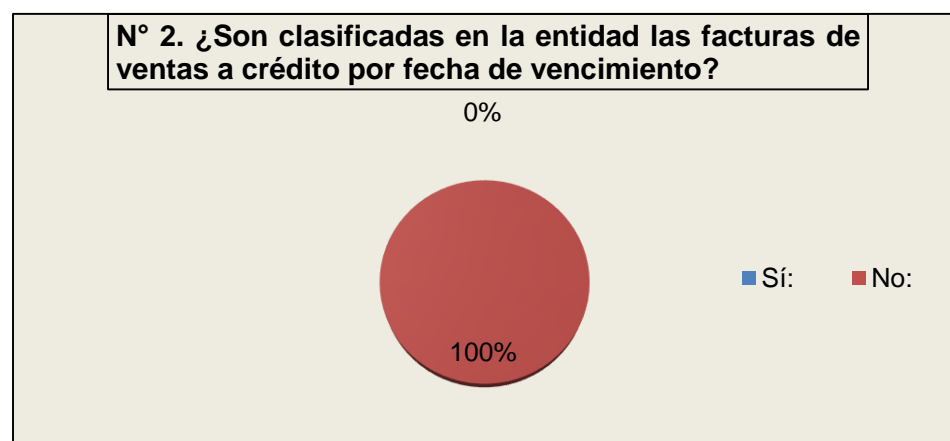
**Factor:** manejo de manera empírica sin ningún tipo de norma o lineamiento las actividades de facturación y cuentas por cobrar.

**Tabla 4.3. Clasificación de las facturas de ventas a crédito**

N° 2. ¿Son clasificadas en la entidad las facturas de ventas a crédito por fecha de vencimiento?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.2. Clasificación de las facturas de ventas a crédito**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** los resultados obtenidos a través de pregunta (N°2), realizada a la muestra de la investigación reflejan falta de organización y control sobre los documentos fiscales (facturas) en especial aquellas derivadas del proceso de ventas a crédito. El (100%) de los trabajadores lo expresó, al negar la existencia de una clasificación de las facturas provenientes de ventas a crédito, ver gráfica (4.2)

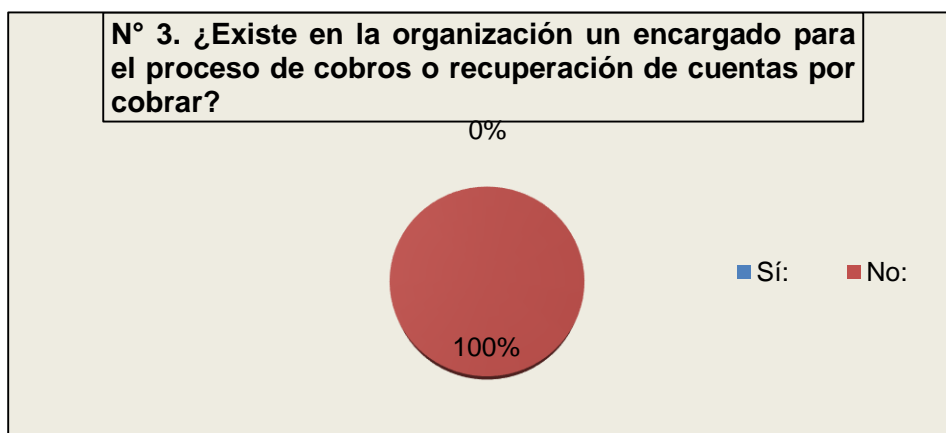
**Factor:** falta de organización sobre las facturas de acuerdo al tipo de venta.

**Tabla 4.4. Encargado de recuperar cuentas por cobrar**

N° 3. ¿Existe en la organización un encargado para el proceso de cobros o recuperación de cuentas por cobrar?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.3. Encargado de recuperar cuentas por cobrar**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** de acuerdo a lo expresado por los encuestados ver grafica (4.3), el (100%) señaló que en la organización no cuentan con un encargado de realizar los procedimientos de cobro y recuperación de las cuentas por cobrar, esta actividad es ejecutada por el gerente de la entidad.

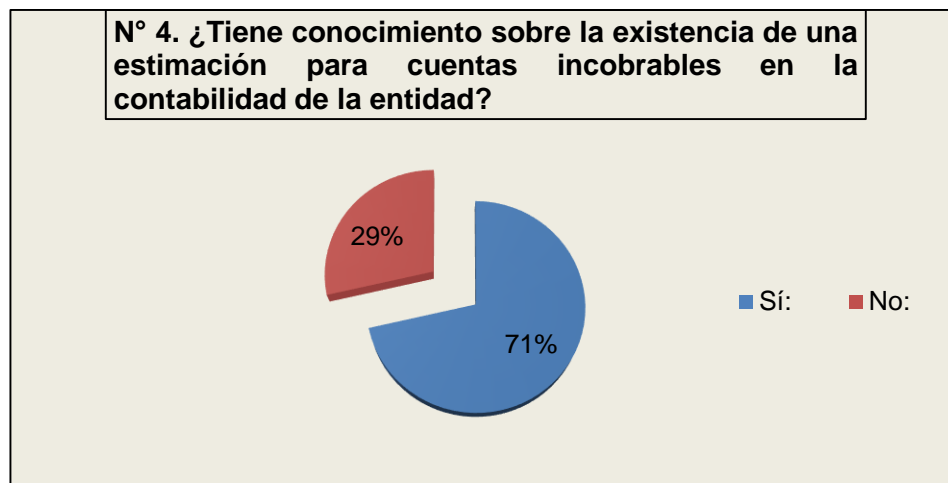
**Factor:** poca independencia en la distribución de funciones y responsabilidades.

**Tabla 4.5. Estimación para cuentas incobrables**

N° 4. ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de una estimación para cuentas incobrables en la contabilidad de la entidad?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	5	71%
No:	2	29%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.4. Estimación para cuentas incobrables**



Fuente: Figuera y Julien (2022)



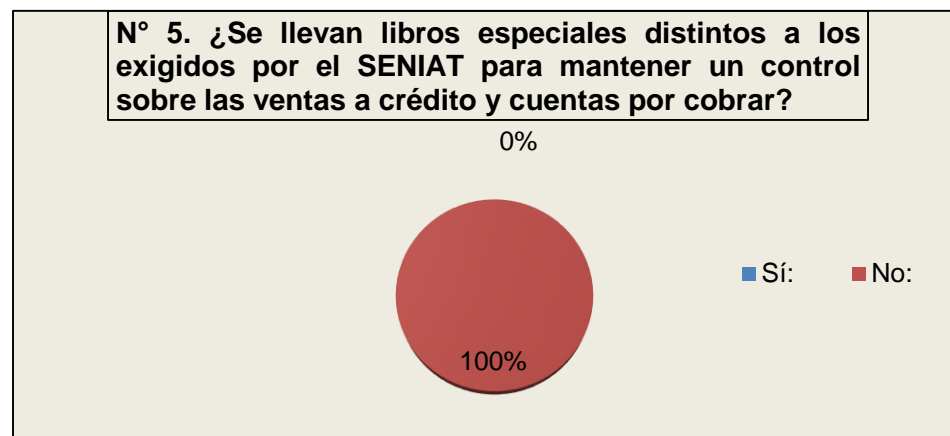
**Interpretación de los resultados:** de acuerdo con los datos recabados en la pregunta (N°4), se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores (71%) tienen conocimiento sobre la existencia en la organización de una estimación contable para cuentas incobrables calculada sobre la base del (5%) sobre el saldo de las cuentas por cobrar, al final de cada ejercicio económico. El resto comprendido por (29%) expresó no tener información sobre la estimación. **Factor:** poca distribución y clasificación de la información.

**Tabla 4.6. Existencia de libros especiales**

N° 5. ¿Se llevan libros especiales distintos a los exigidos por el SENIAT para mantener un control sobre las ventas a crédito y cuentas por cobrar?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.5. Existencia de libros especiales**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** según los datos recabados a través de la pregunta (N°5), no se llevan libros adicionales como método de control contable sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar, así lo señalaron el (100%) de los encuestados, gráfica (4.5). Esto impide un seguimiento oportuno del dinero concedido a terceros mediante la opción de ventas a crédito.

**Factor:** pocas herramientas y elementos de control contable.

**Tabla 4.7. Comparación de saldos**

<b>N° 6. ¿Son comparados mensualmente los datos de las facturas por cobrar, con los saldos de cuentas por cobrar en el mayor general?</b>		
<b>Opciones de respuesta.</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia (%)</b>
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.6. Comparación de saldos**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** de acuerdo con los datos recabados mediante la pregunta (N°6), no son comparados mensualmente los datos de las facturas pendientes de cobro con los saldos de cuentas por cobrar en el mayor general, acción que afecta significativamente la credibilidad de la información contable y financiera de la entidad, al no presentarse resultados reales soportados bajo documentos.

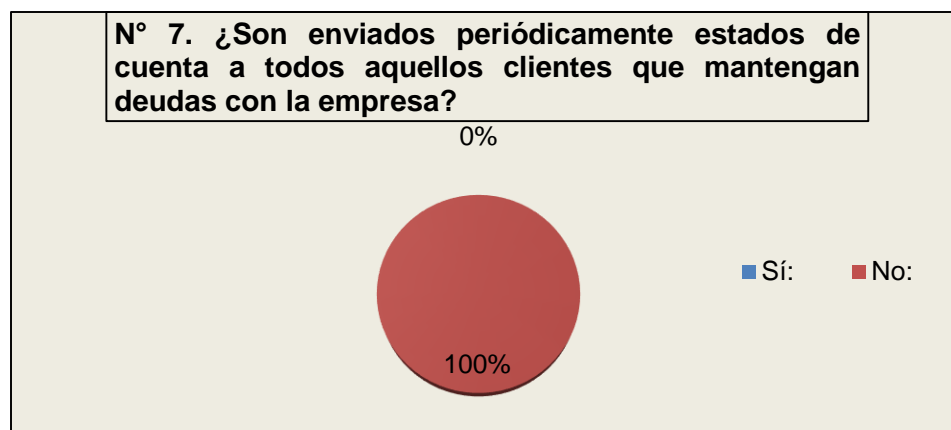
**Factor:** falta de verificación de la información contable, que afecta su credibilidad.

**Tabla 4.8. Envío de información a clientes morosos**

N° 7. ¿Son enviados periódicamente estados de cuenta a todos aquellos clientes que mantengan deudas con la empresa?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.7. Envío de información a clientes morosos**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** los resultados captados a través de la pregunta (N°7), evidencia la falta de monitoreo y revisión constante de las facturas pendientes de cobro, esta acción perjudica la recuperación de ingresos por parte de la gerencia. Así lo manifestaron el (100%) de los trabajadores cuando se le consultó sobre el envío de estados de cuenta a clientes que mantienen deudas con la entidad.

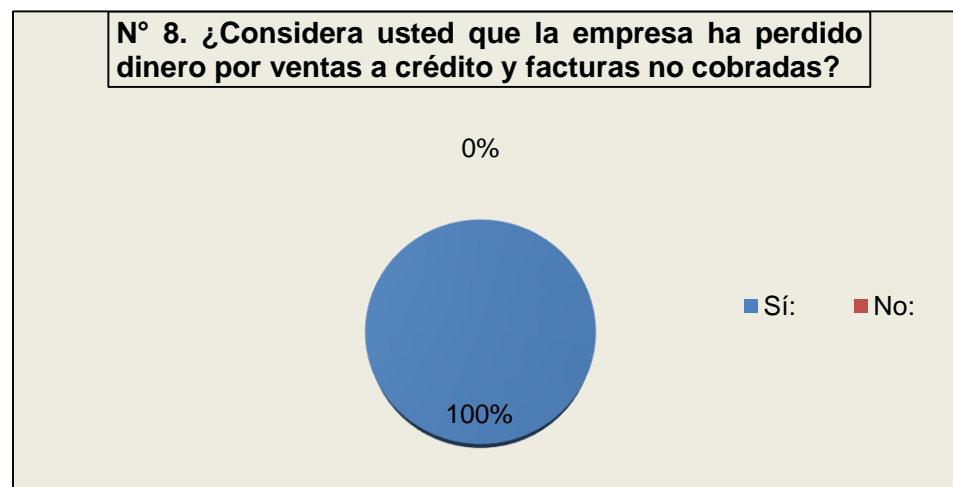
**Factor:** inexistencia de canales de información con clientes potenciales.

**Tabla 4.9. Pérdida de recursos financieros**

N° 8. ¿Considera usted que la empresa ha perdido dinero por ventas a crédito y facturas no cobradas?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	7	0%
No:	0	0%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.8. Pérdida de recursos financieros**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** mediante la aplicación de la pregunta (N°8), se pudo constatar que efectivamente la organización Mundo Mil Sabores, C.A., se ha visto afectada con la mala gestión llevada en las ventas a crédito y cuentas por cobrar, debido a que pierden dinero a través de estas acciones, así lo señaló el (100%) de los trabajadores encuestados.

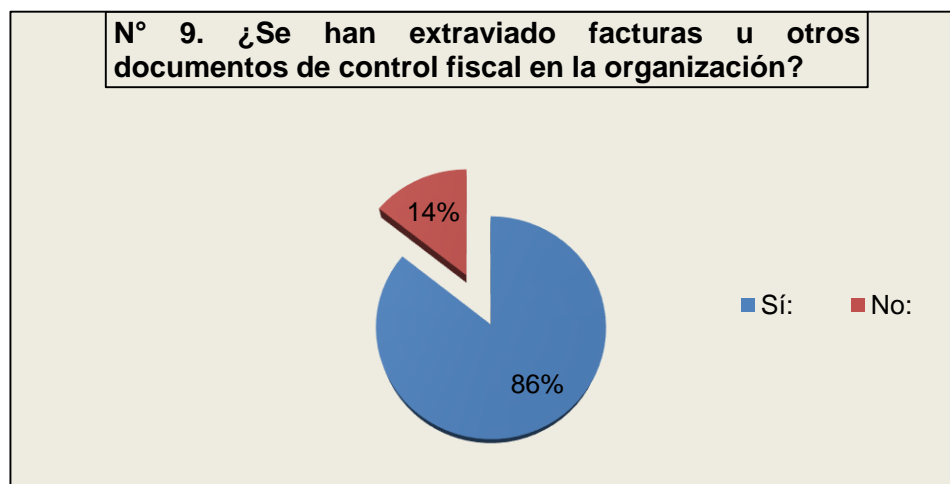
**Factor:** gestión administrativa y contable deficiente.

**Tabla 4.10. Extravío de facturas y documentos**

N° 9. ¿Se han extraviado facturas u otros documentos de control fiscal en la organización?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	6	86%
No:	1	14%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.9. Extravío de facturas y documentos**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** según los resultados obtenidos mediante la pregunta (N°9), en la organización la pérdida y extravío de documentos como facturas, comprobantes de retención, entre otros, están a la orden del día, así lo expresaron el (86%) de los encuetados, el (14%) restante comprendido por (1) trabajador señaló lo contrario, alegando que las facturas y documentos aparecen a destiempo.

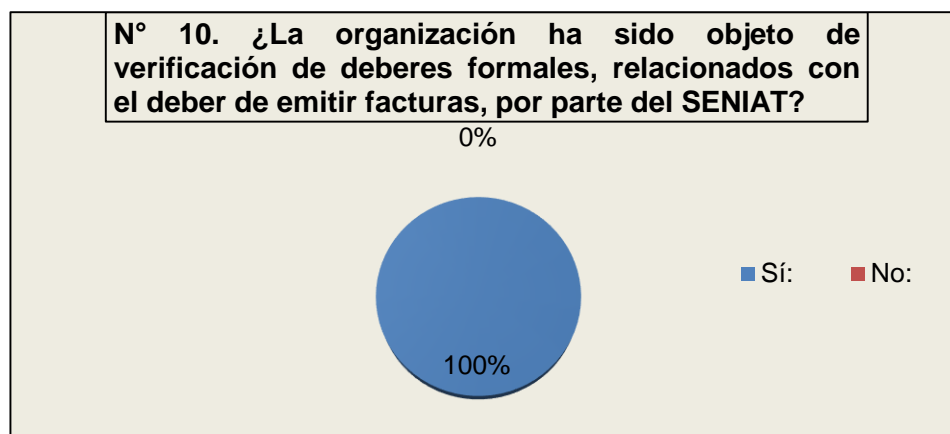
**Factor:** falta de responsabilidad a la hora de ejecutar las actividades.

**Tabla 4.11. Objeto de verificación fiscal**

<b>N° 10. ¿La organización ha sido objeto de verificación de deberes formales, relacionados con el deber de emitir facturas, por parte del SENIAT?</b>		
<b>Opciones de respuesta.</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia (%)</b>
Sí:	7	100%
No:	0	0%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.10. Objeto de verificación fiscal**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la pregunta (N°10), se pudo constatar que la entidad efectivamente ha sido objeto de la verificación de los deberes formales relacionados con el deber de emitir facturas, así lo expresaron el (100%) de los trabajadores encuestados. Esto es el reflejo de procedimientos de facturación inadecuados y no adaptados a las necesidades de esta empresa.

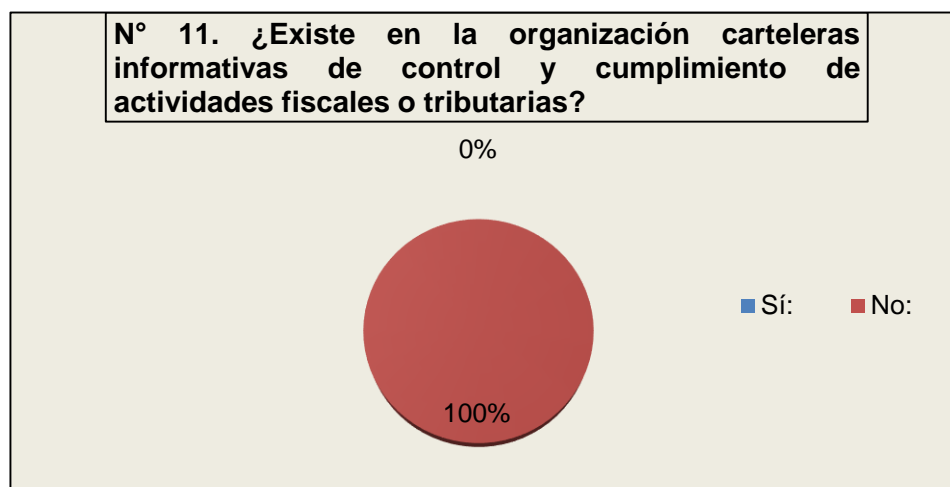
**Factor:** presentación ante los entes del estado de información tributaria incompleta.

**Tabla 4.12. Carteleros informativas**

<b>N° 11. ¿Existe en la organización carteleros informativas de control y cumplimiento de actividades fiscales o tributarias?</b>		
<b>Opciones de respuesta.</b>	<b>Resultados</b>	<b>Frecuencia (%)</b>
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.11. Carteleros informativas**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** las carteleras tributarias informativas son indispensables para el cumplimiento de las obligaciones ante el fisco, por consiguiente, como se puede apreciar en la gráfica (4.11), en la organización Mundo Mil Sabores, C.A., no son empleadas, así lo expresaron el (100%) de los trabajadores encuetados.

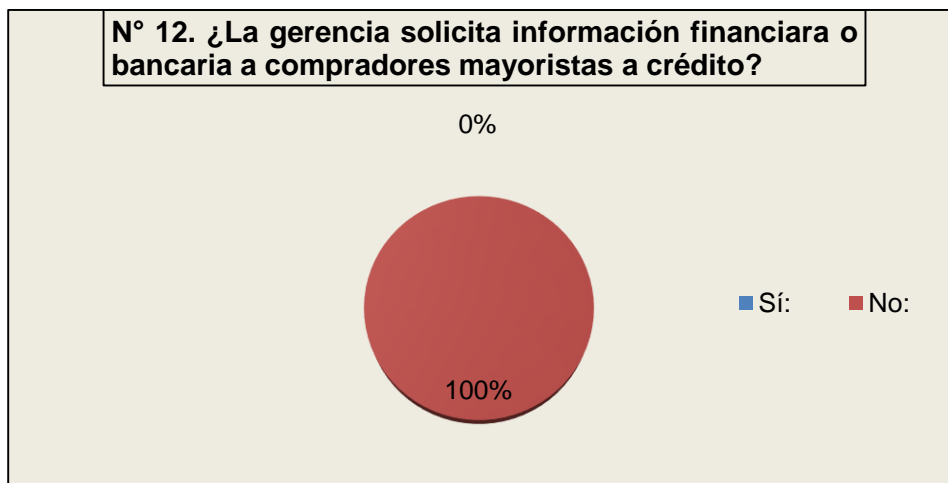
**Factor:** incumplimiento con el deber de exhibir información fiscal

**Tabla 4.13. Solicitud de información financiera a terceros**

N° 12. ¿La gerencia solicita información financiera o bancaria a compradores mayoristas a crédito?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.12. Solicitud de información financiera a terceros**



Fuente: Figuera y Julien (2022)



**Interpretación de los resultados:** de acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta (N°12) el (100%) de los trabajadores encuestados señalaron que en la organización Mundo Mil Sabores, C.A, no le es solicitada información financiera o crediticia previa a los clientes potenciales que solicitan crédito en mercancía.

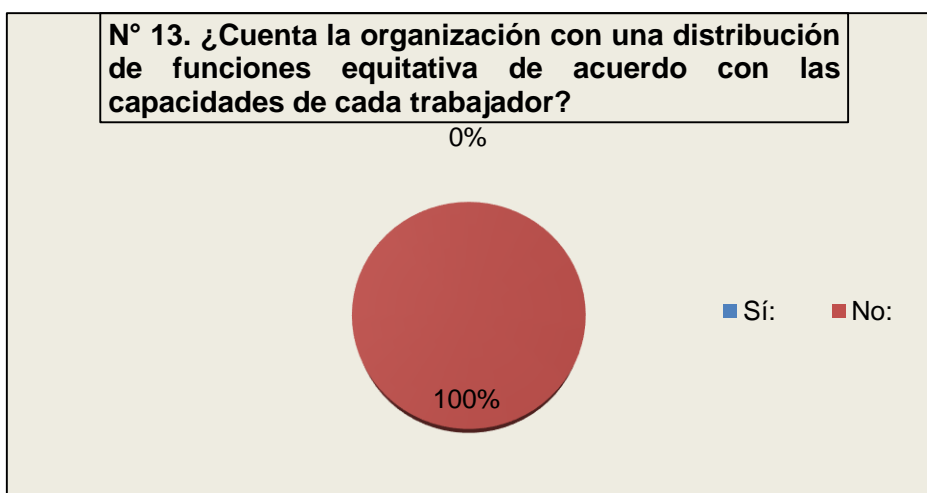
**Factor:** falta de evaluación crediticia a terceros (clientes)

**Tabla 4.14. Distribución de funciones**

N° 13. ¿Cuenta la organización con una distribución de funciones equitativa de acuerdo con las capacidades de cada trabajador?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.13. Distribución de funciones**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** los trabajadores encuestados expresaron en un (100%) que en la empresa no cuenta con un método de distribución de funciones equitativa, donde a cada trabajador le sean asignadas responsabilidades y funciones de acuerdo con sus capacidades y conocimientos. Esta acción afecta los resultados que se obtienen a través del proceso administrativo en cuanto al procesamiento de datos e información.

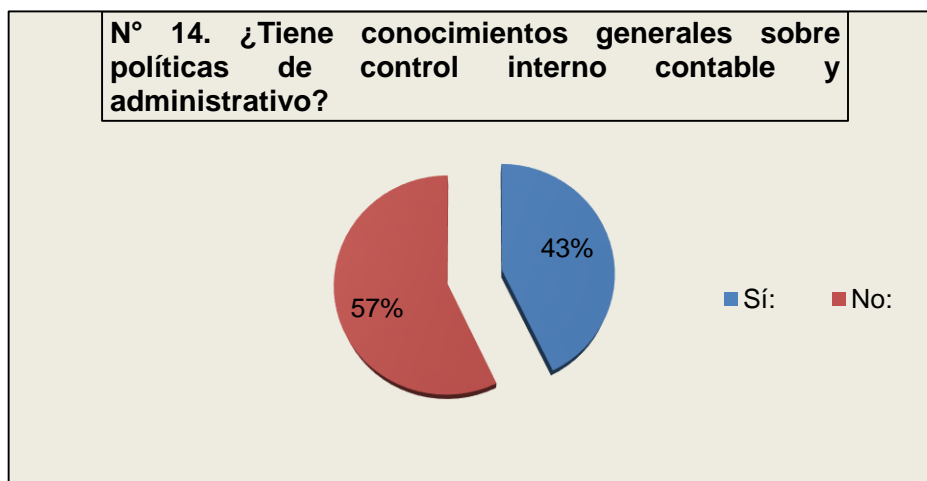
**Factor:** los trabajadores realizan actividades fuera de sus competencias.

**Tabla 4.15. Conocimientos generales sobre control interno**

N° 14. ¿Tiene conocimientos generales sobre políticas de control interno contable y administrativo?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	3	43%
No:	4	57%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.14. Conocimientos generales sobre control interno**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** los resultados obtenidos evidencian la falta de conocimiento general sobre control interno contable y administrativo por parte de los trabajadores encuestados en un (57%), el restó comprendido por (43%) expresó conocer algo sobre políticas de control interno tanto contable como administrativa. Para la puesta en marcha de la presente propuesta, se hará necesaria una capacitación previa a los trabajadores en los temas señalados.

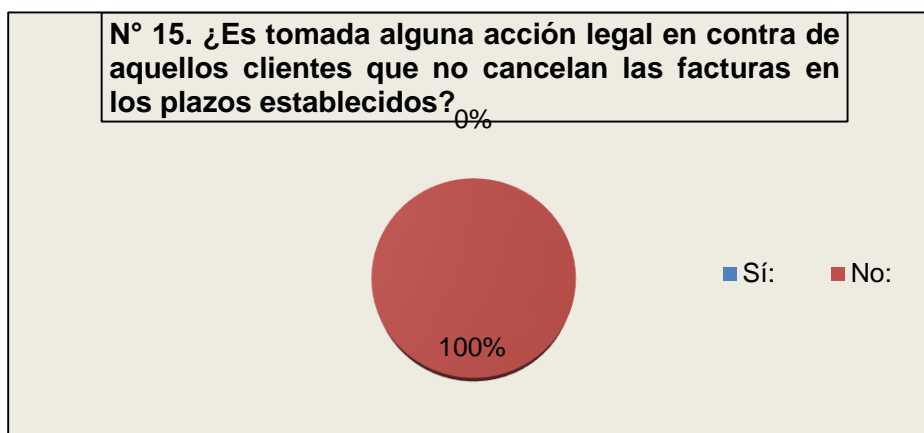
**Factor:** desconocimiento general sobre elementos del control interno.

**Tabla 4.16. Acciones legales**

N° 15. ¿Es tomada alguna acción legal en contra de aquellos clientes que no cancelan las facturas en los plazos establecidos?		
Opciones de respuesta.	Resultados	Frecuencia (%)
Sí:	0	0%
No:	7	100%
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Gráfica 4.15. Acciones legales**



Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Interpretación de los resultados:** procesando los datos recabados a través de la pregunta (N°15), se pudo constatar en un (100%) que la organización no emplea ninguna acción legal en contra de los clientes que le adeudan (facturas vencidas), situación desfavorable, debido a que se estaría tomando el préstamo como una pérdida para la organización.

**Factor:** inexistencia de acciones legales para los clientes morosos.

**Tabla 4.17. Resumen de factores**

Factores (A)		Factores (B)	
1	Manejo de manera empírica sin ningún tipo de norma o lineamiento las actividades de facturación y cuentas por cobrar.	9	Falta de responsabilidad y eficiencia a la hora de ejecutar actividades por parte de los trabajadores.
2	Falta de organización sobre las facturas de acuerdo al tipo de venta.	10	Presentación ante los entes del estado de información tributaria incompleta.
3	Poca independencia en la distribución de funciones y responsabilidades.	11	Incumplimiento con el deber de exhibir información fiscal.
4	Poca distribución y clasificación de la información.	12	Falta de evaluación crediticia a terceros (clientes)
5	Escasas herramientas y elementos de control contable.	13	Los trabajadores realizan actividades fuera de sus competencias.
6	Falta de verificación de la información contable.	14	Desconocimiento general sobre elementos del control interno.
7	Inexistencia de canales de información con clientes potenciales.	15	Inexistencia de acciones legales para los clientes morosos.
8	Gestión administrativa y contable deficiente.		

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

### 4.2.3 Sugerir estrategias a la empresa Mundo Mil Sabores, C.A., para solventar la problemática en el proceso de facturación y control de cuentas por cobrar

Luego de haber desarrollado de manera oportuna los objetivos (1-2) de la presente investigación donde se logró en primer lugar identificar la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar, y en segundo lugar describir los principales factores que afectan o alteran las actividades en dicho proceso, se presentan una serie de estrategias que contribuirán significativamente a mejorar la situación y facilitaran la adopción del manual de procedimientos. Para una comprensión más sencilla se emplearon tablas y cuadros.

**Tabla 4.18. Estrategia I**

<b>Establecer un modelo de comunicación y transferencia de información entre los trabajadores involucrados en el proceso de facturación y cuentas por cobrar.</b>	
<b>Acciones</b>	<b>Herramientas</b>
Emplear formatos electrónicos o físicos donde se indique el tipo de información además de señalar la documentación que la soporta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formatos de control de información.</li> <li>2. Carpetas de manila.</li> <li>3. Hojas de reciclaje.</li> </ol>

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

**Tabla 4.19. Estrategia II**

<b>Desarrollar carteleras informativas de actividades tributarias, donde se plasmen las principales responsabilidades de la organización.</b>	
<b>Acciones</b>	<b>Herramientas</b>
Realizar y colocar en áreas visibles de la organización, carteleras fiscales con información de las principales responsabilidades de la empresa, y como soporte documentos de declaraciones y pago de impuestos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hojas de reciclaje.</li> <li>2. Cartón.</li> <li>3. Documentos de información.</li> <li>4. Pega blanca, grapadora.</li> <li>5. Otros.</li> </ol>

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

Tabla 4.20. Estrategia III

<b>Delegar funciones y responsabilidades de acuerdo con las capacidades y conocimientos de cada trabajador.</b>	
<b>Acciones</b>	<b>Herramientas</b>
Crear una línea de mando de acuerdo con el desarrollo y las capacidades técnicas de cada trabajador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoja de vida del trabajador.</li> <li>2. Prueba técnica o psicotécnica.</li> <li>3. Edad y grado de experiencia.</li> </ol>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

Tabla 4.21. Estrategia IV

<b>Brindar capacitación a cada trabajador en las diversas áreas contables y administrativas que involucren la facturación y las cuentas por cobrar, en especial sobre control interno.</b>			
<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Métodos de retroalimentación</b>
Ubicar programas de actualización académica en las áreas tributarias y contables para brindar capacitación a los trabajadores.	Gerente de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipos tecnológicos.</li> <li>2. Área o espacio geográfico.</li> <li>3. Carpeta de manila, hojas de reciclaje.</li> </ol>	<p>Leyes y reglamentos tributarios.</p> <p>Normas y políticas contables.</p>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

Tabla 4.22. Estrategias V

<b>Fijar sanciones por incumpliendo de responsabilidades a cada trabajador según la falta cometida.</b>		
<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Métodos de retroalimentación</b>
Establecer una normativa interna donde se detallen sanciones por incumplimiento de responsabilidades de cada trabajador.	Gerente de la organización.	<p>Normas y manuales de control interno.</p> <p>Políticas de la empresa.</p>

Fuente: Figuera y Julien (2022)

**Tabla 4.23. Estrategia VI**

<b>Clasificar la información contable y tributaria con sus respectivos soportes en áreas o zonas especiales dispuestas para ello.</b>	
<b>Acciones</b>	<b>Herramientas</b>
Crear o disponer de un departamento que funcione como archivador o almacén de la información contable.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carpetas archivadoras.</li> <li>2. Mesas.</li> <li>3. Fijadores de plástico.</li> </ol>

**Fuente: Figuera y Julien (2022)**

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez realizados los objetivos de la investigación, cumpliendo con las pautas metodológicas descritas, se presentan las principales conclusiones (hallazgos) y recomendaciones derivadas del estudio.

#### **5.1 Conclusiones**

1. La organización Mundo Mil Sabores, C.A., presenta una clara deficiencia en el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se logró constatar una situación precaria en cuanto al manejo de las facturas, procesamiento de información tributaria - contable y desarrollo de actividades administrativas. Se percibieron documentos aglomerados, no emisión de facturas en ventas pequeñas, facturas y documentos fiscales pendiente de cobro vencidos y extraviados.
  
2. La empresa Mundo Mil Sabores, C.A., no cuenta con un manual de normas y procedimientos contable tributario, la mayoría de las actividades en estas áreas la realizan de forma empírica, no se hace uso de las herramientas de la planificación, distribución equitativa de funciones, verificación y supervisión de actividades, lo que ha llevado a la empresa a este estado tan deplorable en el cual se encuentra, causando pérdida de recursos financieros, ya sea por imposición de multas por parte de la administración tributaria o por facturas concedidas a terceros (clientes) no cobradas.



3. La entidad Mundo Mil Sabores, C.A., deberá cumplir una serie de pasos y estrategias que le permitan solventar la problemática como: un modelo de comunicación y transferencia de información entre los trabajadores del área contable y tributaria, desarrollar cartelera informativas tributarias, fomentar la delegación de funciones y responsabilidades, además de brindar capacitación a cada trabajador sobre las actividades a desarrollar. Esto simplificará la adopción de un manual de normas y procedimientos para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, mejorando las condiciones.

## **5.2 Recomendaciones**

Las principales recomendaciones emanadas del proceso de estudio son las siguientes:

1. Emitir facturas y demás documentos tributarios en cualquiera de los actos tipificados por la ley, procesar y clasificar los documentos y facturas por orden cronológico sin permitir aglomeraciones, monitorear constantemente las actividades de cobro y recuperación de crédito, tomar acciones legales contra los clientes que no cancelen en los lapsos establecidos.
2. Reforzar el proceso de facturación y cuentas por cobrar mediante la implementación de políticas de control interno contable y tributario, haciendo uso de herramientas como la planificación, supervisión y verificación, fomentar la comunicación y el trabajo en equipo, además de brindar capacitación al personal sobre estos temas. Esto permitirá que la empresa pueda seguir ofreciendo y compitiendo en el mercado nacional con precios muy por debajo de lo real.

3. Poner en práctica las principales estrategias descritas para preparar a la organización en la inserción del manual de normas y procedimientos que simplifique y facilite las actividades de facturación y cuentas por cobrar.

## BIBLIOGRAFÍA

**Álvarez, C. (2001).** *Las cuentas por cobrar y su aspecto contable.* Buenos Aires: Limusa.

**Arias, F. (2016).** *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica (7ma ed.)* Caracas: Episteme.

**Balestrini, M. (2006).** *Como se elabora el proyecto de investigación científica.* Caracas: BL consultores asociados.

**Behar, D. (2008).** *Introducción a la metodología de la investigación.* Shalom (2008).

**Brito, J. (2001).** *Contabilidad: Básica e intermedia contabilidad I y II, 6ta (ed.)* Caracas: Centro de contadores, 2001.

**Castro, F. (2003).** *El Proyecto de la investigación y su esquema de elaboración.* (2da ed.) Caracas: Uyapar.

**Catácora, F. (1997).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: McGraw Hill.

**Catácora, F. (2009).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A.

**Código de Comercio (CC).** Gaceta Oficial (Extraordinario N° 475) (21-12-1955)

**Código Orgánico Tributario.** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* (Extraordinaria N° 6.507) de fecha (29-01-2020)

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.* (Extraordinaria N° 5908) de fecha (19-02-2009)

**(DRAE).** *Diccionario de la Real Academia Española (6ta ed.)*

**González, M. (2009).** *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. (4ta ed.)* México: Panorama.

**Gómez, C. (2008).** *Sistemas Administrativos Análisis y Diseño (3era ed.)* México DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.

**Gómez, S. (2012).** *Metodología de la Investigación (1era ed.)* México: Red Tercer Milenio.

**Guajardo, P. (2004).** *Contabilidad Financiera (4ta ed.)* Mc. Graw Hill.

**Harrington, A. (1993).** *Las estrategias como principales instrumentos de decisión.* México: Emma.

**Hurtado, J. (2002).** *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio 5ta ed.)* Valencia: Espítame.

**Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA).** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela,* (Extraordinaria N° 6.507) de fecha (29 de enero de 2020)

**Luna, M. (2005).** *Guía práctica para la elaboración de trabajos de grado.* Caracas-Biblioteca-UCV.

**Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06).** *Evaluación de Riesgo y Control Interno.*

**Méndez, C. (2005).** *Metodología de la Investigación (5ta ed.)* Limusa.

**Morales, P. (2015).** *Aspectos básicos de un sistema de facturación.* Caracas-Biblioteca-UCV.

**Mora, C. (2017).** *Propuesta de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa: Luna Blanca, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad de Oriente.

**Pérez, M., y Paúl, G. (2018).** *Análisis del proceso de facturación en el departamento de administración de la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, agencia anaco año 2016.* Tesis de Licenciatura en Contaduría Pública, no publicada. Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

**Providencia administrativa N° 00071.** *Mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos. (08-11-2008)*

**Reyes, M. (2016).** *Análisis del Procedimiento Administrativo de Facturación y Cuentas por Cobrar en la Empresa Ufimoca, C.A.* Tesis Licenciatura en Administración no Publicada. Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

**Redondo, A. (2004).** *Curso práctico de contabilidad general y superior (3era ed.)* Corporación Marca. Valencia.

**Reyes, M. (2002).** *La contabilidad financiera y las cuentas por cobrar.*  
México: Naucalpan.

**Romero, R. (2016).** *Libro Marketing.* Editora: Palmir E.I.R.L.

**Root, P. (1998).** *Principios de control interno contable y administrativo.*  
Buenos Aires: Limusa.

**Rodríguez, L. (2014).** *Asientos de Ajustes en Contabilidad Superior.* Mérida  
Venezuela

**Sabino, C. (2007).** *El Proceso de la investigación científica actualizados.*  
Caracas: Panapo.

## HOJAS DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

<b>Título</b>	“Diseño de un Manual para el Proceso de Facturación y Control de Cuentas por Cobrar para la Empresa Mundo Mil Sabores, C.A, ubicada en Cantaura, Edo: Anzoátegui.”
<b>Subtítulo</b>	

Autor (es):

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Figuera Ángela	<b>CVLAC</b>	26.395.578
	<b>e-mail</b>	Figuera4498@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
Julien Aurora	<b>CVLAC</b>	26.751.906
	<b>e-mail</b>	Aurorajulien5@gmail.com
	<b>e-mail</b>	

Palabras o frases claves:

Facturas
Ventas
Crédito
Cobranza

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sub líneas de investigación:

Área	Sub área
<b>Ciencias Sociales y Administrativas</b>	<b>Contaduría Pública</b>

Resumen (abstract):

### Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Diseño de un Manual para el Proceso de Facturación y Control de Cuentas por Cobrar para la Empresa: Mundo Mil Sabores, C.A., se definió bajo tres (3) objetivos específicos que fueron: Identificar la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar, describir los factores que están originando la problemática en el proceso de facturación y cuentas por cobrar y sugerir estrategias para afrontar la problemática y contrarrestar la situación desdoblada en la cual se encuentra el proceso de facturación y cuentas por cobrar. Los principales aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron: un tipo de investigación descriptiva, bajo un diseño documental y de campo, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de datos como: encuesta, cuestionario, guía de observación, cámara fotográfica, entre otros. Para procesar la información fue empleado tablas, gráficos, cuadros, diagrama de flujo, entre otros. Las principales conclusiones derivadas del estudio fueron: la organización presenta una clara deficiencia en el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se logró constatar una situación precaria en cuanto al manejo de las facturas, procesamiento de información tributaria - contable y desarrollo de actividades administrativas, se percibieron documentos aglomerados, no emisión de facturas en ventas pequeñas, facturas y documentos fiscales pendiente de cobro vencidos y extraviados.



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail									
Pinto Evelin	ROL	CA		AS	X	TU		JU		
	CVLAC	12.075.654								
	e-mail	Pintoevelin01@hotmail.com								
	e-mail									
Morffe Tairi	ROL	CA		AS		TU		JU	X	
	CVLAC	8.809.904								
	e-mail	tairimor@gmail.com								
	e-mail									
Tenías Amilkar	ROL	CA		AS		TU		JU	X	
	CVLAC	13.539.701								
	e-mail	amilkartenias@gmail.com								
	e-mail									

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2022	03	08

Lenguaje: SPA

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo (s):

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
<b>PG-Tesis Aurora Ángela.word</b>	<b>Application/Word</b>

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

**Licenciado en Contaduría Pública**

**Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado**

**Área de Estudio:**  
**Contaduría Pública**

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

**Universidad de Oriente**

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009



Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009"**.

Letdo el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE SISTEMA DE BIBLIOTECA	<i>Cordialmente,</i>  <b>JUAN A. BOLANOS CUMBEL</b> Secretario	
RECIBIDO POR <i>Mazely</i>		
FECHA <i>5/8/09</i> HORA <i>5:20</i>		

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

---

**Figuera Angela**  
**AUTOR**

---

**Julien Aurora**  
**AUTOR**

---

**Prof. Pinto Evelin**  
**TUTOR**