



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN Y
COTIZACIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA P&V INVERSIONES C.A.**

Empresa: P&V Inversiones C.A.

Autora: Javiexi Jiménez C.I.: 28.211.228

Tutor: Efraín Peraza

San Diego, Enero 2022



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN Y
COTIZACIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA P&V INVERSIONES C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Licdo. Efraín Peraza

Tutor Empresarial: Licda. Jenny Viloría

Autora: Javiexi Jiménez C.I.: 28.211.228

San Diego, Enero 2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN


INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO


El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PROCEDIMIENTOS
PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS FACTURACION Y
COTIZACIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA
P&V INVERSIONES C.A.

Realizado por el (la) Br. Javier Jimenez C.I. N° 28.211.228.
cursante de la carrera de CONTABILIDAD PÚBLICA hace constar después de
analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos
suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Veinte, (20) PUNTOS.


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Efraim Praya
C.I.: 15 978 934.

El Jurado


Jurado
Nombre: José G. Pérez
C.I.: 3624199.



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 20/01/2022



ANEXO 4-A
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

SEMESTRE REGULAR X

SEMESTRE EXTRAORDINARIO _____

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos y nombres: Jiménez Vivas, Javiexi Paola		
	Cédula de identidad: 28.211.228	Teléfonos: 04124096374	
	Escuela: Contaduría Pública	Facultad: Ciencias Sociales	
	Inicio de la pasantía: 03/06/2021	Final de la pasantía: 26/08/2021	
	Tiempo completo: x	Medio tiempo:	
DATOS DE LA EMPRESA	Nombre: P&V INVERSIONES CA		Teléfonos: 0241-4141652
	Dirección: Av. Interurbana CC Boulevard Castillito, Nivel PB, Galpón 1. Urb. Industrial Castillito, Valencia, Carabobo. Zona postal 2001.		
	Actividad económica: Alquiler y Venta de Elevadores de Personal.		
	Departamento donde realizará la pasantía: Contable.		
DATOS DE LOS TUTORES	Tutor Académico: Efraín Peraza		Teléfonos: 0412-4719756
	Tutor Empresarial: Jenny Viloría		Departamento: Administrativo
	Cargo: Administradora	Teléfonos: 0414-4218401	

INFORME DE PASANTÍA

Título de la pasantía: Procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

Identificación del problema o situaciones problemáticas:

La inexistencia de procedimientos adecuados para la realización de las cotizaciones y facturaciones, afectan de manera directa a todos los procesos de la empresa P&V Inversiones C.A., debido a que, en el desarrollo del negocio de la compañía, las cotizaciones realizadas a los clientes son

las herramientas que le permitiría a la empresa calcular las utilidades que desea generar por sus servicios antes de la prestación de los mismos. Asimismo el organizar los sistemas de facturación le garantizaría mantener un control de los ingresos, facilitando los procesos fiscales y contribuyendo a salvaguardar una base de datos de clientes, un registro de ventas, proveedores, cuentas por pagar y por cobrar, entre otros.

Algunos de los problemas presentes en la entidad son por ejemplo: diferencias en las tarifas o montos aplicados en la facturación con respecto a la cotizaciones, elusión de rubros por facturar y errores de digitalización, entre otros. Los cuales han venido afectando el correcto desarrollo de la razón social de la compañía. Atender esta necesidad es de vital importancia, en vista de qué encaminaría a la empresa hacia un rumbo más preciso en cuanto a los resultados obtenidos.



Se identificó que para atender esta necesidad es importante generar nuevos modelos, los cuales permitirían diseñar una mejor organización y aplicar procedimientos que aporten una acción más eficaz a los procesos de cotización y facturación.

Formulación del problema: ¿Cómo mejorar la eficiencia en los procedimientos de facturación y cotización para un mejor manejo contable en la empresa P&V Inversiones C.A?

<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer mejoras en los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación actual en cuanto a la manera en que se realizan las cotizaciones y facturas en la empresa P&V Inversiones C.A. 2. Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los procedimientos utilizados en las tareas de cotización y facturación de P&V Inversiones C.A. 3. Diseñar los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A
---	---

DESCRIPCIÓN PROGRAMÁTICA

Semana	Actividades a realizar	Observaciones
1	Conocer las actividades internas de la empresa.	

2	Implicar en el área contable.	
3	Involucrar en los procesos contables de la empresa.	
4	Clasificar documentos mercantiles.	
5	Redactar y revisar documentos contables.	
6	Verificar libros de compra y venta.	
7	Actualizar los requisitos contables.	
8	Elaborar y controlar facturas.	
9	Elaborar y controlar cotizaciones.	
10	Determinar los objetivos obligatorios para el Desarrollo contable de la empresa	
11	Supervisar las cuentas pendientes de la empresa.	
12	Preparar libros contables	
		
Tutor empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)		Tutor académico (Nombre, firma)

APROBACIÓN POR LA DIRECCION DE ESCUELA: Prof. LEIDA PEREZ DIAZ

Firma, Sello y Fecha

02/07/2021

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1.1 Ubicación	3
1.2 Breve Descripción de la empresa	3
1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa	4
1.4 Estructura Organizativa	5
1.5 Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantías	5
CAPITULO II	7
2.1 Planteamiento del Problema	7
2.1.1 Formulación del problema	8
2.2 Objetivos de la Investigación	8
2.2.1 Objetivo General	8
2.2.2 Objetivos Específicos	8
2.3 Justificación de la investigación	8
CAPITULO III	10
3.1 Antecedentes de la Investigación	10
3.2 Bases teóricas	13
Optimización	14
Factura (requisitos legales, importancia, proceso)	14
Cotización y su importancia en las empresas	18
3.3 Definición de términos básicos	19
CAPITULO IV	21

Fases metodológicas	21
4.1 Fase I	21
4.2 Fase II	22
4.3 Fase III	23
CAPITULO V	24
5.1 Análisis de resultados	24
5.1.1 Fase I	24
5.1.2 Fase II	31
5.1.3 Fase III	33
CAPITULO VI	34
6.1 Presentación de la propuesta	34
6.2 Beneficios de la propuesta	34
6.3 Objetivos de la propuesta	35
6.4 Justificación de la propuesta	36
6.5 Factibilidad de la propuesta	36
6.6 Desarrollo de la propuesta	37
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	45

INTRODUCCIÓN

Las actividades empresariales en la Venezuela moderna, constituyen una pieza fundamental para el desarrollo económico y general del País. Su importancia es cada día más relevante en virtud de los constantes cambios que se vienen produciendo a nivel mundial y sobre todo a nivel local con la situación política y económica. El parque industria venezolano ha sido muy afectado por la dificultad para acceder a divisas que le permitan adquirir nuevas maquinarias y repuestos para el sustento de las capacidades operativas. Es por esta razón que las actividades de mantenimiento industrial son cada día más necesarias e importantes.

Es ante esta situación, donde el papel protagónico de la empresa P&V Inversiones C.A. cobra mayor vigencia, ya que su objetivo principal es brindar una herramienta efectiva para la industria en la solución y desarrollo de su gestión de mantenimiento, repotenciación y suministro de equipos, materiales, herramientas y otros rubros relacionados con el mantenimiento industrial en general.

Cabe destacar que dentro de la organización funcional de la empresa P&V Inversiones C.A. existen las dependencias administrativas, las cuales son de vital importancia para el cumplimiento de la misión y objetivos del negocio. Y de su correcto desempeño dependerá en gran medida que P&V Inversiones C.A. continúe cumpliendo con su aporte para que el empresariado venezolano contribuya con el País y este asuma un verdadero y decisivo camino hacia el desarrollo.

Conforme con lo anterior, todos los procesos administrativos involucrados en la operación de la empresa deben tener procedimientos adecuados. Principalmente los relacionados directamente con la ejecución de los contratos con los clientes, específicamente las cotizaciones y facturaciones.

El presente informe va dirigido específicamente al análisis de los procedimientos de cotización y facturación de la empresa P&V Inversiones C.A., los cuales tienen un grado de importancia muy significativo debido a que de ellos depende, en gran medida, que la utilidad bruta de cada una de las operaciones sea la

esperada.

Este estudio se realiza con el interés de proponer una solución a una problemática que afecta directamente los ingresos de la compañía y las relaciones comerciales. Buscando una oportunidad para implementar procedimientos de optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

El presente informe se estructuró en seis capítulos. En el primero, denominado La empresa, se describe la misma, su ubicación, misión, visión, valores, su estructura organizativa y además las actividades realizadas por el autor durante el periodo de pasantías. En el segundo, titulado El problema, se hace el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos general y específicos, así como la justificación de la investigación. En el tercer capítulo titulado Marco referencial conceptual, se estudian los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos relacionados con el tema. El cuarto capítulo titulado Fases metodológicas, se relatan las tres fases referentes a los objetivos específicos. En el quinto capítulo se plasman los resultados de los instrumentos, técnicas de recolección de información y análisis de los resultados de las tres fases metodológicas. Por último en el sexto capítulo, titulado Propuesta, se plantea la presentación de la propuesta, sus beneficios, objetivos y justificación, además de la factibilidad técnica, económica y operática, e igualmente se desarrolla según los objetivos planteados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada por el autor.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1.- Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo en la Avenida Interurbana de la Urbanización Industrial Castillito, Centro Comercial Boulevard Castillito, Nivel Planta baja, Galpón número 1.

1.2.- Breve Descripción de la Empresa

P&V Inversiones C.A. es una empresa de servicio, de más de 29 años de fundada que nace para satisfacer necesidades específicas del área de mantenimiento industrial en empresas de toda Venezuela.

Tiene como objetivo principal brindar una herramienta efectiva para la industria en la solución y desarrollo de su gestión de mantenimiento, manejar organización de logística de almacenes de productos industriales, repotenciación y suministro de equipos, materiales, herramientas y productos relacionados con el mantenimiento industrial en general.

Primordialmente se dedica al alquiler y venta de maquinarias especializadas tales como elevadores de personal, plataformas elevadoras de carga, plataformas aéreas, elevadores tipo tijera, articulados y telescópicos, entre otros. Cuenta con todo tipo de elevadores con un máximo de hasta 38 metros de altura para que los trabajadores puedan llegar hasta los puntos más altos de manera más segura y evitando, entre otras cosas, la necesidad de construir andamios.

1.3.- Misión, Visión y Valores de la Empresa.

Misión

Prestar un servicio técnico de calidad, destinado al mantenimiento, restauración, reparación y alquiler de maquinarias, equipos e instalaciones industriales, interactuando bajo un óptimo ambiente laboral, apegado a los valores, exigencias y requerimientos de la empresa para el cabal cumplimiento de las necesidades de los clientes.

Visión

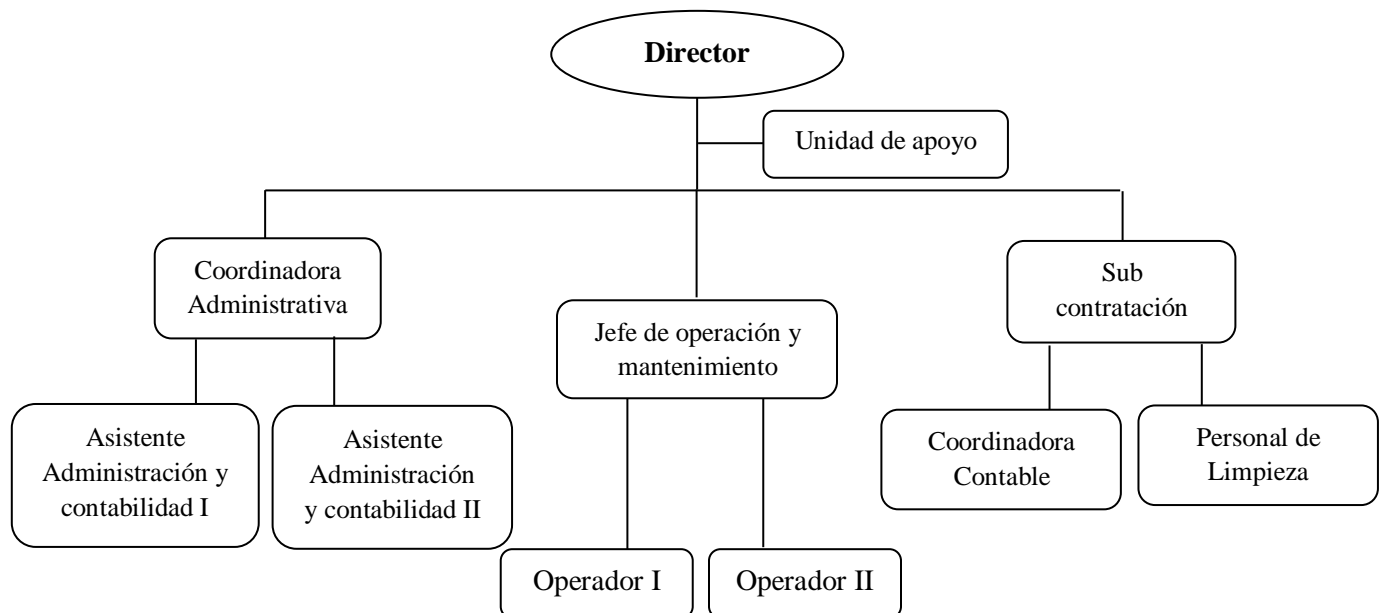
Ser reconocida como una excelente empresa de servicio y soluciones de mantenimiento, por empresas líderes del mercado nacional; gracias a su gran compromiso, vocación y búsqueda continua de la excelencia en la prestación de servicios, que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes.

Valores

- ✓ **Compromiso:** El compromiso es parte fundamental de cualquier entidad que quiera crecer a futuro, por eso la empresa P&V Inversiones C.A., cumple cabalmente con todos los objetivos en función a los clientes internos y externos. Siempre teniendo en cuenta la pasión por el trabajo desempeñado para así optimizar los procesos.
- ✓ **Responsabilidad:** Va de la mano con el compromiso, siendo uno de los valores más fuertes y más importantes, teniendo en la empresa P&V Inversiones trabajadores responsables se puede llegar a cumplir con todos los objetivos y metas. En ese sentido están conscientes de las consecuencias que tiene todo lo que hacen o dejan de hacer en relación a sí mismos, como sobre los demás, para garantizar el fiel cumplimiento de compromisos adquiridos por la empresa, además de generar confianza y tranquilidad a los clientes.
- ✓ **Trabajo en equipo:** La interacción, el compartir ideas y lecciones aprendidas, caracteriza al personal de la empresa, a través del trabajo en equipo, las ideas y contribuciones que enriquecen la propiedad y el compromiso se incrementan para que al final se realcen la productividad y los resultados positivos.

- ✓ **Respeto:** Existe un ambiente laboral dónde prevalece el buen trato hacia los demás, se valoran y admiten ideas y sugerencias diferentes a las propias. Y se da justo valor y reconocimiento a los clientes internos y externos.
- ✓ **Vocación de Servicio:** La disposición para servir mediante una asistencia profesional y personalizada, atendiendo las necesidades de los clientes para satisfacer cabalmente sus requerimientos.

1.4.- Estructura Organizativa.



Fuente: Jiménez (2021)

1.5.- Actividades Desarrolladas Durante el Período de Pasantías.

Con el objetivo de permitir al estudiante aplicar de forma práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación académica y las diferentes áreas que conforman la carrera, el pasante fue destacado en el área administrativa y contable de la empresa P&V Inversiones C.A., donde desarrollo las siguientes actividades: se implico en el área contable, se involucró en los procesos contables de la empresa, clasificó documentos mercantiles, redactó y revisó documentos, verificó

libros de compra y venta, actualizó los requisitos contables, elaboró y controló facturas y cotizaciones, determinó los objetivos obligatorios para el desarrollo contable de la empresa, supervisó las cuentas pendientes de la empresa, preparó libros contables, entre otras actividades oportunas para su aprendizaje.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

Dentro de la organización funcional de la empresa P&V Inversiones C.A. existen las dependencias administrativas, las cuales son de vital importancia para el cumplimiento de la misión y objetivos del negocio. Conforme con lo anterior, todos los procesos administrativos involucrados en la operación de la empresa deben tener procedimientos adecuados. Principalmente los relacionados directamente con la ejecución de los contratos con los clientes, específicamente las cotizaciones y facturaciones.

La inexistencia de estos procedimientos adecuados, influye de manera directa en todos los procesos de la empresa P&V Inversiones C.A., debido a que, en el desarrollo del negocio de la compañía, las cotizaciones realizadas a los clientes son las herramientas que le permitiría a la empresa calcular las utilidades que desea generar por sus servicios antes de la prestación de los mismos. Asimismo el organizar los sistemas de facturación le garantizaría mantener un control de los ingresos, facilitando los procesos fiscales y contribuyendo a salvaguardar una base de datos de clientes, un registro de ventas, proveedores, cuentas por pagar y por cobrar, así como garantizar la calidad de un buen servicio que se traduce en mantener la clientela y atraer nuevos clientes.

Algunos de los problemas presentes en la entidad son por ejemplo: diferencias en las tarifas o montos aplicados en la facturación con respecto a la cotizaciones, elusión de rubros por facturar y errores de digitalización, entre otros. Los cuales han venido afectando el correcto desarrollo de la razón social de la compañía. Atender esta necesidad es de vital importancia, en vista de qué encaminaría a la empresa hacia un rumbo más preciso en cuanto a los resultados obtenidos.

Se identificó que para atender esta necesidad es importante generar nuevos modelos, los cuales permitirían diseñar una mejor organización y aplicar procesos que aporten una acción más eficaz a los procedimientos de cotización y facturación.

2.1.1 Formulación del Problema

Con base al anterior señalamiento se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo mejorar la eficiencia en los procedimientos de facturación y cotización para un mejor manejo contable en la empresa P&V Inversiones C.A?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer mejoras en los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

2.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual en cuanto a la manera en que se realizan las cotizaciones y facturas en la empresa P&V Inversiones C.A.
2. Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los procedimientos utilizados en las tareas de cotización y facturación de P&V Inversiones C.A.
3. Diseñar los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A.

2.3 Justificación de la investigación

La investigación propuesta busca aportar estrategias para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A. con la finalidad de dar solución a la problemática expuesta y así generar un impacto positivo a nivel financiero, comercial y operativo.

La empresa P&V Inversiones C.A. como agencia de alquiler y venta de maquinarias de gran crecimiento en el mercado Venezolano se encuentra con la

necesidad de mantenerse en constante evolución para adaptar sus procesos y procedimientos.

Al realizar un análisis a los procedimientos ya mencionados con la participación de los colaboradores que intervienen en cada uno de ellos, se establece la existencia de diferentes fallas en las ejecuciones, las cuales generan problemas a nivel interno que afectan directamente los resultados de la compañía, como son por ejemplo: falta de uso adecuado en las herramientas ofimáticas y ausencia de una correcta verificación de los costos reales de la operación, lo que genera reprocesos y afecta por otro lado las relaciones comerciales a nivel externo.

En consecuencia, de lo expuesto anteriormente se propone dar una solución a la problemática mencionada para fortalecer el proceso comercial, contable y administrativo y así generar eficiencia y eficacia en la operación, disminuyendo los riesgos, pérdidas y las quejas de los clientes que se presentan actualmente. Mejorando las relaciones comerciales de la compañía y finalmente contribuyendo de manera general al buen funcionamiento de la empresa.

De igual manera, la investigación tiene relevancia a nivel académico debido a que el estudiante investigador pondrá en práctica los conocimientos obtenidos durante su recorrido en las aulas de la Universidad José Antonio Páez. Además, desde el punto de vista metodológico se aplicarán estrategias de recolección de datos tanto de fuentes primarias, representada por la población objeto de estudio, como de fuentes secundarias representadas por las teorías que servirán de soporte para el mismo. Finalmente, se utilizará como antecedente para futuras investigaciones relacionadas a los procedimientos de facturación y cotización comercial en otras empresas.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación son trabajos previos relacionados con la investigación, que aportan elementos sustanciales para contribuir a la realización del estudio, y según Arias (2012:106), “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. A efectos de la investigación, los trabajos consultados sirven de sustentación al presentar suficientes elementos de relación y por estar orientados dentro de una línea de acción similar.

Como primer antecedente se presenta el estudio realizado por Meneses, J; Hernández, L y Quinayas, L (2020) los cuales realizaron su tesis titulada “**Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa IV NIVEL S.A. CALI**”. Presentada para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia. El objetivo de su investigación fue dar a conocer a la empresa IV Nivel S.A. Cali, la propuesta de mejoramiento del proceso de facturación para contribuir al ordenamiento de las actividades administrativas de manera eficiente, reflejada en el cobro de los servicios prestados. El método de investigación fue de campo, de orden descriptivo y analítico.

Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, entrevistas y encuestas. Las cuales dieron a conocer la falta de conocimiento claro sobre el proceso de facturación en la empresa. Se descubrió la necesidad de establecer mecanismos para detectar deficiencias, además que no está documentado el proceso de facturación y la recolección de los soportes es compleja. En este caso se sugirió implementar la herramienta ofimática propuesta para realizar el debido control y seguimiento de

facturación en la empresa, junto a jornadas de capacitación para los empleados del área y supervisión de los procesos con el propósito de asegurar el efectivo cumplimiento de cada una de las actividades que se describen.

Este estudio sirvió de apoyo al presente informe por cuanto establece la importancia de adiestrar a los empleados del área de facturación con procedimientos óptimos y asegurar el buen desempeño de los colaboradores y gestores involucrados que certifiquen la seguridad y confiabilidad de la información para lograr un impacto positivo en el proceso.

Bacayan, E. (2019) Desarrolló una investigación titulada “**Optimización del proceso de facturación en la empresa Discover Mayorista de Turismo SAC, Lima 2018**” Para optar al título de Profesional de Contador Público de la Universidad San Ignacio de Loyola ubicada en Lima, Perú. Presentó como objetivo: optimizar el proceso de facturación a través de la eficiente emisión de comprobantes de pago en la empresa Discover Mayorista de Turismo S.A.C.

Como técnica para la recolección se aplicó la entrevista, donde se evidenció que no existían seguimientos en los procesos adecuados en las áreas de ventas y facturación, lo cual impacta de manera negativa al departamento. En términos generales se concluyó que la entidad necesitaba reorganizar los procesos en el área de facturación, con lo cual lograría disminuir la carga de trabajo de los colaboradores del área, reducir el tiempo dedicado a este proceso; así mismo mejorar la eficiencia de los procesos para una correcta emisión de comprobantes de pago sin errores.

La principal relación de esta investigación con el trabajo es la similitud de los problemas con el proceso de facturación la cual es de suma importancia ya que permite dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación o transacción comercial. Es requerida una sistematización organizada de facturas para evitar inconvenientes e incumplimientos.

Rodríguez, J (2019), en su investigación denominada: **“Modelo de control de gestión para la administración de políticas de facturación de servicios, como mecanismo para preservar la rentabilidad en la Empresa Fastel Telefonía C. A.”**. Presentada ante la Universidad de Carabobo, estado Carabobo, Venezuela, para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública. La misma tuvo como objetivo principal: proponer un modelo de control de gestión para la administración de políticas de facturación de servicios, como mecanismo para preservar la rentabilidad en la Empresa Fastel Telefonía C. A.

La investigación estuvo enmarcada dentro del tipo de proyecto factible y la propuesta estuvo apoyada en una investigación de campo de carácter descriptiva, la técnica utilizada fue la entrevista. Como conclusión la autora considero que la empresa debe establecer formalmente un precio por cada servicio extra que presta, determinando de manera estandarizada cuales serán y no improvisar de acuerdo con las exigencias de los clientes, ya que ello genera desorganización, pérdida de control y afectación financiera.

Esta fuente sirvió de apoyo al presente informe por cuanto estudia la facturación, además se puede observar en la conclusión que presentan problemas al cotizar los servicios extras, esto mismo ocurre en P&V Inversiones C.A. ya que servicios como el transporte no son medidos en base a un tabulador sino son improvisados al momento de la cotización.

Valdivieso, E y Rivera, W. (2017), presentaron una investigación titulada **“Propuesta de mejora del proceso de cotización en el área de operaciones a través de un sistema de costeo en la Empresa Yobel Cargo SAC, Lima 2017.”**, presentada ante la Universidad Privada del Norte, Lima, Perú, para optar al título profesional de Ingeniero Industrial, tuvo como principal objetivo, aplicar un sistema de costeo que determine el costo real del flete y genere rentabilidad al negocio.

Esa investigación forma parte de los antecedentes ya que aporta conocimientos del comportamiento de los costos, particularmente dentro de las cotizaciones. En la empresa P&V Inversiones C.A. las cotizaciones incluyen dentro de sus costos el transporte de las maquinarias, así como, el mantenimiento, limpieza, lubricación, entre otros. Estos varían según el tipo de elevador requerido, todos estos son aspectos importantes que se deben incluir en la optimización de los procedimientos.

De igual manera, se presenta a Armas, M y Pereira, F. (2016), en su investigación titulada: “**Análisis y propuesta de mejoras de los procesos de admisión, facturación y cobranza en los servicios de hospitalización, cirugía, emergencia y maternidad de una clínica en el área metropolitana**”. Presentada ante la Universidad Católica Andrés Bello para obtener el título de Ingeniero Industrial, cuyo objetivo principal fue plantear analizar y proponer mejoras a los procesos de admisión, facturación y cobranza en los servicios de hospitalización, cirugía, emergencia y maternidad de una clínica en el área metropolitana.

Los investigadores concluyeron que el proceso de facturación se ve retrasado por los errores que arroja el sistema al momento de cargar el registro, la falta de comunicación entre los departamentos y la presencia de un sistema no adecuado.

El trabajo anteriormente citado aporta información valiosa a la presente investigación, ya que está vinculado con la importancia de medir, controlar y corregir continuamente los procesos de facturación, en la empresa P&V Inversiones C.A. hace mucho que los procedimientos no son evaluados por lo que necesitan de una renovación.

3.2. Bases Teóricas

Seguidamente, es necesario exponer las bases teorías, las cuales comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, en el presente

estudio dirigido a diseñar procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A. A continuación, se exponen las bases teóricas que sustentan la presente investigación:

Optimización

De acuerdo a Westreicher, G. (2020) la define como “la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible”.

Según Ordoñez, J (2014) “Se conoce como optimización a la búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas”.

De acuerdo con lo citado anteriormente por los autores se puede concluir que es el proceso de encontrar la mejor manera de realizar actividades cotidianas, y esto es precisamente lo que se busca en este informe, obtener mejores resultados por los procedimientos de cotización y facturación, de modo que sean satisfactorios y más eficientes para el desempeño de la empresa P&V Inversiones C.A.

La optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algún proceso, usando de la mejor forma los recursos, pudiéndose aplicar a distintos ámbitos.

Factura

Una factura es un documento tributario, el cual representa la transacción comercial realizada, ya sea de compra o de venta, esta a su vez debe cumplir los requisitos de acuerdo a la legislación vigente para que sea aceptada tributariamente, es importante recalcar que la factura acredita la venta de mercaderías o servicios prestados porque en ella se concluye la operación realizada con el comprador.

De acuerdo a Ossorio (2003:370), “una factura es una nota de contabilidad en la que se indica el detalle de las mercancías entregadas, así como los trabajos ejecutados, con indicación de los precios de aquellas o de estos. El documento además de sus fines de contabilidad, es entregado a quien ha de pagar las mercancías o los trabajos, como justificación de su costo. En la factura suele indicarse la clase, cantidad, la calidad y otros elementos relativos a la cosa facturada”.

Se debe tener en cuenta que es muy importante la emisión de facturas, ya que a través de ellas se canalizan todos los ingresos de la empresa por la venta o la prestación de sus servicios.

Requisitos de la factura de acuerdo a la legislación vigente en Venezuela

De conformidad con la Providencia Administrativa 00071 del 08 de noviembre de 2011 y publicada en Gaceta Oficial N° 39.795 de igual fecha, relativa a las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos.

En su capítulo III De los Documentos, Sección I De las facturas, Artículo 13 establece que las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de "Factura".
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de Control pre impreso.
4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N°. hasta el N°."
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.

6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (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.
8. 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.

Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el impuesto al valor agregado, 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).
9. 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.
10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
13. Contener la frase "sin derecho a crédito fiscal", cuando se trate de las copias de las facturas.

14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, 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.

15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.

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

Cuyos requisitos son cumplidos en la empresa P&V Inversiones C.A. donde se emiten facturas sobre formatos.

Importancia de la factura

En resumidas cuentas, la importancia de la factura radica en que la misma es el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, por parte de la empresa a un cliente determinado.

Al respecto Mailxmail (2012:25) comenta que “una de las claves del éxito para las empresas es hacer bien la facturación de las ventas, ya que el éxito no está solo en vender sino también en cobrar las facturas”.

Por ser un documento legal para el respaldo de toda transacción contable, en la empresa P&V Inversiones C.A. es de suma importancia la mejora de su procedimiento ya 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 la cancelación de la misma, la información que se presenta en la misma debe ser fidedigna. La extensión de facturas en cualquier establecimiento de comercio es de total obligatoriedad y es responsabilidad del usuario exigirla a la culminación de cualquier operación, ya que de esto depende la transparencia contable

en la declaración de los impuestos de cada uno de los contribuyentes en cualquier país.

Proceso de Facturación

El proceso de facturación tiene por objeto la emisión del documento legal que le da derecho al cobro. La facturación debe agregarle valor a la operación de venta, ya que es una actividad de servicio directo.

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

De acuerdo a lo planteado, en P&V Inversiones C.A. el proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros legales, contables y administrativos para su buen procedimiento, además debe proporcionarle a la organización el control de la entrada y salida de productos o la prestación de servicios.

Cotización en las empresas

Para Montes de Oca, J. (2015) “Se refiere a un documento informativo que el departamento de ventas de una empresa o institución utiliza para entablar una negociación. Este documento no genera ninguna forma de registro contable, sino que sólo pretende colocar su precio justo a un bien o a un servicio”.

Es un documento en donde se detalla el bien o servicio ofrecido y su precio para el proceso de compra o negociación. A este proceso también se le conoce como presupuesto, y es cuando un cliente pide a una empresa que le indique el valor de un requerimiento determinado.

En la empresa P&V Inversiones C.A. recurrentemente los clientes llaman para pedir cotizaciones tanto para el alquiler como para la compra de elevadores de

personal y hasta ahora la empresa no cuenta con un procedimiento claro, preciso ni oportuno, por el contrario se hace esperar a los clientes en demasía para dar respuesta.

Importancia de la cotización en las empresas

Navarro, L (2018) expresa “este documento informativo lo utiliza el área de ventas de una empresa para entablar una negociación. Su importancia se da a nivel administrativo, debido a que una cotización permite a la empresa calcular las utilidades que desea generar por sus servicios antes de la prestación de los mismos”.

Si bien se determina como uno de los tipos de documentos contables, no quiere decir que este sea un ingreso, es decir no genera un registro contable, ya que cuando un cliente solicita una cotización, este está en el derecho de decidir aceptar, modificar o rechazar, en ningún momento está obligado a pagar. Si por el contrario, el cliente acepta dicha cotización, el empresario entra a pasar esa cotización a factura, para que el usuario continúe con el pago.

A pesar de que no se trata de un ingreso directo en P&V Inversiones C.A. las cotizaciones son las principales oportunidades para concretar un alquiler o venta por lo tanto su procedimiento debe ser eficiente con el fin de lograr concretar la mayor cantidad de contratos o ventas posibles.

3.3 Definición de Términos Básicos

Documentos mercantiles: son aquellos títulos, efectos, recibos, facturas, notas de débito y crédito, etc., que sirven para legitimar el ejercicio de las transacciones, así como poder documentar las operaciones de tipo mercantil en los justificantes de la contabilidad.

Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: según Chiavenato, I (2004), “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles”.

Ofimática: es un conjunto de herramientas de informática que se utilizan para optimizar, mejorar y automatizar los procedimientos que se realizan en una oficina. La palabra ofimática es un acrónimo formado por oficina e informática.

Presupuesto: Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

Recursos: Chiavenato, I. (1999) define los recursos como “los bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales”.

Registro: es la representación de una operación que afecta a la contabilidad de la empresa.

Rendimiento: Es la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Con el presente informe, se tiene como finalidad proponer procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A., con el propósito de ofrecer una solución a una problemática que afecta directamente los ingresos de la compañía y las relaciones comerciales. Para generar nuevos procedimientos enfocados a este campo, que permitan tener mayor organización y así mismo una visión más precisa de cómo darle el manejo adecuado a los procesos de cotización y facturación. Para lograr los objetivos de la presente investigación, se cumplirán tres (3) fases o etapas metodológicas:

4.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la manera en que se realizan las cotizaciones y facturas en la empresa P&V Inversiones C.A.

En esta fase, se realizarán diagnósticos para evaluar la situación actual de los procedimientos de cotizaciones y facturas en la empresa P&V Inversiones C.A., permitiendo obtener un punto de partida para proyectar su desarrollo a futuro, con el fin de conocer cómo se está llevando este proceso y determinar las necesidades de mejora.

Para ello, se requiere establecer la población y muestra objeto de estudio, la cual suministrara la información necesaria a través de los instrumentos de recolección de datos. Con referencia a la población de acuerdo a Balestrini (2008:126), indica que es: “cualquier conjunto de elementos de la que se requiere conocer o investigar algunas de sus características”. Y estará conformada por diez (10) trabajadores de la empresa P&V Inversiones C.A., con la finalidad de obtener datos que contribuyan al

cumplimiento del objetivo.

Por su parte, Arias (2002:137), afirma que la muestra: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, la muestra representativa de la población estará comprendida por cinco (05) trabajadores del departamento de estudio.

En cuanto a la técnica de recolección de información que se utilizó en esta fase fue la encuesta, apoyada en un cuestionario de preguntas cerradas de respuesta dicotómica, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las variables objeto de estudio, que suministrarán información real de la situación actual en cuanto a los procedimientos de facturaciones y cotizaciones que se llevan a cabo en la empresa.

Siendo la encuesta, la técnica a ser utilizada en la presente investigación, Arias (2012:72), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

Entre los medios empleados para la obtención de información se utilizó la aplicación del cuestionario. Según Tamayo (2014:122): “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán graficados y posteriormente analizados.

4.2 Fase II: Determinación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los procedimientos utilizados en las tareas de cotización y facturación de P&V Inversiones C.A.

Esta fase tiene el objeto de determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas existentes en los sistemas utilizados en la cotización y facturación de

P&V Inversiones C.A., con el fin de encontrar las características más importantes en los procesos y lograr el beneficio de los factores expuestos en una matriz DOFA.

La matriz DOFA, es una herramienta básica que facilita el análisis de los aspectos internos y externos del ente a analizar. Para David (2007:192), “una matriz DOFA es una herramienta de comparación que se fundamenta en información de entradas provenientes de las matrices de evaluación del factor interno, externo y en la de perfil competitivo”.

Con la finalidad de obtener información detallada sobre los procedimientos actuales de cotización y facturación de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa objeto de estudio, y así lograr ofrecer una solución factible a su problema actual, por medio del desarrollo de la propuesta, la cual será presentada en la siguiente fase.

4.3 Fase III: Diseño de los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A.

Luego de completadas las fases anteriores y considerados los resultados obtenidos, se procederá a elaborar la propuesta que consistirá en rediseñar los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A., con la finalidad de plantear una solución a la problemática expuesta y fortalecer el proceso comercial, contable y administrativo, para así promover eficiencia y eficacia en la operación, y de esta forma disminuir los riesgos y reprocesos que se presentan actualmente, mejorar las relaciones comerciales de la compañía y finalmente contribuir de manera general a optimizar el funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de los Resultados

En este capítulo se estudian los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y técnicas de recolección de información, dichos resultados se presentan mediante gráficos para permitir una visión más precisa y facilitar el análisis de los procedimientos de facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la manera en que se realizan las cotizaciones y facturas en la empresa P&V Inversiones C.A.

La naturaleza de la presente fase es mostrar los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos acordes según la metodología de la investigación; en este caso, el cuestionario. Aplicado a una muestra representada por cinco (05) trabajadores del departamento de estudio, quienes brindaron la información necesaria para realizar un diagnóstico de la situación actual que presentan los procedimientos de facturación y cotización de la empresa P&V Inversiones C.A. En el instrumento se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos, y a los resultados que persigue la investigación.

Ítem 1.- ¿Está usted de acuerdo con los procesos de cotización y facturación actuales?



Gráfico 1.- Acuerdo con los procesos actuales.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que el 60% de los encuestados no está de acuerdo con la forma en que se ejecutan actualmente los procesos de cotización y facturación, mientras el otro 40% se encuentra de acuerdo. Con este resultado se deduce que el objetivo de este informe contará con buena receptividad.

Ítem 2.- ¿Considera usted que actualmente se cuenta con procedimientos de facturación y cotización eficaces?

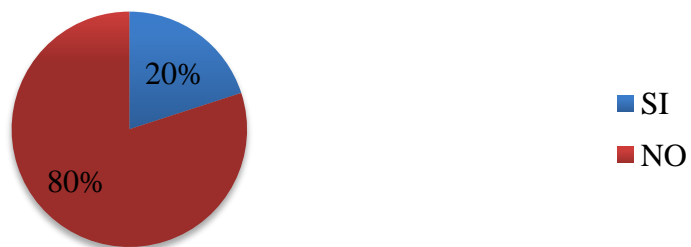


Gráfico 2.- Eficacia de procedimientos.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

En este segundo gráfico los números obtenidos determinan que en su mayoría, el 80% de los encuestados definen los procedimientos de facturación y cotización actuales como ineficaces y tan solo un 20% respondió positivamente, lo que refleja la necesidad de diseñar procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

Ítem 3.- ¿Se lleva actualmente el debido control de las facturas y cotizaciones realizadas?

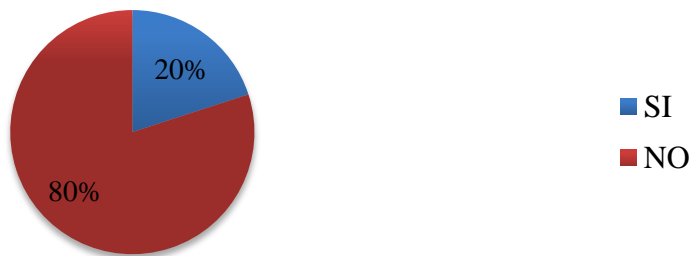


Gráfico 3.- Control de las facturas y cotizaciones.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

Con respecto a que, si se lleva debidamente el control de las facturas y cotizaciones realizadas en la empresa, el 80% de la población encuestada opinó que no, por cuanto consideran que no se están manejando ni registrando de la manera correcta. No obstante, el 20% restante, expreso que sí, quizás sea debido a que no considera importante ni necesario el control de dichos documentos.

Ítem 4.- ¿Usted considera que se emplea el adecuado uso de herramientas ofimáticas para los cálculos del proceso comercial?



Gráfico 4.- Uso de herramientas ofimáticas.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

En relación a que si se emplean adecuadamente las herramientas ofimáticas para los cálculos del proceso comercial, el 100% de la muestra opino de forma negativa, reflejando así que existe una falta de manejo de los programas y aplicaciones que facilitan, optimizan y mejoran las tareas relativas a los cálculos que se siguen para cerrar un alquiler o venta en la empresa P&V Inversiones C.A.

Ítem 5.- ¿Estaría usted de acuerdo con una propuesta de procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A?



Gráfico 5.- Aceptación de la propuesta.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

Con esta pregunta se confirmó la receptividad que pueda tener la propuesta de nuevos procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A, para el mejor rendimiento del departamento correspondiente. Se obtuvo como resultado un 100% de aceptación lo que permite validar la necesidad de un cambio positivo en los procedimientos de cotización y facturación de la empresa.

Ítem 6.- ¿La optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones es útil para el desarrollo de sus labores administrativas?



Gráfico 6.- Utilidad para las labores administrativas.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

Con esta pregunta de la encuesta se buscó obtener los índices de utilidad de la optimización de los procedimientos de facturación y cotización comercial para el desarrollo de las labores administrativas en la empresa, a lo que se obtuvo como resultado que a un 80% considera estos como un apoyo para sus tareas administrativas y un 20% no considera que influirá en sus labores, esta negativa puede deberse a que no trabaja directamente con dichos procedimientos.

Ítem 7.- ¿Cree usted que la optimización de los procesos de facturación y cotización mejorara la calidad de servicio?



Gráfico 7.- Influencia en la calidad de servicio.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

La calidad de servicio en toda empresa es de suma importancia ya que asegura una larga y valiosa relación con sus clientes, en la séptima pregunta el 60% de la muestra estuvo de acuerdo con que la optimización de los procedimientos de facturación y cotización mejorará la calidad del servicio, mientras el otro 40% considero que no influirá en esta.

Ítem 8.- ¿Considera usted que los procedimientos para la optimización de facturación y cotización ayudaran a reducir el tiempo en realizar dichos procesos?



Gráfico 8.- Ahorro de tiempo.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

El gráfico 8 refleja que el 80% de la muestra considera que la optimización de los procedimientos de facturación y cotización obtendrá como ventaja ahorro de tiempo, recurso sumamente importante en la oficina, el 20% restante no considera que reducirá el tiempo de dichos procesos esto puede ser causado por experiencias negativas con respecto a cambios anteriores en dichos procedimientos.

Ítem 9.- ¿Le gustaría recibir capacitación sobre el paso a paso de los nuevos procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A?



Gráfico 9.- Interés en recibir capacitación.

Fuente: Jiménez (2021)

Análisis

En esta última pregunta resultado que el 100% de los encuestados está de acuerdo con recibir adiestramiento en caso de que el objeto de estudio de este informe se lleve a cabo en la empresa. La aceptación ante la posibilidad de capacitación demuestra la

disposición del personal por aprender y además se observa como una oportunidad de mejorar el departamento de facturación y cotización de la empresa.

Fase II: Determinación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los procedimientos utilizados en las tareas de cotización y facturación de P&V Inversiones C.A.

Los resultados presentados y analizados con anterioridad proporcionaron una idea general de la situación actual en cuanto a la utilización de los procedimientos utilizados en la cotización y facturación de P&V Inversiones C.A.

Esta fase tuvo el objeto de identificar las debilidades y fortalezas existentes de los departamentos a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importantes en los procesos, para diseñar las estrategias que minimicen las debilidades y potencien las fortalezas de los procesos, en este sentido se presenta a continuación el análisis de la Matriz DOFA.

Cuadro 1.- Matriz DOFA

Fortalezas	Debilidades
1. Disposición del personal para realizar las actividades.	1. Falta de uso de herramientas ofimáticas.
2. Existencia de plantillas prediseñadas para las cotizaciones.	2. Exceso de tiempo en los procesos de análisis de costos.
3. Conocen los procedimientos.	3. Carencia de tarifas estandarizadas.
4. Variedad de maquinarias para múltiples trabajos.	4. Errores de digitalización.
5. Cumplimiento de las	5. Improvisación en la determinación de montos a

formalidades y declaraciones tributarias.	cobrar
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación e implementación de las herramientas ofimáticas. 2. Uso de medios electrónicos para el envío de cotizaciones. 3. Mejorar la productividad de los procedimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor velocidad de respuesta de parte de la competencia a los clientes. 2. Poca demanda de elevadores de personal. 3. Inflación en Venezuela. 4. Variación constante en el precio del dólar.

Fuente: Jiménez (2021)

En el presente cuadro se evidencio y detallo las distintas variables ante la situación actual de los procedimientos de facturación y cotización en la empresa P&V Inversiones C.A., comenzando así a describir las fortalezas.

Sin duda alguna, las fortalezas que tiene la empresa debido a su gran variedad de equipos elevadores de personal son muy buenas y de gran ventaja dentro del mercado para generar cotizaciones específicas, ya que este rubro posee numerosa demanda por la calidad y variedad de maquinaria. Atrayendo así posibles clientes cuyos requerimientos sean muy detallados, a su vez en métodos de cotización son bastante didácticos ya que poseen distintas plantillas prediseñadas sin embargo, al momento de generar dicha cotización a los clientes se presentan debilidades en la empresa donde destaca la carencia de tarifas estandarizadas que son resueltas con improvisación, añadiendo los inconvenientes generados por la lenta digitalización de las mismas y de las facturas, generando así fallas en los procesos internos de la empresa, lo que conlleva a retrasos e incumplimiento.

Para concluir existen distintos mecanismos y estrategias que siendo implementados de manera correcta pudiesen ser una oportunidad para solventar los problemas mencionados anteriormente a la hora de reducir tiempo de entrega y digitalización de facturas y cotizaciones, así como podría ser la implementación de herramientas ofimáticas y medios digitales para lograr mejorar la productividad de los procesos. No obstante, las amenazas siempre están presentes, tomando en cuenta como la más importante el hecho de que la competencia puede ser más efectiva a la hora de dar respuesta y enviar cotizaciones, por lo que los clientes podrían decidirse por ellas.

4.4 Fase III: Diseño de los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A.

Los resultados de la fase I, así como del análisis DOFA, sustentan el diseño de procedimientos para la optimización de la facturación y cotización de P&V Inversiones C.A, lo cual constituye la propuesta de este trabajo de investigación cuya estructura es desarrollada en el siguiente Capítulo: Presentación de la propuesta, objetivos de la propuesta, justificación de la propuesta, factibilidad de la propuesta y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la propuesta

En el presente capítulo se plantea la propuesta que proporcionará solución a la problemática evidenciada en los procedimientos de facturación y cotización en la empresa P&V Inversiones C.A.

De acuerdo al diagnóstico efectuado, a través de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se pudieron identificar las debilidades presentes en los procedimientos para la realización de cotizaciones y facturas a los clientes, esto concluye que esta situación afecta a todos los procesos de manera directa, ya que lograr el cálculo de las utilidades, el ordenamiento de los sistemas de facturación, un control de los ingresos, una buena gestión de la base de datos de los clientes, una correlación óptima de procesos fiscales, el registro de ventas, cuentas por pagar y cobrar no será posible sin un proceso óptimo y adecuado.

Todo lo antes descrito, refleja la necesidad de desarrollar la presente propuesta la cual consiste en diseñar una serie de procedimientos y mejoras, que permitan a la empresa reducir los errores, retardos e incumplimiento en los procesos de cotización y facturación.

6.2 Beneficios de la propuesta

El desarrollo e implementación de los procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A., traerá consigo múltiples beneficios, entre ellos:

- ✓ Impacto positivo a nivel financiero, operativo y comercial.
- ✓ Mayor precisión en los cálculos de la utilidad bruta.
- ✓ Existencia de tarifas estandarizadas y con ellas una correcta verificación de costos.
- ✓ Eficiencia en la prestación de servicios, que se traduce en mantener la clientela y atraer nuevos clientes.
- ✓ Ahorro de tiempo, ya que estos procedimientos son mucho más prácticos.
- ✓ Mínimo riesgo en las operaciones comerciales.
- ✓ Establecimiento de una base de datos de clientes, registros de ventas, proveedores, cuentas por pagar y por cobrar.

6.3 Objetivos de la propuesta

6.3.1 Objetivo General

Diseñar procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A.

6.3.2 Objetivos Específicos

- Implementar procedimientos mediante herramientas ofimáticas que permitan generar de manera óptima y eficaz cotizaciones y facturas.
- Generar programas de capacitación del personal para el implemento óptimo de los nuevos procedimientos para la gestión y mejoras de las áreas.
- Ampliar, estandarizar y gestionar costos de alquiler y transporte utilizando tabuladores, niveles de comunicación directa y sistemas de información.

6.4 Justificación de la propuesta

El diseño de la propuesta se justifica debido a que mediante la implementación de estrategias y técnicas proporcionados a la empresa P&V Inversiones C.A. ésta podrá generar de manera óptima facturas y cotizaciones, cumpliendo así con procesos adecuados de gestión empresarial.

Además, las estrategias propuestas permitirán un manejo más efectivo para calcular las utilidades, ordenar los sistemas de facturación y controlar los ingresos. Así mismo contará con la participación de empleados mejor capacitados para la implementación y manejo de herramientas digitales, los cuales coadyuvarán al óptimo desarrollo y funcionamiento organizacional.

6.5 Factibilidad de la propuesta

A continuación, se demuestra que implementar procesos que faciliten y gestionen una óptima ejecución de los procedimientos de cotización y facturación es factible para la empresa P&V Inversiones C.A. Más aun, cuando la Gerencia ha sido muy receptiva ante la iniciativa, resultados y posibles soluciones planteados en el presente informe.

6.5.1 Factibilidad Técnica

En la empresa P&V Inversiones C.A, se cuenta con instalaciones y equipos óptimos para la implementación de la propuesta, además de un capital humano calificado y motivado para aprender y aplicar los cambios que sean necesarios para el mejor funcionamiento organizacional.

En este sentido, la gerencia de la empresa ha manifestado que las herramientas requeridas se encuentran disponibles para ejecutar las correcciones y mejoras sugeridas. E igualmente esta implementación no requiere ningún cambio de gran envergadura en cuanto a los recursos con los que cuenta actualmente, por lo tanto se considera técnicamente factible.

6.5.2 Factibilidad Operativa

La propuesta resultante del presente informe se considera operativamente factible, debido a que la misma ha sido diseñada acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa objeto de estudio, P&V Inversiones C.A., la cual no requiere de modificaciones en su estructura organizativa, ni contratación de nuevo personal, debido a que cuenta con empleados dispuestos y calificados necesarios para el desarrollo de la propuesta.

6.5.3 Factibilidad Económica

Más allá de los beneficios posibles que se obtendrán con la implementación de la propuesta, se conquistará lo que se conoce como una mejor relación costo-beneficio, ya que implementar de manera completa lo sugerido no representa para la empresa P&V Inversiones C.A., una inversión de gran capital, permitiendo así que los cambios sean llevados a cabo sin complejidad y en el menor tiempo posible.

Por esta razón se considera factible y realizable, ya que la empresa cuenta con los recursos económicos, con las instalaciones y con el capital humano para ejecutar de manera óptima los planteamientos sugeridos.

6.6 Desarrollo de la propuesta

La propuesta de mejoras en los procedimientos de cotización y facturación en la empresa P&V Inversiones C.A es la finalidad de este informe, y su desarrollo se logrará con el cumplimiento los siguientes objetivos:

Objetivo 1.- Implementar procedimientos mediante herramientas ofimáticas que permitan generar de manera óptima y eficaz cotizaciones y facturas.

La finalidad de este objetivo no es más que facilitar y otorgar un mejor procedimiento de cotización y facturación para minimizar tiempos de entregas y

errores manuales, gestionar de mejor manera datos de clientes y proveedores, además de una información vigente en cuanto a los costos.

Cuando se mencionan herramientas ofimáticas, se refiere al uso de instrumentos informáticos de tipo contables y administrativos, tales como programas de gestión empresarial como sistema profit o valery. Así como otras utilidades básicas que proporciona el sistema Windows entre las que podemos mencionar programas como excel, word, publisher, powerpoint, etc. Permitiendo un mejor manejo y corrigiendo problemas en la digitalización de facturas y cotizaciones.

El procedimiento sugerido para realizar cotizaciones y facturas óptimas en tiempos acordes utilizando sistemas administrativos y contables como los antes mencionados es el siguiente:

1. Poseer un registro previo de cliente con sus datos empresariales, entre los que destacan: razón social, registro de identificación fiscal (RIF), dirección, teléfonos, tipo de cliente, entre otros.
2. Tener un control y tabulario registrado previamente de los servicios prestados por la empresa P&V Inversiones C.A con precios y condiciones actualizados al menos cada (15) días.
3. Tomar en consideración tarifas especiales, créditos y deudas previas.
4. Contar con toda la información de los clientes, proveedores, materiales y tarifas previamente cargada en los sistemas, para así lograr generar cotizaciones y facturas digitalizadas en tiempos reducidos.

El uso y manejo óptimo de estas herramientas, garantiza un mayor nivel de productividad y un menor margen de error al que se está operando actualmente en la empresa P&V Inversiones C.A. Permitiendo el apalancamiento y uso de estos programas digitalizados y automatizados, la información siempre estará a la mano y a disponibilidad abierta entre departamentos y puestos gerenciales.

Objetivo 2.- Generar programas de capacitación del personal para el implemento óptimo de los nuevos procedimientos para la gestión y mejoras de las áreas.

La capacitación del personal es el mejor ganar-ganar que pueden implementar las empresas, ya que empleados capacitados implica un mejor desarrollo y desempeño de las actividades organizacionales, permitiendo así el logro de los objetivos. En el caso de la empresa P&V Inversiones C.A, el adiestramiento del personal es una pieza clave para reparar y corregir los fallos administrativos al momento de gestionar cotizaciones y facturas.

Por tal motivo, se sugiere implementar las siguientes estrategias:

- Programar la participación del personal involucrado en estos procesos en seminarios, talleres y conferencias de manera presencial o virtual, dictados por universidades, empresas privadas e instituciones gubernamentales con motivos y fines administrativos, contables y de gestión empresarial.
- Programar charlas internas dentro de la misma empresa en conexión directa con la alta gerencia y los demás departamentos, para así fomentar la comunicación abierta y el aprendizaje interno.
- Utilizar el apoyo del internet para la capacitación, explotando las grandes fuentes de información que se pueden obtener, tales como cursos gratuitos, conferencias internacionales, noticias y avances en tiempo real.

Objetivo 3.- Ampliar, estandarizar y gestionar costos de alquiler y transporte empleando niveles de comunicación directa y sistemas de información.

La gestión de proveedores es esencial para el manejo correcto de información sobre costos, tarifas, créditos y disponibilidad de materiales y transporte. Esto logra una óptima respuesta a clientes minimizando el tiempo de entrega.

Se sugiere a la empresa, optar por canales de comunicación directa con los proveedores que sirva para solicitar precios y disponibilidad de materiales y transporte de manera quincenal. Permitiendo contar permanentemente con precios vigentes en divisa estable, además de una información reciente y actualizada de costos operativos y de materiales.

Adicional, es necesario la continua búsqueda de nuevos proveedores, se debe dedicar tiempo a ampliar el listado de proveedores que permitan tener una mejor calidad y variedad en costos a la empresa P&V Inversiones C.A, permitiéndole diversificar sus servicios, optar por mejores costos y aumentar sus ingresos.

CONCLUSIONES

Ante las nuevas realidades presentes en el mundo empresarial venezolano, producto, tanto de la innovación y nuevas tecnologías, como de las diversas variaciones en la economía y realidades políticas. La capacidad de adaptación y evolución son requerimientos indispensables para las empresas, ya que si quieren perdurar en el tiempo las organizaciones deberán ajustarse de manera objetiva y decidida.

La presencia de errores o fallos que lleven a una organización a malas gestiones administrativas y contables son las principales causas del fracaso, generando así pérdidas sustanciales, clientes insatisfechos y un descontento en el personal. Es por esto que la optimización, digitalización y adiestramiento a nuevas tecnologías y estrategias es la mejor manera de lograr que una organización este siempre en la vanguardia de su ramo.

Contar con procedimientos adaptados a las nuevas realidades y necesidades de cada organización las vuelve efectivas, ya que se busca satisfacer los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

Para proporcionar una solución factible a la problemática y a las debilidades arrojadas por el análisis de factores internos y externos efectuados en el capítulo V, se logró identificar una metodología de trabajo basada en procesos y herramientas digitales adecuadas para la prestación de servicio en P&V Inversiones C.A. procurando minimizar la pérdida de clientes por demora o errores en las cotizaciones y facturas. Dando importancia al adecuado cálculo de las utilidades, el ordenamiento de los sistemas de facturación y un buen control de los ingresos. Sustentados en un capital humano mejor capacitados para la implementación y manejo de herramientas digitales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar los procedimientos propuestos para realizar el debido control y seguimiento de los procesos de facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A., por todas las realidades evidenciadas en el presente estudio.

En este sentido y como complemento, es necesario concientizar, adiestrar e involucrar a los trabajadores con los nuevos procedimientos de facturación y cotización de los servicios prestados por parte de la organización, con el propósito de asegurar el efectivo cumplimiento de cada una de las actividades que se describen.

Igualmente, la adopción de la propuesta dará pie a una mejor y más efectiva ejecución, registro y control de los procedimientos, para coadyuvar el cumplimiento de la misión de la empresa, conforme a los requerimientos de los clientes y a los intereses generales de la empresa en la obtención de un retorno monetario adecuado por los servicios prestados.

Promover la existencia de una comunicación constante con los proveedores de servicios auxiliares a los prestados por la empresa, principalmente el transporte de maquinarias, mantener un monitoreo de la base de datos, tarifas y servicios ofrecidos por estos, con la finalidad de mantener actualizado por lo menos cada quince (15) días los tabuladores de fletes, ya que estos tienen gran utilidad en los procedimientos de cotización y facturación.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006) **El proyecto de investigación** (6ta edición). Editorial Episteme. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- Armas, M y Pereira, F. (2016), **Análisis y propuesta de mejoras de los procesos de admisión, facturación y cobranza en los servicios de hospitalización, cirugía, emergencia y maternidad de una clínica en el área metropolitana** (Documento en línea) <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ5279.pdf>
- Bacayan, E. (2019) **Optimización del proceso de facturación en la empresa Discover Mayorista de Turismo SAC, Lima 2018** (Documento en línea). Disponible en http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9153/1/2019_Bacayan-Llerena.pdf
- Balestrini, M. (2002) **Como se Elabora el Proyecto de Investigación** (6ta edición) BL Consultores asociados servicio editorial. Caracas, República Bolivariana de Venezuela
- Chiavenato, I. (1999) **Administración de los Recursos Humanos**. (5ª Edición). Editorial Mc Graw Hill Argentina.
- Chiavenato, I. (2004) **Introducción a la Teoría General de la Administración**, (7ma Edición). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Medina (2004). **Proceso de Facturación**. (Documento en línea) <http://www.200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-09-0331.pdf>
- Meneses, J; Hernández, L y Quinayas, L (2020) **Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa IV NIVEL S.A. CALI** (Documento en línea)

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3464/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montes de Oca, J. (2015) **Cotización** (Documento en línea)
<https://economipedia.com/definiciones/cotizacion.html>

Navarro, L (2018) **Importancia de la cotización en las empresas** (Documento en línea) <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-una-cotizacion/>

Pérez, J; Merino, M (2009) **Eficacia** (Documento en línea)
<https://definicion.de/eficacia/>

Raffino, M. (2020) **Ofimática** (Documento en línea) <https://concepto.de/ofimatica/>

Tamayo (2014). **El proceso de la Investigación científica**. (4ta edición) Limusa Noriega Editores. México.

Ucha, F, (2010) **Rendimiento** (Documento en línea)
<https://www.definicionabc.com/general/rendimiento.php>

Valdivieso, E y Rivera, W. (2017), **Propuesta de mejora del proceso de cotización en el área de operaciones a través de un sistema de costeo en la Empresa Yobel Cargo SAC, Lima 2017**. (Documento en línea)
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11342/Tesis%20-%20Estrella%20Aym%c3%a9%20Valdivieso%20Cruzado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Westreicher, G. (2020) **Optimización** (Documento en línea)
<https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>

Westreicher, G (2020) **Registro** (Documento en línea)
<https://economipedia.com/definiciones/registro.html>

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario

Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.

Ítem 1.- ¿Está usted de acuerdo con los procesos de cotización y facturación actuales?

SI _____ NO _____

Ítem 2.- ¿Considera usted que actualmente se cuenta con procedimientos de facturación y cotización eficaces?

SI _____ NO _____

Ítem 3.- ¿Se lleva actualmente el debido control de las facturas y cotizaciones realizadas?

SI _____ NO _____

Ítem 4.- ¿Usted considera que se emplea el adecuado uso de herramientas ofimáticas para los cálculos del proceso comercial?

SI _____ NO _____

Ítem 5.- ¿Estaría usted de acuerdo con una propuesta de procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A?

SI _____ NO _____

Ítem 6.- ¿La optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones es útil para el desarrollo de sus labores administrativos?

SI _____ NO _____

Ítem 7.- ¿Cree usted que la optimización de los procesos de facturación y cotización mejorara la calidad de servicio?

SI _____ NO _____

Ítem 8.- ¿Considera usted que los procedimientos para la optimización de facturación y cotización ayudaran a reducir el tiempo en realizar dichos procesos?

SI _____ NO _____

Ítem 9.- ¿Le gustaría recibir capacitación sobre el paso a paso de los nuevos procedimientos para la optimización de la facturación y cotización comercial en la empresa P&V Inversiones C.A?

SI _____ NO _____