

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
EMPRESA PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A,
“AGENCIA ANACO” AÑO 2016.**

Autor(es):

Br. Paúl R. Greicys G. C.I: 25.568.022

Br. Pérez M. María L.C.I: 24.230.778

Trabajo de Grado Presentado Ante la Universidad de Oriente Como Requisito Para
Optar al Título de:

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Febrero de 2019.

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
EMPRESA PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A,
“AGENCIA ANACO” AÑO 2016.**

Tutor Académico

Lcda. Pinto, Evelyn.

C.I: 12.705.654

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

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Febrero de 2019.

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
EMPRESA PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A,
“AGENCIA ANACO” AÑO 2016.**

El jurado hace constar que ha asignado a ésta tesis la calificación de:

APROBADO

Jurado Principal

Lcda. Mabel Ovalles

Jurado Principal

Lcda. Carmen Martínez

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

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Febrero de 2019.

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

En primer lugar a Dios y a la Virgen del Valle por darme vida, salud y sabiduría para estar el día de hoy alcanzando uno de mis mayores sueños.

A mi abuela Mericy del Carmen. Rodríguez quien en vida fue como una madre para mí, y hoy es mi ángel de la guarda que espiritualmente siempre está conmigo en cada paso que doy.

A mis padres Mericy T. Rodríguez y Wolfgang A. Paul no solo por su cariño y apoyo incondicional en todo momento, sino también por haber hecho de mí una persona con principios y valores.

A mis hermanos Wolfgang M. Paul y Gabriel J. Paul por siempre motivarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos.

A mi sobrino Francisco P. por ser un rayito de luz y alegría en los momentos que más lo necesitaba.

A mi novio Mario R. Mata por apoyarme y alentarme en todo momento.

Greicys Paul.

DEDICATORIA

A **dios todo poderoso** y a la **Santísima Virgen de la Candelaria y Rosa Mística**, por tarde la vida y fuerza espiritual indispensable para el logro de esta gran etapa de mi vida.

A mi **Madre Cruz del Valle** y a mi **Padre Saúl Pérez** por enseñarme a ser un gran ser humano con valores y darme el amor tan inmenso que han regalado. Mis logros son sus logros. A mi Hermana **Génesy Pérez** por ser mi compañera en todo este proceso y brindarme su ayuda y comprensión en todo este proceso.

A la **Universidad de Oriente**, porque aparte de ser la Casa más Alta, llego a hacer mi segunda casa, la que me formo como Profesional.

A **todos los Profesores** de la Universidad, que sirvieron de medio entre los conocimientos y mi preparación profesional.

A mi **Persona Especial Eduard Rojas**, mi compañero de sentimientos y de sueños, por la motivación que me supo brindar cada día de esta carrera y por acompañarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

A Toda mi Familia, a todos mis Amigos (as) y Compañeros (as).

María Laura Pérez.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios todopoderoso y a la Virgen del Valle, por darme las herramientas necesarias en la elaboración de este proyecto

A mis padres, hermanos y novio por todo el apoyo, comprensión, cariño y motivación para alcanzar esta gran meta.

A mi amiga y compañera tesista María Laura Pérez por ser de gran ayuda no solo a lo largo de nuestra carrera, sino también en la elaboración de este proyecto.

A mi casa de estudio la Universidad de Oriente Extensión Cantaura, por haberme formado como profesional y como persona.

A todos mis profesores por transmitirme conocimientos y consejos indispensables para cumplir con esta carrera profesional. En especial a mi tutora Evelyn Pinto por su compromiso en el desarrollo de esta tesis.

A la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A. agencia Anaco por brindarme la oportunidad de realizar el presente proyecto en sus instalaciones; de igual manera a Dayanara Martínez por guiarme en todo este proceso, y a todas aquellas personas que de alguna forma u otra aportaron su granito de arena.

A todos ustedes muchas gracias.

Greicys Paul.

AGRADECIMIENTO

Primeramente a **Dios** y a la **Santísima Virgen de la Candelaria y Rosa Mística**, gracias por bendecirme, guardarme, por concederme vida, salud y la fuerza necesaria para lograr tan anhelada meta propuesta.

A Mis Padres: **Cruz del Valle y Saúl Pérez**, por ser los pilares de mi vida, por darme el ser, la educación, los valores, la formación, por servir de guía, por todo el apoyo incondicional, y apoyo necesario para lograr mis objetivos.

A mi hermana: **Génesy Pérez** una persona con la que pude contar incondicionalmente y en todo momento estuvo pendiente de mí y de mi desempeño, Gracias por ser mi Hermana!

A la Casa más Alta, la **Universidad de Oriente**, mi fuente de conocimientos y de mi formación académica, a todos los profesores y trabajadores de diversas áreas que participaron en tan relevante etapa de mi Vida.

A la Empresa Pepsi Cola de Venezuela, por abrirme las puertas de su empresa y permitirme conocer toda la información y aspectos necesarios para la realización y desarrollo de esta Tesis.

A mi Novio, **Eduard Rojas** por estar de la mano conmigo en estos momentos que he podido necesitarlo, por servirme de apoyo que contribuyeron en el desarrollo de mi carrera y por ayudarme a ser mejor persona cada día. TeAmo!

A mi tutora **Lcda Evelyn Pinto**, por ser guía fundamental en el desarrollo de esta Tesis, por ser esa persona con la cual pude contar ante cualquier inquietud o necesidad durante el desarrollo de mi carrera.

A mi compañera de Tesis **Greicys Paul**, por compartir tantas cosas durante estos 5 años por brindarme su confianza y oportunidad de realizar este trabajo juntas, por su compañerismo y la cual mantuvimos una linda y excelente amistad en medio de todo este proceso, te aprecio, te quiero y espero poder seguir compartiendo vivencias juntas.

De esta manera quiero otorgarles todos los créditos de mis triunfos y mi sincero agradecimiento por tanto amor, cariño, aprecio, apoyo y buena voluntad para conmigo, nuevamente GRACIAS.!

María Laura Pérez.

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
EMPRESA PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A,
“AGENCIA ANACO” AÑO 2016.**

Tutor Académico.
Lcda. Pinto, Evelyn.

Autor (es):
Br. Paúl R. Greicys G.
Br. Pérez M. María L.

Cantaura, Febrero de 2019.

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general; Analizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración en la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, Agencia-Anaco año 2016. La información para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través de un diseño de campo, documental, acompañado de un tipo de investigación descriptiva. Documental porque se consultaron diferentes citas bibliográficas para obtener un soporte teórico acorde con la investigación, además de brindar información relevante para el desarrollo de los objetivos. De campo porque se obtuvieron datos directamente del ambiente donde se presentó la problemática, permitiendo interactuar con los trabajadores y el espacio laboral. Descriptiva porque se identificaron las características del universo objeto de estudio para posteriormente analizarse, esta acción permitió desfragmentar los componentes del problema. En el proceso investigativo se emplearon las siguientes técnicas para la recolección de los datos. La observación directa la cual fue una técnica clave para captar diversos detalles presentes en el ambiente de trabajo y una encuesta realizada a la muestra de la investigación que permitió indagar a profundidad sobre la situación del proceso de facturación. Permitiendo concluir que en la organización los trabajadores que desarrollan las actividades de facturación presentan deficiencias en cuanto a su número además de falta de equilibrio en la designación de funciones y verificación oportuna de los procedimientos aplicados.

Palabras Claves: Facturas, Procesos, Procedimiento.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE GRAFICAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	20
EL PROBLEMA	20
1.1.Planteamiento del Problema	20
1.2. Objetivos de la Investigación.....	23
1.2.1.Objetivo General	23
1.2.2.Objetivos Específicos	23
1.2.Justificación y Alcance de la Investigación.....	23
1.3.Sistema de Variables	24
1.4.1.Definición Conceptual.....	24
1.4.2.Definición Operacional.....	25
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1.Antecedentes de la Investigación.....	27
2.2.Bases Teóricas	29
2.2.1.Administración.....	30
2.2.2.Facturación.....	30
2.2.3.Factura	31

2.2.4. Tipos de Facturas	32
2.2.5. Variantes de una Factura	33
2.2.6. Proceso de Facturación	34
2.2.7. Departamento de Facturación	34
2.2.8. Ventas	35
2.3. Bases Legales	36
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908, en fecha 19 de febrero de 2009.	37
2.3.2. Código Orgánico Tributario (COT). Gaceta Oficial N°. 6.151, de fecha 18 de Noviembre de 2014.	38
2.3.3. Ley de Impuesto al Valor Agregado (LIVA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario. 18-11-2014.	41
2.3.4. Providencia administrativa N°00071. Mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos. 08-11-2008. ..	48
CAPÍTULO III	57
MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Tipo de la Investigación	57
3.2. Diseño de la Investigación	58
3.3. Población y Muestra	59
3.3.1. Población	59
3.3.2. Muestra	59
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos	60
3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	61
3.5. Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos	62
3.5.1. Estadística Descriptiva	62
3.5.2. Análisis Cuantitativo	63
3.5.3. Análisis Cualitativo	63
CAPÍTULO IV	64

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	64
4.1. Aspectos Generales de la Empresa	64
4.1.1. Breve Reseña Histórica de la Organización	64
4.1.2. Misión de la Empresa	65
4.1.3. Visión de la Empresa.....	65
4.1.4. Estructura Organizativa de la Empresa	66
4.2. Presentación y Análisis de los Resultados.....	66
4.2.1. Identificar los Procedimientos Actuales Ejecutados Para Realizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.	67
4.2.2. Describir las Debilidades Según la Providencia Administrativa N° 00071 en el Proceso de Facturación de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.	70
4.2.3. Proponer Estrategias que Permitan Mejorar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.....	78
CAPÍTULO V	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1. Conclusiones.....	80
5.2. Recomendaciones.....	81
BIBLIOGRAFÍA	82
HOJAS DE METADATOS	85
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafico N° 4.1. Conocimiento Sobre Disposiciones Legales	70
Grafico N° 4.2. Ejecución de Acciones	71
Grafico N° 4.3. Proceso de Facturación.....	72
Grafico N° 4.4. Verificaciones	73
Grafico N° 4.5. Decisiones Oportunas.....	74
Grafico N° 4.6. Estrategias Para Mejorar el Proceso de Facturación	75
Grafico N° 4.7. Conforme con sus Funciones.....	76
Grafico N° 4.8. Verificaciones de Deberes Formales.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 4.1. Estructura Organizativa.....	66
---------------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.1. Identificación y Definición de las Variables	26
Tabla N° 4.1. Proceso de Facturación.....	68
Tabla N° 4.2. Conocimiento Sobre Disposiciones Legales	70
Tabla N° 4.3. Ejecución de Acciones	71
Tabla N° 4.4. Proceso de Facturación.....	72
Tabla N° 4.5. Verificaciones	73
Tabla N° 4.6. Decisiones Oportunas.....	74
Tabla N° 4.7. Estrategias Para Mejorar el Proceso de Facturación	75
Tabla N° 4.8. Conforme con sus Funciones.....	76
Tabla N° 4.9. Verificaciones de Deberes Formales.....	77

INTRODUCCIÓN

Un negocio funciona en base a las ventas que pueda realizar, es por eso que las mismas representan la fuente de ingreso más importante dentro de una empresa, son el pilar de cualquier organización, sin ventas no hay ingresos y sin ingresos no existe organización, por ese motivo la facturación siempre debe de estar apegada a los diferentes lineamientos dictaminados por la administración tributaria y los manuales de procedimientos de las entidades.

En la actualidad existen muchas empresas que se dedican a la venta y distribución de bebidas no alcohólicas, gracias a la alta demanda de sus productos éstas se han vuelto más competitivas. Y es una labor por la cual las personas encargadas de ejercer el control contable en los departamentos administrativos deben prepararse introduciendo estrategias de control interno, que permitan mantener una supervisión eficiente de su proceso de facturación; en el cual el vendedor entrega al comprador un instrumento legal como soporte de la entrada y salida de productos.

Para las organizaciones empresariales una factura de venta no es más que un instrumento de control fiscal, el proceso de facturar permite el control contable de la cartera de productos existentes dentro de una empresa. La facturación permite tener una relación cercana con el cliente y así conocer e identificar rápidamente el cambio en sus gustos, preferencias de los consumidores y también la respuesta del mercado ante las propuestas de los competidores.

La factura garantiza la responsabilidad del vendedor sobre el producto que entrega, ésta debe ser emitida con la mayor precisión, claridad y exactitud. Cualquier error en la elaboración de la factura supone un problema de cobro y de posible incumplimiento de los deberes formales establecidos en las Leyes tributarias y en

particular los plasmados en la Providencia Administrativa N°00071, que establece los lineamientos que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con las disposiciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Por ello, para lograr un adecuado manejo de los procedimientos de facturación, es imprescindible una preparación técnica de todo el personal encargado de su ejecución, con el fin de dar conocimiento a todas las normas establecidas por el SENIAT, y lograr un efectivo sistema de facturación, además de adaptar los manuales de procedimientos de la organización a los diferentes cambios que sufra la norma tributaria.

En el proceso de facturación el cliente que lleva crédito con una empresa, debe ser informado de sus posibilidades, por sus hábitos de consumo y sus hábitos de pago. En una negociación comercial, la fuerza de ventas a crédito puede jugar con ventaja, si tiene establecida por la empresa una política de crédito para cada tipo de cliente. En caso contrario, los clientes pueden solicitar condiciones especiales no previstas que harán ineficiente la venta para la empresa.

Un buen sistema informático administrativo y contable apoyado en un manual de procedimientos bien estructurado, debe de resolver todos los temas relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando realiza la negociación; es decir, el proceso de compra y venta. Es por ello, la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los procesos mediante estrategias de control y evaluación de las distintas fases que lo configuran.

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal Analizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de Pepsi-Cola

Venezuela C.A., agencia Anaco Estado Anzoátegui. En este sentido el referido estudio se hizo en base a la siguiente estructura:

CAPÍTULO I: En este capítulo se describió el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, los objetivos; general y específicos, la justificación e importancia de la investigación y su sistema de variables.

CAPÍTULO II: En el presente capítulo denominado marco teórico se plasmaron los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y Legales adoptadas para el desarrollo apropiado de los objetivos del estudio, fortaleciendo el problema planeado.

CAPÍTULO III: A través del presente capítulo denominado marco metodológico se identificó el tipo, diseño y nivel de la investigación, además de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y procesamiento de los datos, y la población y muestra objeto de estudio.

CAPÍTULO IV: Éste capítulo abarcó una breve descripción de la organización objeto de estudio, además se plasmaron los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, y los análisis derivados de estos.

CAPÍTULO V: El desarrollo de este capítulo estuvo compuesto por las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron una vez analizados e interpretados los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del Problema

A nivel mundial la mayoría de las empresas, como respuesta a la agresiva competencia que existe entre las marcas, los negocios de consumo masivo se ven cada vez más interesados en lograr una atención directa con sus clientes, que les permita diferenciarse y obtener una ventaja competitiva respecto a sus adversarios. Adicionalmente, este tipo de empresas compiten en mercados de crecimiento relativamente lentos, donde para ser competitivas, deben incrementar la eficiencia en su venta y distribución, para ello se hace necesario utilizar un sistema de facturación adecuado que agilice este proceso.

La facturación permite saber a quién se le vende y las condiciones de la misma. El propósito de esta actividad, es que cada empresa pueda conocer la totalidad de sus ingresos de forma consecutiva y cronológica durante el ejercicio fiscal, y de esa manera, mantener informado al Tesoro Nacional sobre sus actividades financieras y el cumplimiento de las obligaciones tributarias que se deriven de éstas.

En Venezuela, miles de empresas se han visto en la necesidad de mejorar continuamente la calidad de sus procesos administrativos y productivos mediante estrategias de control y evaluación de las distintas fases que lo configuran, con el objeto de reforzar la cultura tributaria, donde se busque incentivar a los consumidores a exigir su factura legal tras la realización de una compra y así contrarrestar los niveles de evasión y elución fiscal.

El SENIAT, es la institución encargada de la recaudación y control de los tributos nacionales, éste realiza intensos operativos de fiscalización y verificación del cumplimiento de los deberes formales establecidos en las distintas Leyes que regulan la materia, con miras a identificar las debilidades en los diferentes procesos productivos y administrativos relacionados con la declaración y pago de los impuestos. Estas acciones van dirigidas a los contribuyentes de los diversos sectores económicos de la nación.

La factura es un documento que contempla un registro detallado de las condiciones de la transacción, la cual posteriormente se convierte en información valiosa relacionada con el cliente y la empresa, es un documento con valor probatorio emitido por empresarios o profesionales por las ventas de bienes y/o prestaciones de servicios que se realicen en el desarrollo de su actividad con aseguramiento o no de pago.

De acuerdo con el autor **Mailxmail, C. (2012)**, define la factura como “un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compra-venta” (p.44).

Cabe destacar, que todos los contribuyentes deben y/o están obligados a emitir y entregar este documento (factura), cumpliendo con las exigencias emanadas por el SENIAT, como lo establecen las Leyes tributarias de la nación y en especial el Artículo; N° 1, de la Providencia Administrativa N° 00071, la cual tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito. En la Administración tributaria es de suma importancia que los contribuyentes le provean documentos que le permitan obtener de forma fácil, efectiva y confiable la prueba de sus operaciones comerciales.

En resumen la empresa; PEPSI COLA VENEZUELA, C.A., AGENCIA ANACO, cuya principal actividad la conforma la comercialización relacionada con el área de venta y promoción de bebidas. Su objetivo fundamental es la distribución del producto en el área geográfica correspondiente por medio de la Compañía Vendedora (C.V), que a su vez vende los productos a los minoristas quienes se encargan de hacerlo llegar al consumidor. La Agencia de la Ciudad de Anaco cuenta con recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos para llevar a cabo las tareas asignadas en cada una de las áreas y al mismo tiempo alcanzar su objetivo principal, el cual es conseguir un crecimiento sostenible en las ventas.

El proceso de ventas, tiene como objetivo principal el despacho y entrega del producto a los clientes, previo registro o facturación. El procedimiento para la facturación es ejecutado en su mayoría de forma manual y sistemática, y en oportunidades en las mismas se encuentran errores, omisiones y tachaduras que ponen en entredicho la eficiencia del procedimiento ejecutado.

De esta problemática radica la necesidad de ejecutar un estudio, para verificar si se están cumpliendo con los requisitos exigidos para la realización de las facturas de acuerdo a la Providencia Administrativa N° 00071, y de esta forma brindar las herramientas necesarias para el funcionamiento del Proceso de Facturación de las Ventas en la Agencia-Anaco Pepsi-Cola Venezuela, C.A. En este sentido y tomando la idea de las consideraciones anteriores se desprenden las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Cómo es el procedimiento que actualmente viene desarrollando la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A “Agencia Anaco” en la actividad de facturación?
- ✓ ¿Cuáles son los requerimientos exigidos por la Providencia Administrativa N° 00071, que debe de cumplir la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A “Agencia Anaco” para realizar el proceso de facturación?

- ✓ ¿Cuáles son las estrategias más apropiadas para optimizar el proceso de facturación en la empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A “Agencia Anaco”?

1.2.Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración en la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los procedimientos actuales ejecutados para realizar el proceso de facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.
- ✓ Describir las debilidades según la Providencia Administrativa N° 00071, en el proceso de facturación de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.
- ✓ Proponer estrategias que permitan mejorar el proceso de facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.

1.3.Justificación y Alcance de la Investigación

El presente trabajo tuvo como una de sus metas primordiales lograr la concepción de estrategias gerenciales y administrativas, sobre los aspectos importantes que se deben considerar en el Proceso de Facturación de la Empresa

Pepsi-Cola Venezuela, C.A., “Agencia-Anaco” según los requerimientos establecidos en la Providencia Administrativa N° 00071.

Así mismo se puede resaltar la contribución del trabajo como material de apoyo a los empresarios y compañías con características similares, puesto que este análisis de alcance global en el entorno de los sistemas contables y de los Proceso de Facturación, planteará los lineamientos básicos de los principales controles que deben implantarse en la cuenta principal de ingresos de la empresa.

Para la Universidad de Oriente Extensión Cantaura, representa un aporte significativo en el tema estudiado ya que reforzará las bases teóricas y antecedentes de las investigaciones que se pretendan realizar a futuro sobre el tema o temas similares, contribuyendo así con el crecimiento académico de la población estudiantil.

1.4.Sistema de Variables

Para el autor **Arias, F. (2006)**, “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.55).

De acuerdo a la definición anterior el sistema de variables es el conjunto de elementos que integran el estudio en cuestión, son susceptibles a sufrir cambios en determinados momentos de la investigación para obtener un análisis mucho más amplio de la situación.

1.4.1. Definición Conceptual

De acuerdo con **Tamayo, M. (2002)**, manifiesta que se debe “distinguir el concepto como una unidad de significado, del término o símbolo perceptible por

medio del cual se esté significado”. En la conceptualización de las variables, se llevó a cabo la definición conceptual de las variables que se desprenden de cada objetivo específico.

1.4.2. Definición Operacional

Según **Balestrini, M. (2002)**, la definición operacional de una variable, implica “seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio” (p.114).

Tabla N° 1.1. Identificación y Definición de las Variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
Identificar el procedimiento actual ejecutado para realizar el proceso de facturación en el departamento de administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016.	Procedimiento actual ejecutado para realizar el proceso de facturación en el departamento de administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016.	Según Melinkoff, R. (2006) , "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores (p129)".	Administrativa. Contable	Factura. Guía de despacho.
Describir las debilidades según la Providencia Administrativa N° 00071, en el proceso de facturación de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016.	Debilidades según Providencia Administrativa N° 00071 en el proceso de facturación de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016.	Según Martínez, D. y Milla, A. (2005) . Las debilidades: “son fallas que se encuentran en determinados puntos de una estructura. (p.64).	Administrativa. Contable. Legal.	Factura. Providencia. Guía de despacho.
Proponer estrategias que permitan mejorar el proceso de facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016	Estrategias que permitan mejorar el proceso de facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco”. Año 2016.	Estrategias para Porter, M. (1998) , Las estrategias son “un arte o la habilidad de dirigir por un buen camino los elementos que conforman una operación” (p.44).	Administrativa. Contable.	Factura. Guía de despacho.

Fuente: Paul y Pérez (2018)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para la realización de ésta investigación se consultaron diferentes citas bibliográficas y textos vinculados con el tema, que permitieron describir los fundamentos teóricos más importantes que se encuentran relacionados con el desarrollo de la investigación, esta acción contribuyó con la profundización general de la temática seleccionada para el estudio.

De acuerdo con el autor **Leal, C. (2001)**, expresa que “las bases teóricas constituyen los propósitos que sustentan la teoría y el objeto de estudio” (p.47). En tal sentido, la información sustraída de los documentos, textos, entre otros, son necesarios para el complemento de los conocimientos, además incentivó y ayudó en la investigación para realizar conclusiones más claras y contundentes.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Rodríguez, J. (2012), llevó a cabo un trabajo para obtener un grado de especialista en tributación en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, titulado “**Análisis del Cumplimiento de los Deberes Formales en la Facturación y Registro de las Operaciones por Cuenta de Terceros en las Agencias de Viajes**”, la investigación tuvo como objetivo principal; Evaluar el control interno aplicado en la facturación y registro de las operaciones por cuenta de terceros; así mismo esta investigación estuvo enmarcada en un nivel descriptivo y bajo la investigación de campo con la información encontrada a través de la entrevista. Donde concluye que en la empresa estudiada no se aprovechan los beneficios del control interno, dado que

no se informa a la gerencia de administración sobre métodos de registro, no se monitorean los controles oportunamente, lo que deriva en ausencia de evaluación de la eficacia y la eficiencia de la gestión administrativa.

Este particular fue de gran influencia para esta investigación, debido a que el eficiente control interno tributario garantiza el cumplimiento de las normativas vigentes que rigen de la facturación, y permite a la organización mantenerse al día con relación a la tributación y a los cambios que se generen en las normativas.

Reyes, M. (2011), presentó un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas 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. Esta investigación se enmarcó dentro de una investigación de campo tipo descriptivo. De acuerdo a los estudios realizados se llegó a la conclusión que la empresa no posee un manual de políticas y procedimientos administrativos para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, ni tienen establecidas formalmente las políticas inherentes.

Esta investigación fue de gran apoyo porque las políticas, lineamientos administrativos y legales son una parte necesaria e indispensable para el éxito de los negocios. Dentro de una organización donde no se cuentan con los lineamientos básicos del proceso de facturación, mediante la ejecución de políticas enmarcadas en los manuales de procedimientos apegados a las Leyes tributarias, el proceso de facturación resulta vulnerable a la presentación frecuente de errores, pérdida de documentación, fraudes entre otros problemas inherentes al proceso.

Oliveros, E. (2014), ejecutó un trabajo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, titulado “**Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa DIMO, C.A**”, ésta investigación tuvo como objetivo crear lineamientos de control que mejoren el funcionamiento del departamento de cuentas por cobrar. La metodología de esta investigación fue de campo con un tipo descriptiva, aplicando entrevistas y cuestionarios, lo cual llegaron a la conclusión de que el personal que allí labora aun cuando cuentan con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, indica que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos.

El tema es de apoyo para la investigación, ya que, es fundamental que las empresas establezcan lineamientos o líneas de mando que designen responsabilidades a cada uno de los encargados de realizar los procedimientos administrativos, esto facilitará las relaciones y mejorará significativamente la comunicación, ya que cada grupo de trabajo será responsable de cada elemento que se le asigne.

2.2.Bases Teóricas

De acuerdo con el autor **Sabino, C. (2007)**, señala:

El planteamiento de una investigación no puede realizarse si no se hace explícito aquello que nos proponemos conocer; es siempre necesario distinguir entre lo que se sabe y lo que no se sabe con respecto a un tema para definir claramente el problema a investigar (p.67).

En este sentido, se citaron las siguientes teorías que fundamentaron el estudio realizado y permitieron una mejor comprensión, desde el punto de vista teórico, reforzando, ampliando y profundizando el problema planteado.

2.2.1. Administración

Según **Chiavenatto, I. (1992)**, la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p.56).

2.2.2. Facturación

Según el autor **Catácora, F. (2007)**, señala que “la facturación tiene como objetivo registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones para así mantener y/o aumentar las ventas en una empresa” (p. 282).

De acuerdo a lo citado la facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio, con el fin de llevar un registro cronológico de las actividades financieras de la organización, esta acción permite estar al día ante el pago de los tributos correspondientes.

El área de facturación de una empresa es una de las más importantes, porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa, a su vez, tiene la importante labor de examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación.

2.2.3. Factura

Para el autor **Álvarez, T. (2005)**, la define como “un documento que refleja la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar como contraprestación, (p.205).

Una factura es un documento de carácter administrativo y legal que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y además, incluye toda la información de la operación. Se puede decir, que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Emitir una factura tiene carácter obligatorio para dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación comercial.

2.2.3.1. Características de las Facturas

✓ **Integral**

Garantiza que la información contenida quede protegida y no pueda ser manipulada o modificada.

✓ **Auténtica**

Permite verificar la identidad del emisor y el receptor de la factura.

✓ **Verificable**

La persona que emite la factura, no podrá negar haberla generado.

✓ **Única**

Garantiza no ser violada, falsificada o repetida al validar el folio, número de aprobación y vigencia del certificado con la cual fue sellada, puede validarse contra el informe mensual. Esta característica es una de las más elementales ya que fortalece el documento al permitir que este no pueda ser modificado ni alterado por terceros que tengan de una forma a otro acceso a la información.

2.2.3.2. Importancia de las Facturas

Según **Mailxmail, C. (2012)**, señala que “una de las claves del éxito para las empresas es hacer bien la facturación de las ventas, ya que el éxito no está sólo en vender sino también en cobrar las facturas”. (p. 25).

Una factura es un instrumento tributario de compra y venta que reconoce el convenio comercial obligatorio y reconocido ante la Ley. La importancia de la factura radica que la misma es el justificante fiscal de la entrega de un producto, por ser un documento legal para el respaldo de toda transacción contablemente, que le da el derecho al vendedor de reclamar una deuda con el comprador y viceversa el comprador tiene el respaldo de la compra y la responsabilidad de cancelación de la misma, la información que se manifiesta en la misma debe ser fidedigna.

2.2.4. Tipos de Facturas

✓ **Factura Ordinaria**

Este documento sirve para documentar cualquier operación económica, ya sea una compra venta o la prestación de algún servicio.

✓ **Factura Rectificativa**

Es cuando una factura no cumple con la normativa vigente, o cuando se pretende hacer una corrección, o también en el caso de que el cliente quiera hacer alguna devolución. Cabe destacar que ésta factura se rectifica con otro documento de igual valor que anule la acción que dio origen a la primera.

✓ **Factura Recapitulativa**

Este documento es sumamente útil para agilizar los procesos de facturación, ya que puede incluir distintas operaciones económicas dirigidas hacia un mismo destinatario.

2.2.5. Variantes de una Factura

✓ **Copia**

Documenta la operación para el emisor, con los mismos datos que el original (que permanecerá en poder del receptor o destinatario). Debe llevar la indicación de "copia" para distinguirla del original.

✓ **Duplicado**

Documenta la operación para el receptor, en caso de pérdida del original. La expide el mismo emisor que expidió el original y tiene los mismos datos que el original. Debe llevar la indicación de "duplicado" para permitir distinguirla del original, en caso de que aparezca el original.

✓ **Electrónica**

Es una versión electrónica de la factura, usualmente en formato XML, la cual tiene validez legal y no es necesaria la versión física del documento. Esta suele utilizarse al final de los periodos fiscales como resúmenes para informar a la administración tributaria de las operaciones realizadas durante ese periodo.

✓ **Proforma o Forma Libre**

Documenta una oferta comercial, con indicación de la forma exacta que tendrá la factura tras el suministro. No tiene valor contable ni como justificante.

2.2.6. Proceso de Facturación

De acuerdo con el autor **Méndez, C. (2003)**, “el proceso de facturación debe poseer un buen sistema informático administrativo y contable que resuelva todos los temas relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando visita la negociación”. (p.53).

El proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, además proporciona a la organización un control de la entrada y salida de mercancía.

2.2.7. Departamento de Facturación

La función principal de éste departamento es diseñar, planear, gestionar y controlar en forma oportuna, efectiva y eficaz, todas las actividades de facturación, garantizando el cobro oportuno de todos los servicios prestados. Así mismo

esfundamental contar con las herramientas y los medios necesarios para el desarrollo de tales funciones:

- ✓ Mantener controles internos que protejan los activos de la empresa y asegurar con precisión y tiempo los recursos financieros.
- ✓ Identificar las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos.
- ✓ Desarrollar métodos eficientes para la medición de resultados.
- ✓ Fortalecer la imagen de la empresa.
- ✓ Optimizar recursos.

2.2.8. Ventas

Según el autor **Chiavenatto, I. (1992)**, la define como “una transacción comercial de un producto o un servicio que satisface ciertas necesidades” (p.123).

Las ventas en estos tiempos son cada día más competitivas ya sea por la infraestructura, por la calidad de servicio o la forma de sus transacciones en cuanto a las ventas a crédito. Por consiguiente su estructura dentro de la organización debe de contar con lineamientos claros que le permita a la gerencia acceder de forma sencilla a la información financiera que generan.

2.2.8.1. Clases de Ventas

De acuerdo con el autor **Guajardo, P. (2002)**, las ventas pueden ser:

✓ **Venta al Contado**

Es una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega, sin importar su forma ya sea en efectivo o a través de los diferentes mecanismos electrónicos.

✓ **Ventas a Crédito**

Es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.

2.2.8.2. Departamento de Ventas

Para el autor **Chiavenatto, I. (1992)**, El departamento de ventas es “el que se encarga de la distribución y venta de los productos y dar seguimiento de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales” (p.125).

2.3.Bases Legales

Las bases legales son el sustento jurídico en el que se apoyaron los investigadores para el abordaje oportuno del tema, al respecto el autor **Contreras, H. (2013)**, expresó que “las bases legales son las disposiciones reglamentarias dictaminadas por la legislación de cada nación, en la que los investigadores se apoyan para desarrollar las diferentes actividades que conforma el tema objeto de estudio (p.122).

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908, en fecha 19 de febrero de 2009.

En la sección segunda del capítulo II del título VI de la C RBV, se hace referencia acerca del sistema tributario basado en principios como el de legalidad o reserva legal, de la no retroactividad, igualdad, la no confiscatoriedad, la tutela jurisdiccional, capacidad contributiva, la progresividad y generalidad. Estos principios señalados en la C RBV, son el marco general para el sistema tributario. Es así como se establece que:

✓ **Artículo N° 317.**

No podrá cobrarse impuesto, tasa ni contribución alguna que no estén establecidos en la ley ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio. No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales. La evasión fiscal, sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la Ley, podrá ser castigada penalmente. En el caso de los funcionarios públicos o funcionarias públicas se establecerá el doble de la pena. Toda Ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia. En ausencia del mismo se entenderá fijado en sesenta (60) días continuos. Esta disposición no limita las facultades extraordinarias que acuerde el Ejecutivo Nacional en los casos previstos por esta Constitución. La administración tributaria nacional gozará de autonomía técnica, funcional y financiera de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea Nacional y su máxima autoridad será designada por el Presidente o Presidenta de la República, de conformidad con las normas previstas en la Ley.

El artículo expuesto establece que cualquier tributo que no esté enmarcado o dentro de la Ley, fijado por el ejecutivo nacional y/o la administración tributaria, quedará sin efecto obligatorio para su cobranza. Así mismo, advierte la pena en los

casos de evasión fiscal y ratifica el poder constitucional que posee la administración tributaria para el manejo, control, fiscalización y recaudación de los tributos que se determinen a recoger en el país. En síntesis el presente artículo está vinculado de manera directa con el proceso de facturación ya que a través de él se anuncia el nacimiento de las obligaciones tributarias, y las facturas son instrumentos utilizados por la administración tributaria para el control de las actividades económicas de los contribuyentes.

2.3.2. Código Orgánico Tributario (COT). Gaceta Oficial N° 6.151, de fecha 18 de Noviembre de 2014.

✓ **Artículo N° 13.**

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.

El presente artículo hace mención a la obligación que surge entre el Estado, los ciudadanos y las diferentes expresiones del poder público en cuanto ocurra un hecho que supere las disposiciones establecidas en el presente código. Todos los tributos existentes en el país deben de cumplir con las diferentes exigencias emanadas del presente instrumento jurídico encargado de dictaminar los deberes formales de cada contribuyente.

✓ **Artículo N° 23.**

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

Uno de los deberes formales a los que hace mención el presente código es la emisión de facturas y otros documentos inherentes a la compra, venta y prestación de algún bien o servicio, con la finalidad de establecer un control fiscal sobre las actividades económicas que realizan los contribuyentes y así reducir los índices de evasión y elusión fiscal.

✓ **Artículo N° 101.**

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 maquinas 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.
- ✓ Quienes incurran en cualquiera de los delitos descritos en los numerales 1 y 4 serán sancionados con clausura de (10) días continuos de la oficina, local o establecimiento en el que hubiera cometido el ilícito y multas de (150 UT).
 - ✓ Quienes incurran en cualquiera de los delitos descritos en los numerales 5 al 8 y 11, serán sancionados con clausura de (5) días continuos de la oficina, local o establecimiento en el que hubiera cometido el ilícito y multas de (100 UT).
 - ✓ Quien incurra en los delitos descritos en los numerales 9, será sancionado con multa de (5 UT).
 - ✓ Quien incurra en los delitos descritos en los numerales 10, será sancionado con multa de (10 UT).
 - ✓ Las sanciones de clausuras previstas para los ilícitos establecidos en los numerales; 1, 4, 5, 6, 7, se extenderán 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 motivo a la aplicación de la sanción la administración tributaria procederá de 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, aun en los casos en que el sujeto pasivo tenga varios establecimientos o sucursales.

El presente artículo señala la obligatoriedad de emitir facturas en las condiciones designadas por la norma tributaria, y establece las sanciones a las cuales estará expuesto el sujeto pasivo que no cumpla estas condiciones. En términos generales el presente código es la norma fundamental que regula las diversas situaciones derivadas del sistema tributario venezolano, por consiguiente cualquier institución, organización empresarial y persona natural, estará obligada a cumplir con sus exigencias siempre y cuando supere los presupuestos dispuestos en éste.

2.3.3. Ley de Impuesto al Valor Agregado (LIVA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario. 18-11-2014.

✓ Artículo N° 1.

Es un impuesto que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, que deberán pagar todas las personas naturales o jurídicas, las sociedades irregulares 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 imponibles en esta Ley.

La presente Ley crea un impuesto indirecto que grava la enajenación de bienes muebles y la transferencia de mercancía, y la prestación de servicios sin importar la

situación económica del contribuyente, ya que la obligación es trasladable hasta el consumidor final.

✓ **Artículo N° 5.**

Son contribuyentes habituales de este impuesto los importadores de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios y en general toda persona natural y jurídica que como parte de su giro, objeto y ocupación, realice actividades y negocios jurídicos u operaciones que constituyen hecho imponible de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 3, de este decreto con rango, valor y fuerza de Ley. En todo caso e giro, objeto u ocupación al que se refiere el encabezado de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas.

El presente artículo establece que todas las personas que tengan como actividad económica la compra venta de bienes y prestación de servicios están sujetas al cumplimiento de ésta obligación, salvo las exenciones establecidas en el presente decreto y las exoneraciones decretadas por el Ejecutivo Nacional.

✓ **Artículo N° 54.**

Los contribuyentes a los que se refiere el Artículo N° 5, de este decreto con rango valor y fuerza de Ley, están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de sus servicios y por las demás operaciones gravadas. En ellas deberá indicarse en partida separada el impuesto que se autoriza en este decreto con rango valor y fuerza de Ley.

Las facturas podrán ser sustituidas por otros documentos en los casos en que lo autorice la administración tributaria.

En los casos de operaciones asimiladas a ventas que, por su naturaleza no den lugar a la emisión de factura, el vendedor deberá entregar al adquiriente un comprobante en el que conste el impuesto causado en la operación.

La administración tributaria podrá sustituir la emisión de factura en los términos previstos en este decreto con rango, valor y fuerza de Ley, por el uso de sistemas, máquinas y equipos que garanticen la inviolabilidad de los registros fiscales, así como establecer las características, requisitos y especificaciones que los mismos deberán cumplir.

Así mismo la administración tributaria podrá establecer regímenes simplificados de facturación para aquellos casos en que la emisión de factura en los términos de este decreto con rango, valor y fuerza de Ley, pueda dificultar el desarrollo eficiente de la actividad, en virtud del volumen de operaciones del contribuyente.

En toda venta de bienes o prestación a no contribuyentes del impuesto, incluyendo aquellas no sujetas o exentas se deberá emitir facturas, documentos equivalentes o comprobantes, los cuales no originaran derecho a crédito fiscal. Las características de dichos documentos serán establecidas por la administración tributaria tomando en consideración la naturaleza de la operación respectiva.

De acuerdo con lo señalado en el artículo anterior los contribuyentes están obligados por la presente Ley, a emitir facturas cuando se realicen las actividades de compra venta y prestación de servicios. Este documento se podrá sustituir en los casos que la administración tributaria y las normas especiales lo consideren necesario por otro documento de igual valor.

✓ **Artículo N° 55.**

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 efectuó la entrega de los bienes muebles.
2. En la prestación de servicios, o más tardar dentro del periodo tributario en que el contribuyente perciba la remuneración o contraprestación, cuando le sea abonada en cuenta o se ponga a su disposición.

Cuando las facturas no se emitan en el momento de efectuarse la entrega de los bienes muebles, los vendedores deberán emitir al comprador en esa oportunidad, una orden de entrega o guía de despacho que ha de contener las especificaciones 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.

Con base en el presente artículo las facturas deben de entregarse al momento de realizar la actividad económica que da nacimiento a la obligación tributaria en los casos de no ser así, las facturas a más tardar se deben entregar en el mismo periodo tributario donde se realice la actividad que da nacimiento a la obligación.

✓ **Artículo N° 56.**

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 obligaciones de este decreto con rango, valor y fuerza de Ley y de sus normas reglamentarias.

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

En especial los contribuyentes deberán registrar contablemente, todas sus operaciones incluyendo las que no fueron grabadas con el impuesto establecido con este decreto con rango valor y fuerza de Ley, así como las nuevas facturas y documentos equivalentes y las notas de débito y crédito que emitan o reciban, en los casos en que se contrae el Artículo N° 58, de este decreto con rango, valor y fuerza de Ley.

Las operaciones deben registrarse en el mes calendario en el que se consideran perfeccionadas, en tanto que las notas de débito y crédito se registrarán, según el caso, en el mes calendario en el que se emitan o reciba el documento que las motivan.

Los contribuyentes deberán de 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 facturas recibidas de los vendedores y prestadores de servicios 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 registros, medios, formalidades y especificaciones, que deban cumplirse para llevar los libros, registros, archivos y cuentas previstos en éste 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 realizar los asientos contables y demás anotaciones productivas a través de procedimientos mecánicos u electrónicos.

El presente artículo hace énfasis a la necesidad que surge en las organizaciones a raíz del cumplimiento de la obligación tributaria de llevar libros especiales y no destruir los documentos que soportan la información contenida en éste hasta que no prescriba la obligación tributaria o la administración tributaria lo autorice.

✓ **Artículo N° 57.**

La administración tributaria dictará las normas que establezcan los requisitos formalidades y especificaciones que deban cumplir las facturas y demás documentos que se generen conforme a lo previsto en el presente decreto con rango valor y fuerza de 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 que se trate deberá contener como mínimo los requisitos que se enumeren a continuación:

1. Numeración consecutiva y única de la factura o documento que se trate.
2. Numero de control consecutivo y único, cuando se trate de documentos elaborados por imprentas autorizadas, que se inicie con la frase “N° de control”.
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 o sociedad de hecho irregular u otro ente jurídico o económico.

4. Número de inscripción del emisor en el registro de información fiscal (RIF).
5. Nombre completo de adquiriente del bien o receptor del servicio y número de inscripción en el registro único de información fiscal (RIF).
6. Especificación del monto del impuesto según la alícuota aplicable, en forma separada del precio o remuneración de la operación.

El incumplimiento de los requisitos procedentes ocasionará que el impuesto incluido en el documento no genere crédito fiscal cuando la factura o documento no esté elaborada por una imprenta autorizada, si ello es exigido por la norma sublegales que desarrollan este decreto con rango, valor y fuerza de Ley; o cuando el formato pre impreso no contenga los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3 y 4 de éste artículo. El reglamento da cumplimiento de otros requisitos para la generación de créditos fiscales. En todo caso, el cumplimiento de cualquier otro requisito distinto a los previstos, no implicará la generación del crédito fiscal, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el código orgánico tributario por el incumplimiento de los 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 éste impuesto, tales como la obligación de los adquirentes de bienes y receptores de servicios de recibir la factura y demás documentos en los supuestos previstos en este decreto con rango valor y fuerza de Ley, en el reglamento y demás disposiciones sublegales que la desarrollen. A los fines del control fiscal, la administración tributaria podrá igualmente establecer mecanismos de incentivos para que los 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 errores materiales en que hubiesen podido incurrir los contribuyentes al momento de emitir las facturas y cualquier otro documento equivalente que la sustituya.

Parágrafo Segundo: En los casos de ventas de bienes muebles o prestación de servicios cuyo pago por parte del adquirente sea efectuado mediante cheque, éste deberá emitirlo a nombre del contribuyente, según al nombre o razón social reflejado en el comprobante del registro único 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 registro único de información fiscal (RIF).

De acuerdo con lo señalado en el presente artículo la administración tributaria quedará encargada de designar la norma reglamentaria que regirá los procesos de elaboración y presentación de las facturas, y otros documentos inherentes a las actividades económicas realizadas por los contribuyentes sujetos al pago de esta obligación.

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

✓ **Artículo N° 6.**

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 N° 13.**

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 N° 14.**

Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales por los contribuyentes ordinarios del IVA, deben contener la siguiente información:

- a. La denominación “Factura”.
- b. Nombre y apellido o razón social, número de RIF y domicilio fiscal del emisor.
- c. Número consecutivo y único.
- d. La hora y fecha de emisión.
- e. Descripción, cantidad y monto del bien o servicio. Podrá omitirse la cantidad en las prestaciones de servicio que por sus características no puedan expresarse.
- f. En los casos en que las características técnicas de la máquina fiscal limiten la impresión de la descripción específica del bien o servicio, deben identificarse los mismos genéricamente. Si se tratare de productos o servicios exentos, exonerados o no sujetos del IVA, debe aparecer, junto con la descripción de los mismos o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato (E).
- g. La descripción del bien o servicio debe estar separada, al menos, por un carácter en blanco de su precio. En caso de que la longitud de la descripción supere una línea, el texto puede continuar en las líneas siguientes imprimiéndose el correspondiente precio en la última línea ocupada.
- h. 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.
- i. 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.
- j. Especificación del monto total del IVA, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.

En los casos de operaciones gravadas con el IVA, cuya contra prestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deben constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde, precedido de la palabra “TOTAL” y, al menos, un espacio en blanco.

- k. Logotipo fiscal seguido del número de registro de la máquina fiscal, los cuales deben aparecer en ese orden al final de la factura, en una misma línea, con al menos tres (3) espacios de separación.
- l. Las facturas emitidas mediante máquinas fiscales darán derecho a crédito fiscal o al desembolso, cuando, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en este artículo, la misma imprima el nombre o razón social y el número de RIF del adquirente o receptor de los bienes o servicios en la propia factura.

✓ **Artículo N° 15:**

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 reimpreso.
- 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.
- 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. 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.
- l. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos, si corresponde.
- m. Razón social y el número de RIF de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la providencia administrativa de autorización.
- n. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

✓ **Artículo N° 16.**

Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del IVA deben contener la siguiente información:

- a. La denominación "Factura".
- b. Nombre y apellido o razón social, número de RIF y domicilio fiscal del emisor.
- c. La expresión "contribuyente formal" o "no sujeto al IVA" según sea el caso.
- d. Número consecutivo y único.
- e. La hora y fecha de emisión.
- f. Descripción, cantidad y monto del bien o servicio. Podrá omitirse la cantidad en las prestaciones de servicio que por sus características no puedan expresarse. En los casos en que las características técnicas de la máquina fiscal limiten la impresión de la descripción específica del bien o servicio, deben identificarse los mismos genéricamente.
- g. La descripción del bien o servicio debe estar separada, al menos, por un carácter en blanco de su precio. En caso de que la longitud de la descripción supere una línea, el texto puede continuar en las líneas siguientes imprimiéndose el correspondiente precio en la última línea ocupada.
- h. 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.
- i. 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.
- j. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde, precedido de la palabra "TOTAL" y, al menos, un espacio en blanco.
- k. Logotipo fiscal seguido del número de registro de la Máquina Fiscal, los cuales deberán aparecer en ese orden al final de la factura, en una misma línea, con al menos tres (3) espacios de separación.

1. En estos casos, las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales darán derecho al desembolso, cuando, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en este artículo, la Máquina Fiscal sea capaz de imprimir el nombre o razón social y el número de RIF, del adquirente o receptor de los bienes o servicios.

✓ **Artículo N° 17.**

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 impresos.
- 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.

La presente norma es la designada por la administración tributaria para regular el proceso de facturación, establece los elementos que deben contener estos documentos en sus distintas expresiones, cabe destacar que este instrumento legal se estableció dentro del marco constitucional y está apegado a las disposiciones establecidas en el COT y la LIVA.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En éste capítulo se presentó la metodología que se utilizó para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. En tal sentido la autora **Hurtado, J. (2000)**, señala que “se entiende por metodología el estudio de los modos y maneras de llevar a cabo algo, incluye los métodos, las estrategias y los procedimientos que utilizará o utilizó el investigador para lograr los objetivos” (p.75).

3.1.Tipo de la Investigación

De acuerdo con **Méndez, J. (2001)**, refiere que “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes, establece comportamientos concretos, descubre, comprueba y analiza las variables de la investigación” (p.54).

El tipo de investigación en la cual se apoyaron los investigadores para realizar el presente trabajo de grado; fue el estudio descriptivo, debido a que se analizó de forma exhaustiva el proceso de facturación en el departamento de administración de la empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco” para el periodo 2016, con miras ha determinar sus principales debilidades y aplicar los correctivos necesarios de acuerdo a lo establecido en la norma tributaria Venezolana.

3.2. Diseño de la Investigación

Para la autora **Balestrini, M. (2002)**, se refiere a la “manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos” (p.45).

Con base en lo planteado por la autora **Balestrini, M. (2002)**, se puede decir que existen diversos diseños de investigación los cuales agrupan características distintas de acuerdo al tipo de investigación seleccionada. Por consiguiente el diseño seleccionado para el presente estudio el cual permitió obtener sin restricciones y de la mejor manera posible la información para el desarrollo de los objetivos fue la investigación de campo y documental.

Según los autores **Palella, S. y Martins M. (2010)**, definen

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta” (p.88).

Según **Arias, F. (2006)**, 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 en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.68).

Dentro del problema descrito en los capítulos anteriores los diseños de investigación apropiados que permitieron el desarrollo de la situación sin ningún contratiempo fueron los descritos en los párrafos anteriores.

3.3.Población y Muestra

La población y la muestra dentro de cada investigación representan, los elementos fundamentales para el desarrollo de los objetivos del estudio, debido a que es de donde se obtiene gran parte de la información de acuerdo a la correcta aplicación de las técnicas de recolección de datos. A continuación se definen y establecen cada una de ellas.

3.3.1. Población

Con base en lo señalado por la autora **Balestrini M. (2002)**, la población es “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 137).

La población que sirvió de base para el desarrollo del presente trabajo de investigación estuvo compuesta por (5) personas que laboran en el departamento de administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco” y están relacionados directamente con los procedimientos aplicados en el proceso de facturación.

3.3.2. Muestra

De acuerdo con la autora **Balestrini, M. (2002)**, la muestra

Es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto. Una muestra, en un sentido amplio, no es más una parte del todo que se llama universo o población y que sirve para representarlo. (p.67).

En el caso específico del presente proyecto y considerando que la población es finita y de fácil manejo no se hizo necesario ejecutar el proceso de muestreo, en éste sentido se basa en lo expresado por **Hurtado, J. (2000)**, el cual dice “cuando una población es menor o igual a cien elementos no es necesario ejecutar el proceso de muestreo, ya que puede perder representatividad o esencia la información” (p.69).

Sobre la base de lo citado la muestra es igual a cinco (5) personas que laboran en el departamento de administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” y están relacionados directamente con los procedimientos aplicados en el proceso de facturación.

3.4.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para recopilar la información fue necesario utilizar como técnicas de recolección de datos; la observación directa y una encuesta realizada a la muestra de la investigación la cual permitió relacionar el sujeto de estudio con el objeto de manera que se dotó a los investigadores de una teoría y un método adecuado para que la investigación tuviera una orientación correcta y el trabajo de campo apoyado en fundamentos documentales arrojar los datos exactos y confiables.

✓ Observación Directa

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2003)**, expresa que la observación directa “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación pre-establecidos” (p.67).

En este caso la observación directa permitió prestar atención y recoger datos mediante la indagación del fenómeno, convirtiéndose en elementos estratégicos para la comprensión adecuada de los resultados.

✓ **Encuesta**

Para el autor **Sabino, C. (2007)**, “la encuesta está destinada a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o con personas de un colectivo determinado” (p.45).

Se utilizó como técnica de recolección de datos, el cual es una herramienta eficaz que garantizó la proporción de datos primarios. Se apoyó en un cuestionario comprendido por (08) preguntas de fácil interpretación realizada a los trabajadores del departamento de administración de la empresa.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Como resultado el autor **Arias, F. (2003)**, señala “los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53).

Para la correcta captación de la información proporcionada por la muestra de la investigación y la visualizada por los investigadores se utilizaron los siguientes instrumentos.

✓ **Guía de Observación**

En ésta se apuntaron los aspectos que se consideran importantes para dar solución a la problemática planteada en la investigación.

✓ **Libreta de Notas**

Se empleó con el fin de apuntar los aspectos más significativos que condujeron al logro de los objetivos planteados en la investigación. Además para captar las opiniones del personal a los fines de detectar las fallas en el proceso de facturación.

✓ **Pendrive, Internet, Computadora e Impresora**

Son instrumentos de gran utilidad que se utilizaron para ir investigando, transcribiendo, guardando e imprimiendo todo lo referente al tema de estudio.

3.5. Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los datos se empleó la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y análisis porcentual logrando obtener de forma cuantitativa y cualitativa el análisis de los resultados obtenidos.

3.5.1. Estadística Descriptiva

Tiene por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas. No obstante puede no sólo referirse a la observación de todos los elementos de una población (observación exhaustiva) sino también a la descripción de los elementos de una muestra (observación parcial).

3.5.2. Análisis Cuantitativo

Para **Sabino, C. (2007)**, expresa que:

Se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procedimiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará 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).

3.5.3. Análisis Cualitativo

Para **Sabino, C. (2007)**, afirma que el análisis cualitativo “se refiere al que proceden de hacer con la información de tipo verbal que de un modo general, se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo” (p. 90).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Aspectos Generales de la Empresa

4.1.1. Breve Reseña Histórica de la Organización

En el año de 1939, comienza la historia de Pepsi Co en Venezuela cuando se introdujo la bebida carbonatada Pepsi-Cola al mercado venezolano por parte de la Organización Cisneros. Posteriormente comienzan a vender la bebida gaseosa (refresco) en septiembre de 1940. Su competencia en el mercado nacional en ese entonces eran pequeñas empresas de refresco regionales como Refrescos Dumbo, además de Coca Cola que había llegado en 1928 al país.

Pepsi Cola obtuvo su primer éxito vendiendo su bebida en botellas de cerveza recicladas, permitiendo vender botellas más grandes a menor costo que Coca-Cola. De esta manera, Pepsi se acreditaba como la bebida de las clases bajas. Luego de una intensa campaña logran posicionarse como líderes del mercado venezolano en el año de 1969, siendo uno de los pocos países del mundo donde Pepsi dominaba sobre Coca-Cola.

Actualmente Pepsi Cola Venezuela (empresa distribuidora y embotelladora de bebidas carbonatadas y energética) cuenta con 10.320, trabajadores. Esta opera en el país a través de su planta de concentrados, ubicada en Yare, estado Miranda, la cual es una de las dos plantas de concentrados que existen en Suramérica. Durante más de

treinta años, han generado puestos de trabajo para producir los concentrados de bebidas y más de 10.000, empleos en toda su cadena productiva.

4.1.2. Misión de la Empresa

Satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías vendedores, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores, a través de sus productos y de la gestión de sus negocios, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, con la mejor relación precio/valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país

Ser una corporación líder en alimentos y bebidas, tanto en Venezuela como en los mercados de América Latina, donde participaran mediante adquisiciones y alianzas estratégicas que aseguren la generación de valor para sus accionistas. Están orientados al mercado con una presencia predominante en el punto de venta y un complejo portafolio de productos y marcas de reconocida calidad.

Promover la generación y difusión del conocimiento en las áreas comerciales, tecnológicas y gerenciales. Seleccionan y capacitan a su personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logrando su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar y le ofrecen las mejores oportunidades de desarrollo.

4.1.3. Visión de la Empresa

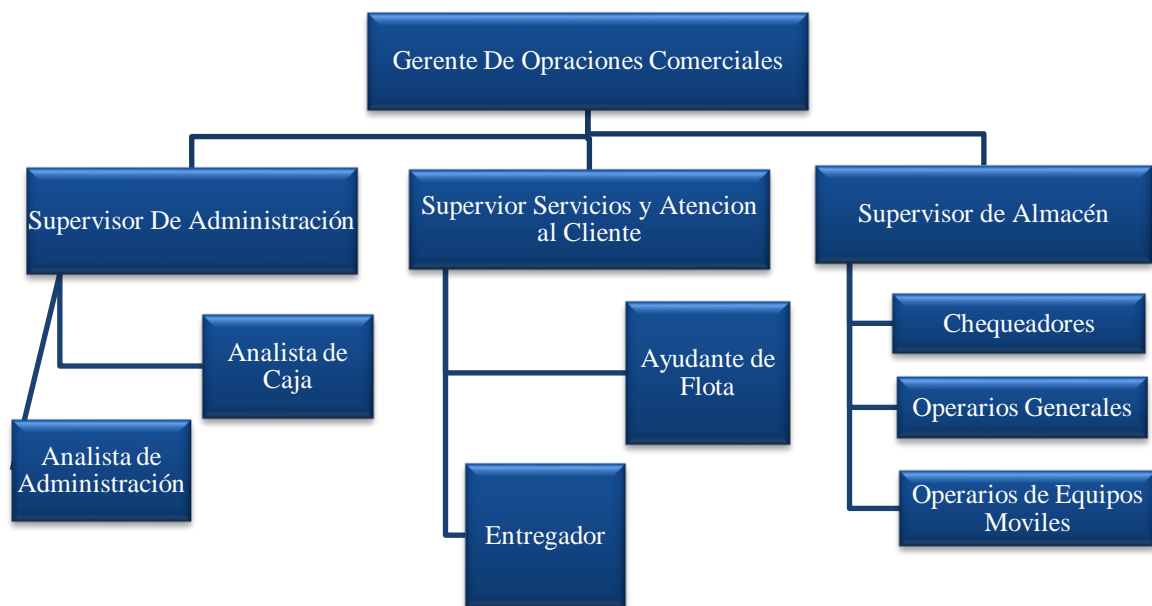
Ser líderes en el mercado de bebidas no alcohólicas en Venezuela. Desarrollan un portafolio de marcas líderes, así como sistemas comerciales y de información que les permiten llegar consistentemente a la totalidad de los puntos de venta y colocar todos sus productos, siendo reconocidos como la empresa que brinda el mejor

servicio a sus clientes. Contamos con una organización orientada al mercado, que promueve la generación y difusión del conocimiento en las áreas comercial, tecnológico y gerencial.

Ser la compañía más eficiente de la industria en el aspecto de costos de producción y distribución en Venezuela. Seleccionan y capacitan a su personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logramos su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar y le ofrecen las mejores oportunidades de desarrollo.

4.1.4. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura N° 4.1. Estructura Organizativa



Fuente: La Organización

4.2. Presentación y Análisis de los Resultados

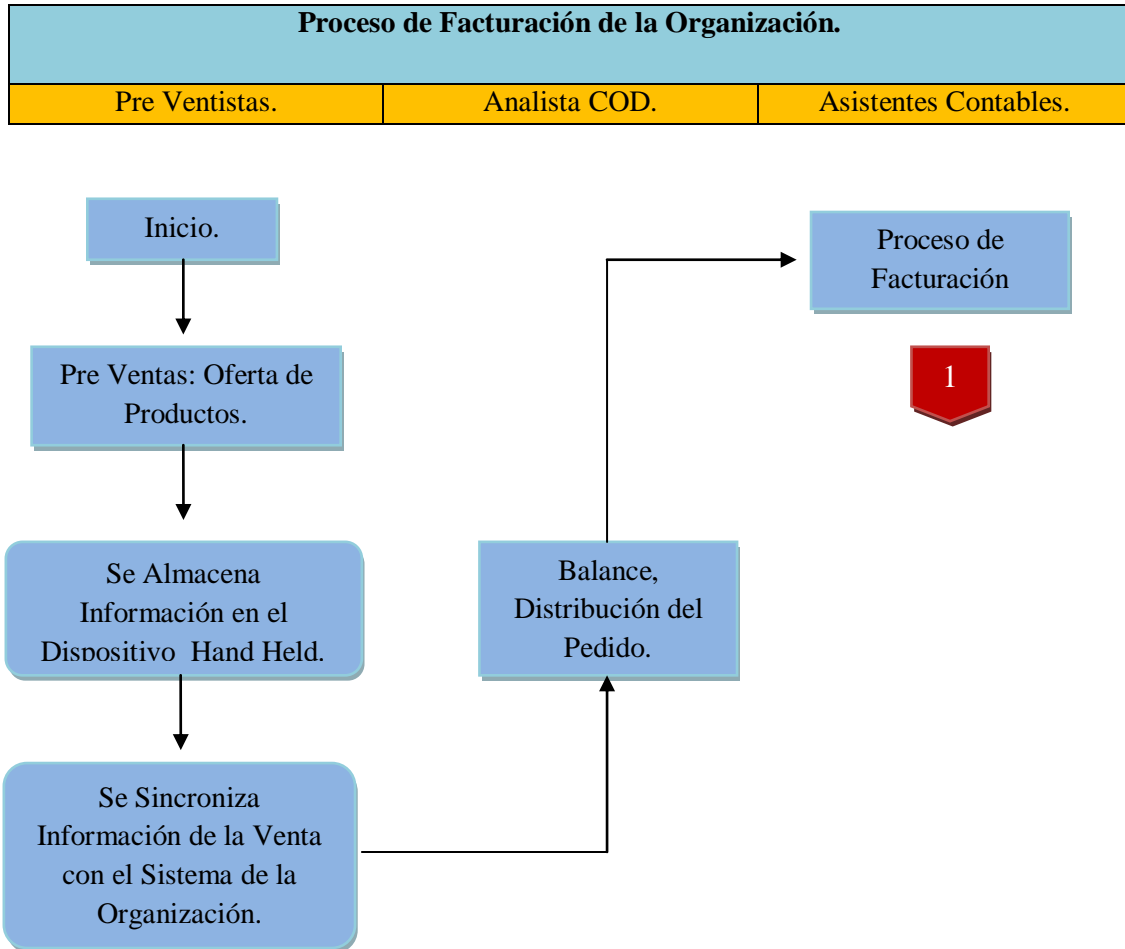
4.2.1. Identificar los Procedimientos Actuales Ejecutados Para Realizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.

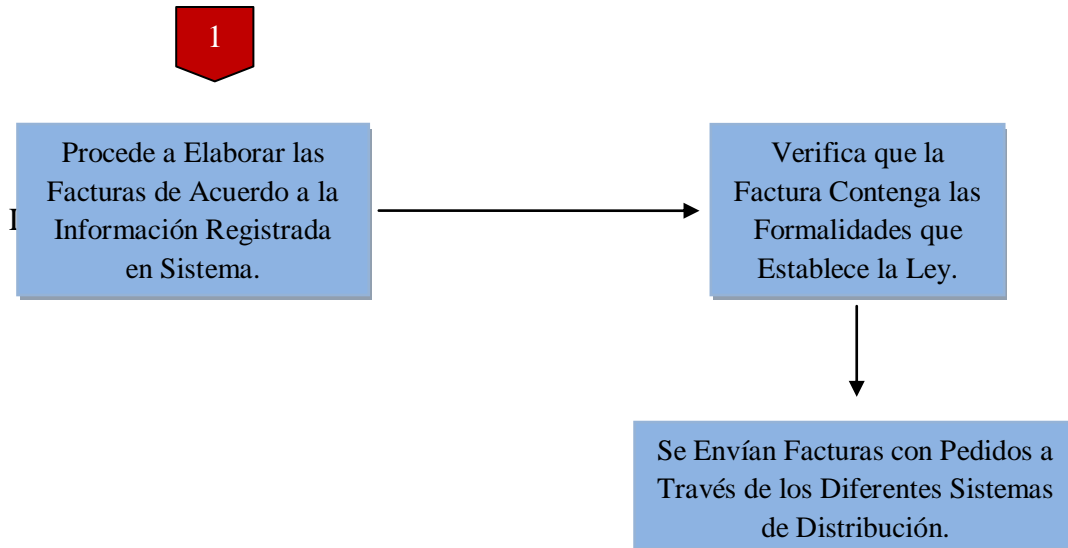
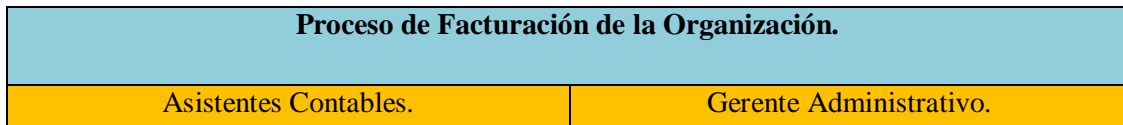
Mediante la técnica de la observación directa y con el apoyo de los trabajadores del departamento administrativo de la organización se logró identificar los procedimientos aplicados al proceso de facturación de la entidad. A continuación se presenta el proceso.

La Agencia ANACO, PEPSI COLA VENEZUELA, C.A, realiza una distribución de la mercancía existente a través de toda su cartera de clientes, que son manejados por Pre-Ventistas empleados por la misma, quienes se encargan de ofrecer el producto a minoristas que son Compañías Vendedoras (C.V), lo cual termina en una venta de productos mediante un dispositivo móvil llamado Hand Held (donde toman nota del pedido o reciben una orden de compra), una vez teniendo el pedido el vendedor se dirige hasta la agencia donde realizará la sincronización del dispositivo móvil al sistema de la empresa, en ese momento cobra vida el trabajo de un analista especializado en el Centro de Operaciones de Distribución (COD), el cual procederá a realizar un balance, que no es más que realizar la distribución del pedido existente en función a la distribución con el transporte y el personal disponible en la agencia. Luego de esté proceso cobra vida el departamento de Caja/Facturación que es el encargado de facturar las ventas realizadas, y entrega a las Compañías Vendedoras (C.V).

Durante esté paso se realizan las facturas según la información recibida por el sistema, luego se envían una vez terminadas al gerente administrativo, esté verifica que la información esté correcta y que las facturas cumplan con las disposiciones Legales, finalmente se autoriza enviar las facturas con los pedidos, por los medios de distribución dispuestos para esto.

Tabla N° 4.1. Proceso de Facturación





4.2.2. Describir las Debilidades Según la Providencia Administrativa N° 00071 en el Proceso de Facturación de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.

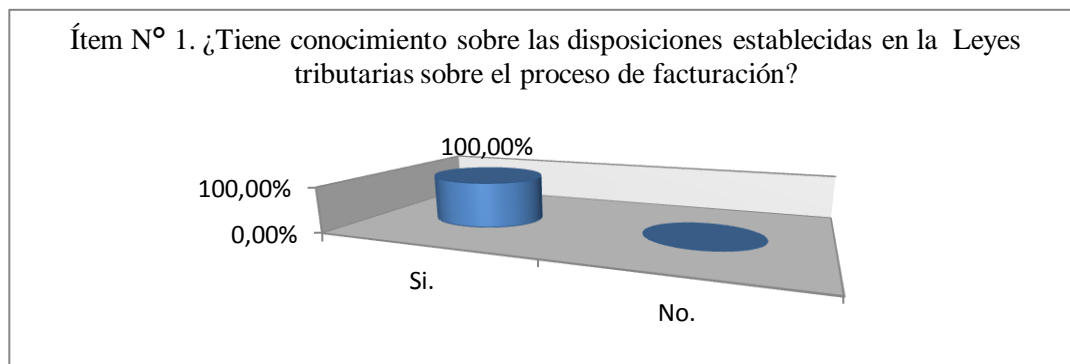
Con base en la información captada por los investigadores que permitió identificar los procedimientos actuales llevados a cabo en el departamento administrativo de la organización para el control sobre la facturación, se procedió a describir las debilidades que presenta el proceso, para realizar este paso los investigadores se apoyaron en una encuesta. A continuación se presentan los resultados.

Tabla N° 4.2. Conocimiento Sobre Disposiciones Legales

Ítem N° 1. ¿Tiene conocimiento sobre las disposiciones establecidas en las Leyes tributarias sobre el proceso de facturación?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.1. Conocimiento Sobre Disposiciones Legales



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

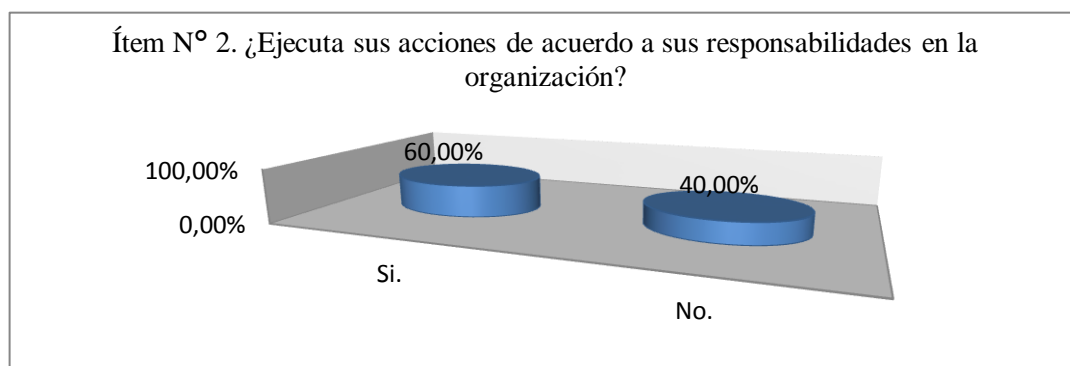
Con base en la información obtenida por los investigadores, a través de la realización de una encuesta a la muestra de la investigación, se observó que el 100% de estos tiene conocimientos sobre las normas y Leyes tributarias que rigen el proceso de facturación, ésta situación demuestra que la organización cuenta con personal altamente capacitado para la realización de dichas actividades.

Tabla N° 4.3. Ejecución de Acciones

Ítem N° 2. ¿Ejecuta sus acciones de acuerdo a las responsabilidades de su cargo dentro de la organización?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.2. Ejecución de Acciones



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

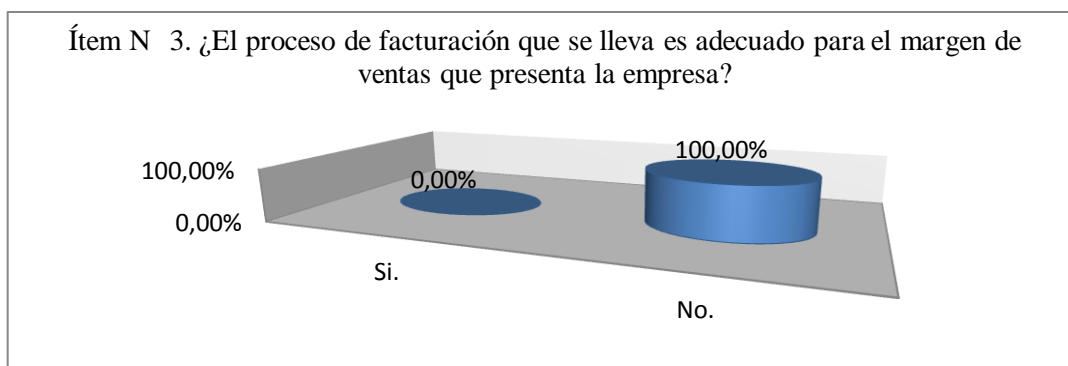
Con relación al presente gráfico se puede apreciar que el 60% de los trabajadores involucrados en el proceso de facturación ejecutan sus acciones de acuerdo a sus responsabilidades organizacionales, el resto 40% representado por (2) trabajadores están actuando fuera de las responsabilidades designadas por la gerencia, situación que puede estar afectando la correcta presentación de las facturas.

Tabla N° 4.4. Proceso de Facturación

Ítem N° 3. ¿El proceso de facturación que se lleva es adecuado para el margen de ventas que presenta la empresa?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Gráfico N° 4.3. Proceso de Facturación



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

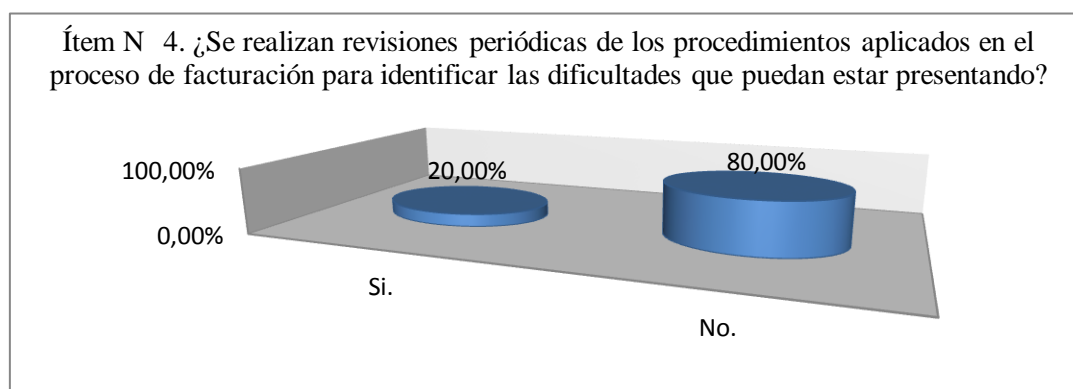
El 100% de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo con el proceso llevado actualmente para el control de las facturas, debido a que se agrupan muchas funciones, y los trabajadores no se dan abasto para contener la constante demanda de productos.

Tabla N° 4.5. Verificaciones

Ítem N° 4. ¿Se realizan revisiones periódicas de los procedimientos aplicados en el proceso de facturación para identificar las dificultades que puedan estar presentando?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.4. Verificaciones



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

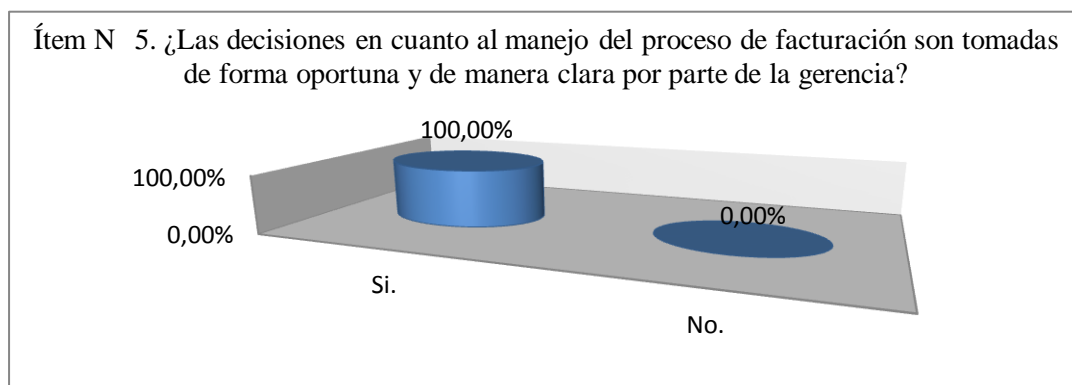
Según la información obtenida por los investigadores a través de una encuesta realizada a la muestra de la investigación, el 80% de la población expresó que desconocen si dentro de la organización se realizan revisiones periódicas de los procedimientos aplicados al proceso de facturación, el 20% restante afirma que si se realizan las verificaciones oportunas. Esta situación puede estar incrementando el número de errores en la emisión de las facturas por parte de la organización.

Tabla N° 4.6. Decisiones Oportunas

Ítem N° 5. ¿Las decisiones en cuanto al manejo del proceso de facturación son tomadas de forma oportuna y de manera clara por parte de la gerencia?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.5. Decisiones Oportunas



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

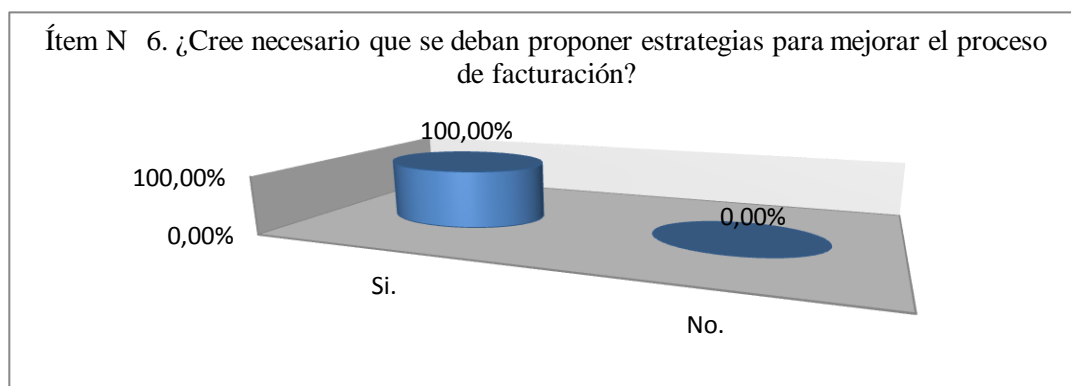
El 100% de los encuestados expresó que las decisiones relacionadas con el proceso de facturación son tomadas de manera oportuna por parte de la gerencia, acción que contribuye a la correcta aplicación de los procedimientos dictaminados para el control y cumplimiento de las formalidades en las facturas y documentos inherentes.

Tabla N° 4.7. Estrategias Para Mejorar el Proceso de Facturación

Ítem N° 6. ¿Cree necesario que se deban proponer estrategias para mejorar el proceso de facturación?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.6. Estrategias Para Mejorar el Proceso de Facturación



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

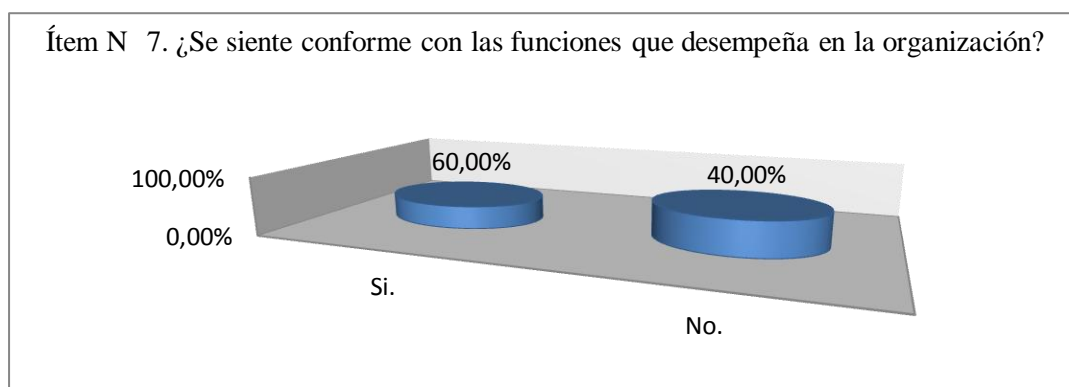
Según la información recopilada por los investigadores el 100% de los encuestados expresaron que si es necesario proponer nuevas estrategias que reestructuren el proceso de facturación, y que se adapten a las situaciones que puedan derivarse de los diferentes cambios que se generen en la economía nacional, además de corregir las debilidades que presenta.

Tabla N° 4.8. Conforme con sus Funciones

Ítem N° 7. ¿Se siente conforme con las funciones que desempeña en la organización?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Gráfico N° 4.7. Conforme con sus Funciones



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ Análisis

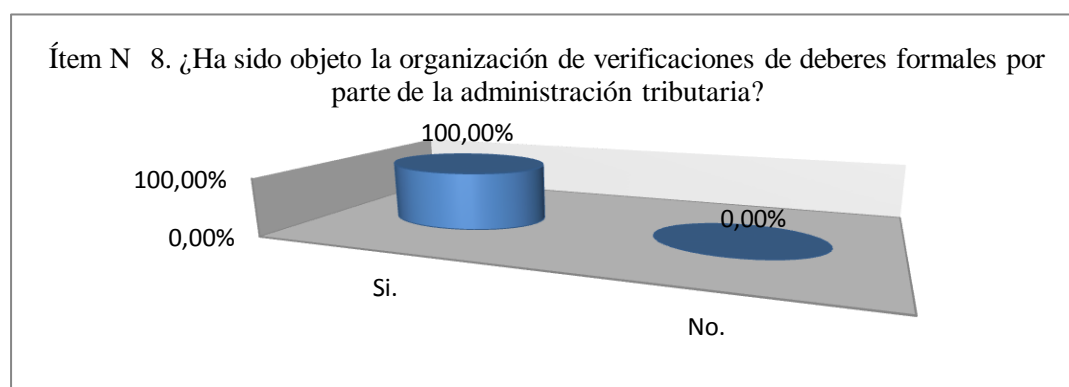
De acuerdo a la encuesta realizada a la muestra de la investigación se pudo apreciar que el 60% de los trabajadores si está conforme con las funciones que desempeña, mientras el 40% restante manifestó no estar conforme con sus actividades, expresaron que se encuentran sobrecargados de trabajos, esta acción refleja que dentro del departamento administrativo se requiere un mayor número de personal y una distribución uniforme de sus funciones.

Tabla N° 4.9. Verificaciones de Deberes Formales

Ítem N° 8. ¿Ha sido objeto la organización de verificaciones de deberes formales por parte de la administración tributaria?		
Alternativas.	Resultados.	Porcentajes.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Paul y Pérez (2018)

Grafico N° 4.8. Verificaciones de Deberes Formales



Fuente: Paul y Pérez (2018)

✓ **Análisis**

El 100% de los trabajadores manifestaron que en la organización existe un asedio por parte de la administración tributaria y son visitados con frecuencia, situación que obliga a la organización ha estar al día ante cualquier cambio y eventualidad que se genere en torno al sistema tributario, por consiguiente se deben equilibrar las funciones y captar más personal capacitado que permita cubrir a profundidad las necesidades del departamento de facturación.

Luego de haber extraído la información necesaria a través de una encuesta aplicada a la muestra de la investigación las primeras impresiones demuestran que el principal problema de la organización es la falta de personal, que permita cubrir con las demandas de los clientes, equilibrio en la designación de las funciones organizacionales y revisiones periódicas de los procedimientos de facturación y los resultados obtenidos.

4.2.3. Proponer Estrategias que Permitan Mejorar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración de la Empresa Pepsi-Cola Venezuela, C.A, “Agencia-Anaco” Año 2016.

Desarrollados los primeros objetivos de la investigación los cuales permitieron conocer el proceso de facturación y sus principales debilidades se procedió a realizar una serie de propuestas basadas en los resultados obtenidos que permitirán mejorar y corregir las diferentes dificultades que está presentando la organización. A continuación se enumeran las principales estrategias sugeridas por los investigadores:

1. Reformar los manuales de procedimientos aplicados en la organización y adaptarlos a las nuevas exigencias de la economía nacional.

2. Mejorar la comunicación entre los trabajadores involucrados de forma directa e indirecta con el proceso de facturación.
3. Capacitar a los trabajadores e instruirlos sobre el nivel de responsabilidad que estos deben tener en los diferentes espacios que conforman el proceso de facturación.
4. Capacitar a los trabajadores en los diferentes cambios en materia tributaria que se relacionen con la facturación.
5. Realizar charlas de motivación ocupacional para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores esta acción incrementará su rendimiento laboral en la organización.
6. Crear un plan de acción que supervise de forma periódica los procedimientos aplicados en la organización para el control de las facturas.
7. Captar mayor número de personal que permita desahogar más el departamento administrativo, y obtener resultados más eficaces.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber analizado e interpretado los resultados obtenidos en la presente investigación, se procedió a definir las principales conclusiones, las cuales expresaron un resumen de las diferentes situaciones percibidas por los investigadores.

Conclusiones:

- ✓ De acuerdo al estudio realizado en la organización los trabajadores del departamento administrativo involucrados con el proceso de facturación presentan inconvenientes con la designación de sus funciones, además de no contar con un número adecuado de personal.
- ✓ Una de las coyunturas que está afectando de acuerdo a lo estudiado y analizado por los investigadores el eficaz control sobre las facturas, es la desactualización de los manuales de procedimientos aplicados dentro de la organización.
- ✓ La falta de procedimientos de auditoría aplicados al proceso de facturación, puede estar generando situaciones donde se cuelen errores en la redacción y captación de la información por parte del personal, afectando el desarrollo óptimo de sus funciones.

5.2. Recomendaciones

Luego de haber presentado las conclusiones a las cuales se llegaron, analizada e interpretada la información obtenida a través de las distintas herramientas de recolección de datos, se procedió a enunciar las diferentes recomendaciones aplicables al caso.

- ✓ Ubicar un mayor número de personal altamente calificado y designar las funciones equitativamente, esto generara mayor fluidez de información y una presentación adecuada de las facturas.

- ✓ Realizar verificaciones periódicas en el departamento de facturación, esta acción permitirá medir el grado de responsabilidad de cada trabajador y contribuye a mejorar el proceso de facturación y los resultados obtenidos.

- ✓ Actualizar los manuales de procedimientos, para que estos se puedan adaptar a las diferentes situaciones económicas que ésta viviendo el país, sin realizar grandes cambios en el departamento administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, T. (2005). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* (4ta Ed). México: Panorama.

Arias, F. (2003). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* (4° Ed). Caracas: Episteme.

Arias F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica.* (5° Ed). Caracas: Episteme.

Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica.* (6ta. Ed.). Caracas: Episteme.

Balestrini, M. (2002). *Cómo realizar un Proyecto de Investigación.* Caracas: Consultores Asociados.

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación Social.* Ciudad de México: Trilla.

Catácora, F. (2007). *Contabilidad La Base para las Decisiones Gerenciales.* Caracas: Red Contable Publicaciones.

Código Orgánico Tributario. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* (Extraordinaria, 6.152)18-11-2014.

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

Chiavenato, I. (1992). *Introducción A La Teoría General De La Administración.* Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Administración De Recursos Humanos.* Mc. Graw Hill.

Fayol, H. (1916). *Paradigma del Proceso Administrativo y de las Áreas Funcionales.*

Guajardo, P. (2002). *Contabilidad Financiera (4ta Ed).* Mc. Graw Hill.

Hurtado, J. (2000). *Paradigmas y Métodos de investigación en Tiempos de Cambio 4ta Ed.* Valencia: Espítame.

Ley de Impuesto al Valor Agregado. *Gaceta Oficial N° 6.152(Extraordinario).* 18-09-2014.

Martínez, J. (2005). *Sistemas de Información Gerencial.* D.F. México: Prentice Hall.

Martínez, D. y Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Méndez, C. (2003). *Metodología de la Investigación (4ta Ed).* Limusa.

Oliveros, E. (2014), *Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa DIMO, C.A.* Tesis Licenciatura en Contaduría Pública no Publicada. Universidad de Carabobo.

Palella, S. y Martins, F. (2006), *Metodología de la Investigación Cuantitativa.* Caracas: Fedupel.

Poch, R. (1989). *Manual de Control Interno*. Madrid: Gestión.

Porter, M. (1998), *¿Qué es la estrategia?* La Habana: Folletos Gerenciales, No8.

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

Rodríguez, J. (2012). *Análisis del Cumplimiento de los Deberes Formales en la Facturación y Registro de las Operaciones por Cuenta de Terceros en las Agencias de Viajes*. Tesis de Especialización Tributaria no Publicada. Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado.

Reyes, M. (2011), *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.

Sabino, C. (2000). *Como Hacer una Tesis (2da ed.)*. Caracas: Panapo.

Sabino, C. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. Caracas: Panapo.

HOJAS DE METADATOS

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

TÍTULO	Análisis del proceso de facturación en el departamento de administración de la empresa Pepsi – Cola Venezuela, C.A, “Agencia Anaco” año 2016.
SUBTÍTULO	

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CVLAC / E MAIL
Paúl, Greicys	CVLAC: 25.568.022 E MAIL: greicyslinda84@gmail.com
Pérez, María	CVLAC: 24.230.778 E MAIL: maria.laura1225@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES:

PNF
procedimientos
factura
procesos

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

Líneas y sublíneas de investigación:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

RESUMEN (ABSTRACT):

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general; Analizar el Proceso de Facturación en el Departamento de Administración en la Empresa Pepsi-Cola Venezuela C.A, Agencia-Anaco año 2016. La información para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través de un diseño de campo, documental, acompañado de un tipo de investigación descriptiva. Documental porque se consultaron diferentes citas bibliográficas para obtener un soporte teórico acorde con la investigación, además de brindar información relevante para el desarrollo de los objetivos. De campo porque se obtuvieron datos directamente del ambiente donde se presentó la problemática, permitiendo interactuar con los trabajadores y el espacio laboral. Descriptiva porque se identificaron las características del universo objeto de estudio para posteriormente analizarse, esta acción permitió desfragmentar los componentes del problema. En el proceso investigativo se emplearon las siguientes técnicas para la recolección de los datos. La observación directa la cual fue una técnica clave para captar diversos detalles presentes en el ambiente de trabajo y una encuesta realizada a la muestra de la investigación que permitió indagar a profundidad sobre la situación del proceso de facturación. Permitiendo concluir que en la organización los trabajadores que desarrollan las actividades de facturación presentan deficiencias en cuanto a su número además de falta de equilibrio en la designación de funciones y verificación oportuna de los procedimientos aplicados.

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

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS(X)	TU	JU
Lcda. Pinto, Evelyn	CVLAC:	12.075.654			
	E_MAIL	Evepinto44@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU(X)
Lcda. Martínez, Carmen.	CVLAC:	12.681.234			
	E_MAIL	cyraidabm@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU (X)
Lcda. Ovalles, Mabel	CVLAC:	9.819.883			
	E_MAIL	ovallesmabel@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU(X)
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU(X)

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN

Año Mes Día

2019	02	14
------	----	----

LENGUAJE. SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Análisis del proceso de facturación en el departamento de administración de la empresa Pepsi – Cola Venezuela, C.A, “Agencia Anaco” año 2016.	Aplicación/msword

ALCANCE**ESPACIAL:****UNIVERSAL****TEMPORAL:****TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

PREGRADO

ÁREA DE ESTUDIO:

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE / NÚCLEO ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN CANTAURA.

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN° 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 N° 696/2009"**.

Leído 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.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNPEL
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Signature]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SECRETARÍA
CONSEJO UNIVERSITARIO

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”.

Paúl, Greicys

Pérez, María

AUTOR(ES)

TUTOR

Pinto, Evelyn