



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS REPORTE  
DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA AGROVANIC S.A DEL 2018**

**Autor: Lima Murrieta Roberth Joel**

**Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo quiero dedicar a Dios todopoderoso, que siempre me dio la fuerza para cumplir mis metas en estos tres años de la carrera de administración de empresas. A mis padres que siempre me apoyaron he hicieron todo lo posible por darme el financiamiento necesario para pagar las cuotas de cada mes y de cada nivel. Con todo el esfuerzo y dedicación se los dedico a toda mi familia y amigos que me mostraron que cuando uno quiere alcanzar una meta solo basta dar el mejor desempeño.

**Lima Murrieta Roberth Joel**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios primeramente, por darme la oportunidad y el conocimiento de visualizar mi futuro que tanto quería obtener, también a mi familia que siempre me aconsejaron para no dejar el estudio y poder cumplir mi propósito, a mis compañeros de clase que siempre nos hemos apoyado, y a los profesores por su paciencia y dedicación de enseñarnos lo que nos hará profesionales de aquí en adelante.

**Lima Murrieta Roberth Joel**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Optimización de los tiempos de entrega de los reportes de facturación de la empresa Agrovanic S.A del 2018”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la ineficiente facturación de mercaderías en los tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente de la empresa Agrovanic S.A en la ciudad de Durán del año 2018?**, presentado por **Lima Murrieta Roberth Joel** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Lima Murrieta Roberth Joel**

Tutor:

**Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.**

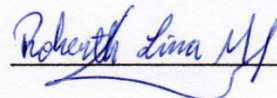
## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Lima Murrieta Roberth Joel en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Optimización de los tiempos de entrega de los reportes de facturación de la empresa Agrovanic S.A del 2018**", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Lima Murrieta Roberth Joel

**Nombre y Apellidos del Autor**  
**No. de cedula: 093015668-2**



**Firma**




v

v

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N: 093015668-2



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**LIMA MURRIETA ROBERTH JOEL**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**QUAYAS QUAYAQUIL XIENA**  
FECHA DE NACIMIENTO: 1996-01-31  
NACIONALIDAD: ECUATORIANA  
SEXO: M  
ESTADO CIVIL: SOLTERO

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: BACHILLER C.FIS.MATE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **LIMA MIRANDA PEDRO ROBERTO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **MURRIETA ARIAS MONICA PATRICIA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **QUAYAQUIL 2014-03-28**  
FECHA DE EXPIRACIÓN: 2024-03-28

A1133A1122




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

005 JUNTA No.  
005 - 258 NÚMERO  
0930156682 CÉDULA

**LIMA MURRIETA ROBERTH JOEL**  
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA  
QUAYAQUIL CANTÓN  
PASCUALES PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA: 6



REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (D)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE LISTED SUFRAÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS PRIVADOS



F. PRESIDENCIAL DE ESA JUZ.

BOGIMEN 21/11/2018







## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Roberth Lima H.*

Número único de identificación: 0930156682

Nombres del ciudadano: LIMA MURRIETA ROBERTH JOEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 31 DE ENERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.CC.FISICO MATE.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LIMA MIRANDA PEDRO ROBERTO

Nombres de la madre: MURRIETA ARIAS MONICA PATRICIA

Fecha de expedición: 28 DE MARZO DE 2014

Información certificada a la fecha: 5 DE MARZO DE 2018

Emisor: JENNY JOSEFINA OYAGUE BELTRAN - GUAYAS-EL TRIUNFO-NT 1 - GUAYAS - EL TRIUNFO



N° de certificado: 188-098-84832



188-098-84832

*Jorge Troya Fuertes*

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-004-000002486



20180909000D00305

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180909000D00305**

Ante mí, NOTARIO(A) JENNY JOSEFINA OYAGUE BELTRAN de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) ROBERTH JOEL LIMA MURRIETA portador(a) de CÉDULA 0930156682 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. EL TRIUNFO, a 5 DE MARZO DEL 2018, (12:39).

ROBERTH JOEL LIMA MURRIETA  
CÉDULA: 0930156682

NOTARIO(A) JENNY JOSEFINA OYAGUE BELTRAN  
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN EL TRIUNFO





## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS REPORTES  
DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA AGROVANIC S.A DEL AÑO  
2018**

**Autor:** Lima Murrieta Roberth Joel

**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.

**Resumen**

En la empresa Agrovanic S.A, que se dedica a la distribución de gran variedad de productos alimenticios que predominan en el mercado identificó que el control interno en el área de administración es escaso lo que provoco que cuando se realiza el sistema de facturación se tomen un largo tiempo para entregar la mercadería vendida al cliente. Este proyecto se desarrolló con el propósito de mejorar el sistema de facturación y minimizar el tiempo utilizado para dicha actividad. El análisis documental se observó que se utilizaron varios métodos para aplicar en el tiempo de facturación y cuando se entrega el producto. Una propuesta para la solución de este problema fue incorporar más personal y capacitar el resto del control interno para un mejor rendimiento profesional dando le un garantizado éxito a la empresa.

VENTAS

TIEMPO

CLIENTES

FACTURACION



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS REPORTES  
DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA AGROVANIC S.A DEL AÑO  
2018**

**Autor:** Lima Murrieta Roberth Joel

**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.

**Abstract**

**In the company Agrovanic SA, which is engaged in the distribution of a variety of food products that predominate in the market identified that internal control in the area of administration is low which caused that when the billing system is made take a long time to deliver the merchandise sold to the customer. This project was developed with the purpose of improving the billing system and minimizing the time used for said activity. The documentary analysis showed that several methods were used to apply at the time of billing and when the product is delivered. A proposal for the solution of this problem was to incorporate more personnel and train the rest of the internal control for a better professional performance giving a guaranteed success to the company.**

SALES

TIME

CUSTOMER

INVOICING

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Evaluación del problema.....	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	19

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	37

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	45
PLAN DE MEJORAS.....	53
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>57</b>

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráficos</b>	<b>Títulos</b>	<b>Páginas</b>
Gráfico 1	Diagrama de Ishikawa	2
Gráfico 2	Fórmula de la muestra	37

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>Títulos</b>	<b>Páginas</b>
Cuadro 1	Conflictos	2
Cuadro 2	Tipos de investigación	31
Cuadro 3	Delimitación de la población	33
Cuadro 4	Plan de mejora	52

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Las ventas son importantes actividades para las empresas en general (productos, servicios, otros), ya que principalmente dependen de estos servicios para que su empresa llegue al éxito.

Las empresas realizan sus ventas aumentando sus sistemas y procesos de facturación para obtener el control, ser más ágiles, y para registrar los datos de cada uno de sus clientes de manera más eficiente.

La empresa Agrovanic S.A, se dedica a la venta al por menor de gran variedad de productos entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad y varios otros tipos de productos, como prendas de vestir, muebles, aparatos, artículos de ferretería, cosméticos (tienda de víveres) etc.

Esta empresa genera servicios a crédito y los procesos de ventas realizan gestiones tales como facturación, elaboración de estados de cuentas, entre otros, por lo tanto en la empresa la importancia representa la facturación como sistema para controlar de manera más efectiva todas las actividades que aumenten las ventas en la empresa.

En el departamento de administración de esta empresa el cual es objetivo de este estudio, ha presentado un desorden de facturación a causa de que los procesos que administran las facturaciones no están establecidos en el orden que se debería tener.

En las facturaciones sus procesos se realizan de manera mensual y por ellos han cometido errores tales como:



- Ineficiente ingreso de datos.
- Confundir al cliente de sus compras.
- Condiciones inexactas.
- Fecha de vencimiento errónea.
- Desorden de pago.
- Falta de logo indicando la correspondencia de la empresa que en donde realizó la compra.
- No guardar las facturas de las compras de los clientes.

Todo lo mencionado produce pérdida de tiempo, desperdicio de material, etc; lo que causa un retraso en el proceso de facturación.

Debido al descontrol de facturación que se presenta en el proceso de administración, en el departamento el cual es el objetivo de este estudio es necesario realizar un análisis para los errores que se hayan efectuado.

En algunas empresas, los vendedores crean cotizaciones, las cuales provienen de las órdenes de venta una vez que son validadas. Después, los proyectos de facturas se crean en base a la orden de venta.

Factura antes de la entrega es utilizada generalmente por la aplicación de comercio electrónico cuando el cliente paga en la orden y se entrega después. (Pagado por adelantado). Para la mayoría de los casos de uso, se recomienda facturar manualmente. Permite al vendedor para desencadenar la factura en la demanda con opciones: factura lista para facturar en línea, facturar un porcentaje (anticipado), facturar un avance fijo.

Este proceso es bueno para ambos servicios y productos físicos.

### **Ubicación del Problema En Un Contexto**

La empresa Agrovanic S.A se ubica en el km 1.5 vía Durán-Tambo, en este lugar se analizará en el área de administración una optimización de

reportes de facturación cuando se realiza los tiempos de entrega a sus respectivos clientes.

**Cuadro 1: Diagrama de Ishikawa**



Elaborado por: Roberth Joel Lima Murrieta.

**Cuadro 1: CONFLICTO**

SITUACIÓN	CONFLICTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa facturación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncias de clientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente comunicación sobre las entregas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala percepción sobre el servicio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente manejo del tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad distribución de entrega.</li> </ul>

Elaborado por: Roberth Joel Lima Murrieta.

**Tema:** OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE LOS REPORTES DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA AGROVANIC S.A DEL 2018

## **Análisis de la Situación – Conflicto.**

El problema fue causado por el motivo de los desacuerdos y la descoordinación de los empleados en la empresa Agrovanic s.a. Aquí los empleados no tuvieron una buena capacitación en cuanto al desarrollo de facturas y si falta de profesionalismo les causó pérdidas de sueldo y de clientes.

La ineficiencia de habilidades en las que laboraban los empleados fue la responsable de que se llevara a cabo una mal administración de facturación en los tiempos de entrega de mercadería a sus respectivos clientes.

Su falta de profesional causó un problema en el cual las empresas viven gracias a esa pieza fundamental que es la facturación. Este documento es muy importante ya se podría decir que es el registro donde queda marcada la compra o venta de mercaderías.

## **Delimitación Del Problema**

País : Ecuador.

Región : Costa.

Provincia : Guayas.

Cantón : Durán.

Lugar : km 1.5 vía Durán-Tambo.

Campo : Administración.

Área : Organización del Recurso Humano.

Aspectos : Ineficiente facturación de mercaderías, Tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente.

Tiempo : 2018.

## **Formulación Del Problema**

¿Cómo incide la ineficiente facturación de mercaderías en los tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente de la empresa Agrovanic S.A en la ciudad de Durán del año 2017?

## **Variables De Investigación**

**Variable dependiente:** Ineficiente tiempos de facturación de mercaderías.

**Variable independiente:** Tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente.

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** El problema a investigar se focaliza en el área de contabilidad de la empresa Agrovanic S.A. que se ubica en Durán, provincia del Guayas durante el periodo 2017.

**Claro.-** Aparecen varios errores de facturación, uno de estos son los datos de las facturas que se ingresan con la información del cliente, en este caso la falla que se analiza es la mala escritura del que realiza la factura.

En algunos casos está el error del lugar donde se llevara el pedido del cliente.

**Evidente.-** Es evidente porque sus facturas tienen un orden el cual si no se lo sigue se podrá cometer errores que al cliente le disgusten como ejemplo su nombre, o el precio a pagar. Se observa que las facturaciones siempre llevan un control de registro y hay que cumplirlo.

**Concreto.-** Es concreto en el nivel que se va a desarrollar en el alcance de los objetivos de la presente investigación. Y donde se analizará un plan de mejora para la satisfacción del cliente con sus respectivas síntesis e investigación en comparación con la misma.

**Relevante.-** Se considera de manera relevante tanto para la empresa como para los clientes debido a la solución de las variables del problema, que se va a interpretar de una manera efectiva. También servirá para ayuda de otras empresas.



**Original.-** Es original porque es un plan el cual se impondrá en la empresa ya que nadie busco una solución para el problema que se estaba creando. De aquí se encontró el problema en el límite de tiempo realizando las facturas a los clientes.

**Contextualmente.-** Se tiene en consideración que tanto la problemática como el tema planteado en la presente investigación son aplicadas en la eficiencia de facturación y como análisis un estudio interno de dichas variables.

**Factible.-** Es factible debido al acceso que tiene en la parte social por lo que es recomendable que los empresarios lo apliquen para disminuir la eficiencia en los diferentes procesos administrativos. Optimizando el tiempo en el cual se va a ejecutar dichas actividades.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar los tiempos en que los reportes de facturación por la venta de productos alimenticios, llegan al cliente de la empresa Agrovanic S.A.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente los procesos de generación de reportes de facturación y los tiempos de entrega real de la mercadería.
- Determinar los procesos actuales seguidos en la empresa para la facturación y entrega de mercadería.
- Diseñar un plan de mejora para la facturación y su correspondiente entrega al cliente.

### **Justificación e Importancia**

**Conveniencia:** La investigación sirve para poder verificar la facturación que se realiza en una compra y el manejo del tiempo en entregas del producto.

**Relevancia social:** Se va a incrementar de manera eficiente el uso de las

redes sociales tanto para los clientes y socios y así de esa manera mejorar la eficiencia en la facturación de la empresa.

**Implicaciones prácticas:** Esta investigación servirá como guía para que otras empresas puedan administrar con buen manejo sus actividades de facturación para los clientes.

**Valor teórico:** Se pudo encontrar una solución al problema formulado el cual ocasionó bajo rendimiento del equipo de distribución y quejas de los clientes.

**Utilidad metodológica:** La estrategia que se propone en la satisfacción del cliente para la empresa tiene utilidad metodológica. La presente investigación desarrollada se implementará en referencia al estudio para las empresas y de actual aplicación en la satisfacción al cliente por su impacto al medio ambiente, salud de los trabajadores, fijación de precios y normas de calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

En las empresas la facturación es muy importante porque este proceso permite registrar las compras y ventas de mercaderías de los empleados a los clientes.

En este proceso de facturación no siempre es un trabajo fácil, algunas veces se cometen errores que pueden llevar a la empresa a la ruina.

A nivel internacional las facturaciones se trabajan por medio de un importe que registra a que país se le compra o se le vende una mercadería.

Esta facturación se dirige a los profesionales del comercio internacional: exportadores, importadores, distribuidores, intermediarios y brokers, agentes de aduana, empresa de logística y transitorios.

La facturación es el objetivo principal del proceso comercial en las empresas, todo el tiempo que lograste para aumentar a los clientes se ha garantizado en el proceso de facturación. Por esta razón es que se dice que la facturación es el elemento más importante para llegar al éxito en la vida de toda empresa.

El sector donde se sitúa el problema es en la empresa Agrovanic S.A debido a su naturaleza son intensivos en demanda de todo tipo de mano de obra.

En la empresa Agrovanic S.A el caso de facturación es un poco complejo de manejar, porque el personal es escaso y a la hora de facturar el tiempo es mínimo y la cantidad de facturas son demasiadas para entregarlas a

tiempo, entonces se necesita un plan para mejorar ese proceso de facturación el cual es el objetivo de este estudio.

### **Antecedentes Referenciales**

Después de haber realizado un análisis de varios proyectos o investigaciones se llegó a encontrar unos que hacen mención a la optimización o mejora de facturación en una empresa, las cuales son los siguientes:

(Granados, 2015) “Proceso de facturación en una empresa de telecomunicaciones”, Univ. Central, Quito, Ecuador.

Ella presenta el tema de mejora del proceso de facturación en una empresa de telecomunicaciones. Su objetivo general es implantar una metodología para agregar valor a los procesos y con ello incrementar la satisfacción de los clientes con sus productos y servicios.

Con este objetivo se pretende elevar la capacidad de la empresa para anticipar y responder a los restos de un medio ambiente más competitivo y más dinámico, apoyándose fundamentalmente en los recursos humanos y agregando valor a los procesos para incrementar la satisfacción de los clientes con los productos y servicios a través de la experiencia que ha acumulado durante años de continua transformación.

Dentro de la facturación existen varios factores pero el principal de todos es la “satisfacción al cliente”. Es este la principal razón por la que las empresas registran sus ingresos de compra y venta de los clientes. En toda empresa se obliga a facturar ya que su registro es muy importante porque resuelve a cualquier descontento del cliente.

(Valdez, 2014) “Análisis y propuesta de mejora en proceso de facturación de proyectos dentro del área de desarrollo de empresa automotriz”, Universidad de Cuenca, Guayas, Ecuador.



En este proyecto el objetivo general es, reducir las actividades que no agregan valor en comparación con el tiempo total del ciclo de facturación mensual, obtención de información confiable en tiempo, estandarización de procesos de control de proyectos entre los líderes de segmento, facturación del cliente en el mes que se lleva a cabo el servicio.

Los servicios son muy importante para la empresa y es gracias a estos que las empresas logran ser exitosos. Pero para que un servicio sirva y sea muy eficiente se necesita obligatoriamente la facturación.

Se debe tener en cuenta siempre que las facturaciones son un orden de registro, ya que si no se toma en serio, las compras o ventas no se administrarán en las empresas y por tanto no habrá ganancias ya que si al cliente le salió alguna mercadería en mal estado no tendrá ningún documento para reclamar su pedido.

(Echeverria, 2015)“Implementación del sistema del control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”, Universidad de Guayaquil, Guayas, Guayaquil.

El problema en esta empresa es que no cuenta con un sistema de control interno financiero, puesto que mantienen falencias que provocan los problemas en esta empresa. Se plantea como solución la realización de cobranzas por el método Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL).

En las empresas de consumo masivo es muy frecuente encontrarse con estos casos porque estos dependen mucho de las facturaciones ya que son sus registros para verificar la compra o venta al cliente. Si hay algún error se deberá analizar la situación donde se registra el problema de la empresa y así ser más eficiente a la hora de realizar su trabajo.

(Flores, 2014), "Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio C.A", Universidad José Antonio Páez, Venezuela.

Presenta debilidades en el proceso de facturación mediante el cual se realizará un plan para solucionar el control interno en esta empresa, y su escasa población. Es por eso que se escogió como objetivo de estudio el control interno administración.

Mi opinión sobre este tema es que las empresas generalmente tienen que llevar un personal lo suficientemente preparado para ocupar estos puestos ya que si el empleado falla está llevando a la empresa junto con todo sus ingresos y demás empleados al fracaso.

## **Fundamentación Teórica**

### **Administración.**

(Hernandez, 2013)

Consultado: 2/01/2018.

Dice que "la administración es un sistema de orden en algunas actividades ya sea grupal o personal".

Planifica, organiza, integra, direcciona y controla los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc., de una organización con el dominio de tener un beneficio social o económico dependiendo por los fines perseguidos por una organización.

La administración es toda ciencia de técnicas y principios que permite un establecer un sistema de control para un propósito dentro de una empresa.

El éxito dependerá de una buena administración. Para las grandes empresas en general se producirá un adecuado funcionamiento de productividad.

La administración se manifiesta también en las familias ya que de ellos depende el orden de lo que vayan a hacer en día a día.

Por lo tanto la administración es una de las ciencias más importante en el mundo porque está sujeta a cualquier cosa que se pueda mantener (administración = orden).

- La administración dirige las actividades globalmente en las empresas.
- Se capacita las áreas principales donde se divide el desempeño en las grandes empresas.
- Proceso administrativo en una organización para generar información de acuerdo a los recursos de las empresas.

En general, existen dos tipos de administración: la pública, que se refiere a la actividad gubernamental o del Estado, y tiene la finalidad de alcanzar sus objetivos para beneficio del país. Y la privada, referente al sector privado, cuyo fin es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento.

La administración es una disciplina profesional que estudia y forma el trabajo en equipo para evaluar la competitividad del sector privado y público.

También analiza las variables como causa y efecto en métodos eficientes y eficaces de diferentes procesos organizaciones y administrativos.

El éxito y el fracaso dependen de la administración, los procesos administrativos manifestados en las empresas son la seguridad social y por momentos difíciles el aspecto económico.

Si los administradores y gerentes de una empresa realizan un trabajo eficiente aplicando sus métodos es más probable que si alcance el éxito, entonces las probabilidades de que se cumpla el proceso administrativo son válidos. (Pág.3)

### **Organización de recursos humanos.**

(Chiavenato, 1983)

Consultado: 2/1/2018.

Se denomina así porque hay personas que cumplen un rol específico en las empresas con sus respectivos cargos.

En la actualidad la mayoría de las veces la sociedad se ha dirigido a desarrollar distintas organizaciones las cuales se han mantenido en el mercado y pelean por sus clientes para ser exitosos. La calidad de vida de las personas que tiene el privilegio de pertenecer a un lugar como sus organizaciones son muy claras gracias a su empeño que imponen en el trabajo.

Varias organizaciones se forman a través de empleados que luchan cada día por superarse a sí mismo y contribuir con su trabajo en la empresa que estén operando. En toda empresa se ejercen cargos para completar lo que va a ser los pilares de la misma, pero que se van a ir desarrollando conflictos que también causan pérdidas de empleados y clientes lo que también estarán en peligro de que la empresa no toma un rumbo exitoso.

Se llega a cierto punto cuando las organizaciones no tienen un control interno donde las capacidades de cada empleado que desempeña cada cargo sea el indicado para ocupar ese lugar. La administración de recursos humanos se considera a sí misma como un método abierto para cualquier persona que quiera cumplir un rol específico en la empresa siempre y cuando sea capacitado y tenga experiencia en su labor.

El ambiente también depende mucho ya que si se tiene un ambiente inadecuado es decir donde los empleados se sientan estresados ellos tratarán de huir y no querrán formar parte de dicha empresa. (Pág.2)

### **Ineficiente facturación de mercaderías.**

Consultado: 10/1/2018.

Las compras y ventas de mercaderías son fundamentales para cualquier empresa porque es de este sistema que viven todas las organizaciones corporativas. Siendo así el plan que deben armar para alcanzar las expectativas del cliente.

A continuación algunos factores que causan la ineficiente facturación.

Mercaderías con fechas fijadas.

Varias son las razones por las que se cometen estos errores ya que siempre la cantidad de clientes que se presentan cada día en las empresas es muy notoria y sus empleados deben ser capacitarlos para que sean más ágiles en la atención al cliente.

Cuando una mercadería es bien despachada sus clientes siempre vuelven. Una mercadería con fecha fijada en ocasiones puede fallar su destinatario y si no se cumple lo que se le compromete en las reglas de la empresa serán sancionados.

Tiempo limitado:

Las leyes se hicieron para que se cumplan en todas las organizaciones con el objetivo de dar un orden en todas las actividades. Dentro de estas leyes esta uno de los más importantes que es el tiempo límite.

Las mercaderías son duraderas cuando se elaboran y salen con fecha de vencimiento, así pues las facturas que son el documento principal donde queda registrada la compra o venta siempre llevan un registro de fecha límite ya que esto indica el tiempo que se puede reclamar sobre algún daño de mercadería o en caso de los vendedores que el cliente llegue para recibir algún paquete por medio de la facturación. Entonces la facturación tiene que llevar un orden y ser explícita para que el cliente pueda reclamar cualquier caso que le haya pasado a su mercadería.

### **Tiempos de entrega de facturas al cliente.**

Todo vendedor tiene el derecho de entregar las facturas a tiempo. Es el derecho que debe de tener toda empresa para que esto se emplee a sus objetivos a alcanzar el cual es llevarse bien con el cliente.

Esta obligación de entregar factura se da siempre, aunque tu trabajo esté exento de impuestos. De hecho, los casos en los que no es necesario emitir factura son muy escasos. En el caso de que hagas un trabajo que por ejemplo está exento de IVA, lo único que tienes que hacer es especificar en el documento dicha exención, pero nunca podrás obviar el

hecho de expedir la factura. Como te puedes imaginar, aunque Hacienda deje de ingresar dinero por ausencia de IVA en tu venta, tú sí que ganas dinero, y querrán saber cuánto para retenerte el IRPF.

De hecho, tendrás que expedir factura incluso de los pagos anticipados, excepto en las entregas intracomunitarias de bienes exentas. En cuanto a tus compras, tendrás también que exigir factura a tus proveedores y conservarla. Con respecto a este último punto, es fundamental que entiendas que la única manera de poder deducir tus gastos como autónomo es guardando las facturas de todas tus compras. ¿Cómo si no vas a justificarlo en tus trimestres?

Además, recuerda que tal y como comentamos en nuestro artículo 'Obligaciones contables del autónomo', tienes la obligación de llevar los libros registro de facturas expedidas, recibidas, bienes de inversión y de tus operaciones intracomunitarias si las tuvieras. Estas facturas tienen que estar correctamente ordenadas y numeradas por orden de fecha de expedición o registro, dependiendo de si la emites o recibes, así como agrupadas por trimestres.

Consultado: 13/1/2018.

### **Satisfacción del cliente.**

Es uno de los principales aspectos en cuanto a la industria de mercado. Ya que de este sistema proviene las ganancias a las empresas, ganarle a la competencia entre otros.

Sus mayores competidores son aquellos donde encuentran el punto clave para que el cliente este completamente contento a la hora de recibir un buen servicio o un producto de buena calidad.

La satisfacción al cliente se basa en que las empresas tengan un objetivo el cual sea que el cliente se sienta cómodo con la compra o el servicio que se le ofreció.

El cliente que regresa a aquella empresa tiene dos razones:



1. Para quejarse del mal servicio que se le ofreció.
2. Porque le gusto el servicio que se le ofreció.

El objetivo de las empresas se basa justamente en la segunda razón, en darle un buen servicio a sus clientes porque quien quiere ofrecer un mal servicio, así solo alejan a los clientes y hacen que sus competidores generen más ganancias.

La investigación de la satisfacción al cliente ha pasado de ser insignificante a ser uno de los factores más importantes para las corporaciones.

En ocasiones las empresas encuestan a sus clientes para saber que piensan ellos de sus productos y también para analizar las expectativas que se quiere alcanzar.

Los clientes buscan unas expectativas al servicio que quieren recibir. Dependiendo de la satisfacción que se le da al cliente se forma la disciplina. Teniendo un conocimiento básico de que la satisfacción al cliente es de suma importancia para las empresas se debe tener un medio necesario para saber si nuestros clientes están satisfechos con nuestros productos o servicios.

#### Beneficio de la satisfacción al cliente.

- Por lo general los clientes que reciben un buen trato conlleva a que el cliente quiera regresar al mismo lugar, es esa la clave para obtener un beneficio ofreciéndole un servicio donde quede satisfecho.
- Cuando el cliente recibe un buen trato y queda satisfecho recomienda a sus familias y amigos llevándole un beneficio a la empresa que son los clientes.
- Gracias a que el cliente ha sido complacido la empresa a logrado tener éxito cumpliendo las expectativas de sus clientes la competencia no será de mayor amenaza ya que saben cómo contentar a sus clientes.

Consultado: 14/1/2018.

## **Fundamentación Legal**

### **Ley de la constitución ecuatoriana**

De acuerdo con el (Art. 35 Constitución del Ecuador, 2008) “Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”. Las empresas públicas se constituyen en instrumentos de soporte para alcanzar los objetivos de la planificación nacional, lo que les da el carácter de estratégicas en la estructura institucional del Estado.

(Art. 36 Constitución del Ecuador, 2008) “El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y plazos y límites fijados en la ley del sector estratégico”.

### **Plan del buen vivir.**

El fortalecimiento del diseño en la cadena productiva es un paso fundamental para el redimensionamiento de la participación de la cultura en la economía y en la transformación de la matriz productiva, al ampliar el alcance de las artesanías a la gran industria. Tampoco podemos descuidar la tradición artesanal, marginada por la producción capitalista, como modo de producción alternativo y patrimonial.

Además, la capacidad de renovación de activos en una industria involucra un impulso en los procesos productivos orientados hacia la innovación y en procura de mejorar la productividad y competitividad de sectores intensivos en capital. En la actualidad, el indicador

presenta una reducción en la estimación de la edad promedio de los activos en el sector industrial.

### **Ley de defensa del consumidor**

Que, (Art 244, 2007) señala que al estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

(Art 21, 2015)- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

### **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente.

En los tiempos de entrega se realiza un orden el cual es el límite del tiempo en que el pedido es entregado a sus clientes. La facturación es un documento de registro para variar que el cliente haya realizado su compra y en caso de que quiera un reembolso.

Dentro de la satisfacción al cliente el tiempo es esencial porque de este proviene el control de los pedidos que se repartirá a sus clientes.

**Variable dependiente:** Ineficiente tiempos de facturación de mercaderías. Los fallos más relevantes de una facturación es que el cliente no reciba a tiempo su pedido y esto ocasiona que deje de ir a aquella empresa y no la

recomiende con sus círculos de amigos por haber recibido un mal servicio.

El mal manejo del tiempo es el punto a analizar, desde este punto la facturación que no se registre ocasiona problemas a la empresa.

### **Definiciones Conceptuales**

**Tiempo:** Es el que indica los momentos que pasa con cada persona en este universo y en cualquier línea temporal ya sea pasado, presente y futuro. Es parte de una magnitud física que involucra los acontecimientos que se desarrollan con cada paso de nuestras vidas.

**Entrega:** Poner algo en las manos o en el poder de otra persona. Es el método por el cual se puede emitir o recibir transacciones del comprador o del vendedor. Al crearse un nuevo producto o servicio los administradores seleccionan un método de entrega para ofrecerlos a sus clientes.

**Reporte:** Es la conclusión de una investigación donde se realiza un estudio a un tema que se quiera conocer más. Los reportes según el problema informático permiten la elaboración de facturas, entre otras tareas. También se lo referencia como texto técnico, científico o comercial para que los administradores de una empresa toman sus propias decisiones donde ayude a la empresa a ser más grande.

**Facturación:** Es a acción de toda gestión financiera dentro de una empresa adquieren cuentas acreedoras y se hace cargo de cobros de las misma. Es importante para que refleje la entrega de un producto o de un servicio, también se lo denomina como un documento de compraventa.

**Optimización:** Es cuando el proceso de investigación máximo se lo reduce al proceso mínimo añadiéndole ciertos detalles para que sea más concreta y útil, y se encuentra en la naturaleza. Es reducir una información muy extensa.

**Causa:** Es la acción que se origina cuando se trata de analizar un problema en una empresa y que puede ser un fallo a futuro. Un determinado motivo para solucionar una obra que se planteó mal y provocó fallos dentro de la organización.

**Efecto:** Se desarrolla cuando los factores de cierta experimentación de una empresa se adentran principalmente por una causa. La naturaleza de causa y efecto se produce de manera automática ya que sus significados del problema son semejantes.

**Identificación:** Es el efecto que se analiza de distintas formas considerando algunos factores igual o desigual. Su propósito es de dar un análisis de datos para reconocer que es propio de la persona, lugar o cosa.

**Explorar:** Es cuando un objetivo se convierte en plan de estudio con el propósito de averiguar de dónde salió y donde se sitúa sus funcionalidades de registrar un problema o una investigación.

**Empírico:** Es la experiencia basada en la percepción estudiando sus características que necesariamente se basa en una variedad universal consistente en el tiempo continuo de una investigación dándole un sentido científico.

**Técnico:** Se basa en el dominio de ciertas características de una investigación que se califica por medio de una educación apropiada. El técnico observa distintas herramientas como son las intelectuales, físicas, químicas, entre otras.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la Empresa.**

La empresa Agrovanic s.a fue creada en el 2012 y la comercialización de producción en septiembre del 2012. La idea nace de Andrés Fernando Salvador u es un hombre visionario y vio la oportunidad de negocio en un nicho que no es explotado y un mercado en el cual solo había un producto rapidito. No es un dueño. Son varios accionistas. El mayorista es el sr francisco Alarcón ex dueño de Toni otro accionista es Gloria Alarcón.

#### **Misión**

Ofrecer al cliente por medio de nuestra gama de productos con calidad una buena satisfacción y alcanzar las expectativas desarrollando una unión de comunicación entre el vendedor y el cliente siendo líderes de cualquier actividad comercial.

#### **Visión**

Agrovanic s.a se desempeña como empresa de distribución y nuestra responsabilidad es satisfacer a los clientes con la mejor calidad de nuestros productos cumpliendo las leyes establecidas y sin dañar al medio ambiente.

#### **Valores**

Honestidad

Responsabilidad

Lealtad

Compromiso

Respeto

### **Diseño de la Investigación.**

Es el conjunto de estrategias y procedimientos metodológicos previos a elaborar un proceso de investigación. También se identifica para la guía de recopilar y analizar los datos que se hayan investigado. Se constituye de un plan general para responder a las interrogantes de la investigación. La persona que investiga lo que trata es de comparar su investigación con la de la web.

Al momento de diseñar una investigación se analizará las diferentes opciones del tema a conocer. El investigador plantea los detalles del tema investigado y establece estrategias positivas.

### **Investigación Científica.**

Es un modo intelectual de actuar para adquirir nuevos conocimientos. Si nosotros tratamos de solucionar un problema ya estamos aplicando la investigación científica.

Un proceso formal porque está ligada a un lugar ya sea un instituto, una empresa o universidad. Los países poco desarrollados no pueden realizar investigaciones para otros países porque no están preparados primero hay que solucionar el problema del país de origen.

La actividad que verifica el conocimiento para solucionar problemas científicos, empíricos y técnicos.

Ayuda a mejorar el estudio que vayamos a investigar para que lo conozcamos bien y desarrollar soluciones.

#### Sus objetivos son:

- Conocimientos de hipótesis.
- Solucionar cualquier situación de un problema.
- Encontrar respuestas a las interrogantes.
- Analizar las teorías.

La investigación científica diferencia la investigación de la especulación por el motivo que se demuestra la forma de lo que es real y lo que solo es un invento desarrollado por la sociedad.

La investigación es instrumental para un país, porque debido a esto se desarrolla los recursos que se necesiten y generan ganancias para todo el país.

Nosotros mismos somos investigación científica ya que al dar un movimiento dejamos que nuestro cerebro investigue el estímulo apropiado para dicha acción y así es cuando se produce una investigación científica se genera por métodos donde hay un problema.

### **Investigación Cualitativa**

Según (Ruiz, 2012), la investigación cualitativa es una herramienta clave para las ciencias sociales. Se basa en la observación de datos para darle un sentido claro.

El método cualitativo es el principal factor para nuestra evolución. En este método se construye el conocimiento pero no se lo descubre.

Posee un enfoque diverso, es decir investiga las partes que se haya en su entorno. Permite comprender lo complejo del mundo desde su punto de vista se enfoca en la experiencias vividas día a día por cada persona en todo el mundo.

#### Clasificación de la investigación cualitativa

Durante el análisis de la investigación cualitativa se pueden clasificar en dos categorías:

- Estudios descriptivos.
- Estudios interpretativos.

Los estudios descriptivos son los que analizan la situación de cada persona, como es, como actúa, como se expresa, como tiene que llevar su plan de vida, etc.



Los estudios interpretativos trata de explicar lo más complejo, es decir lo que se le hace imposible descubrir al ser humano. Este estudio se somete a las explicaciones de las teorías que el ser humano intenta descubrir.

#### Las etapas de la investigación cualitativa.

Estas son:

- La información.
- El diseño.
- La ejecución.
- El cierre.

### **Investigación Cuantitativa**

La investigación cuantitativa es el método para recopilar datos de distintas fuentes. Esta investigación influye con herramientas estadísticas y matemáticas para obtener resultados inmediatos.

Este método es explorativo porque depende de la recopilación de datos y puede formarse de manera subjetiva.

Las compañías que utilizan la investigación cuantitativa naturalmente suele medir la magnitud de sus problemas y suelen ir buscar soluciones de manera inmediata.

Los resultados de la investigación cualitativa pueden variar dependiendo de las habilidades del investigador, para un experto la diferencia que encuentran es escasa.

Para darle un buen uso de la investigación cuantitativa se debe utilizar el método de encuesta o cuestionario, de aquí viene el hecho de que sea la más utilizada junto con la investigación cualitativa en las empresas.

La investigación cuantitativa se realiza para analizar las teorías, especulaciones de cualquier tema que se hayan descubierto ya sea para identificar si es un mito o una realidad.

Esta investigación es del tipo de orden lineal porque siguen una secuencia u orden.

Es del tipo de investigación que generalmente necesita de una base de datos para poner e función la disciplina al momento de identificarla y no pasarla de incognito.

## **Tipos y Diseños de Investigación**

### **Investigación De Campo**

Se trata de recopilar datos en un lugar en específico y dar un método de estudio al problema que se presenta en el mismo. El investigador estudiara el lugar para entender lo que está causando el problema en dicho lugar. Tendrá que consultar con los negociantes de su entorno para saber más del problema que se presenta en ese lugar.

#### Características

- La investigación está situada donde el problema sea más grave y afecte a todo el equipo empresarial.
- Cuando el investigador ya ha recopilado datos tiene como objetivo manejar esa información de forma que ayude a toda la empresa.
- Se busca la anterior información recopilada para poder sacar ideas que hayan sido efectivas pero que no se plantearon.
- Los datos provienen de las encuestas donde los clientes dieron sus opiniones se logró enmendar el error.
- Para poder tener mejor resultado en algunos casos la honestidad no es buena porque si las personas que se encuentran en el lugar afectado llegan a saber si los que tratan de ayudarlos son de las personas que solo preguntan pero no dan soluciones, no darán ninguna información y para el investigador es más difícil dar una solución al problema que se está tratando de analizar.

## Etapas

La primera etapa es analizar el problema en todo el lugar donde se sitúa el problema pero no solo ese sector si no analizarlo a nivel mundial como influye en otros países para tener ideas claras de resolver el problema.

En la segunda etapa con los datos recopilados se le comunica al público por medio de una encuesta, folleto o entrevistas.

La tercera etapa una vez escogido el método de investigación se formulan las preguntas donde se quiere saber las opciones del público.

En la cuarta etapa se analizan los datos que se hallaron para dar la solución al problema.

Y por último en la quinta etapa se creará un formato donde se pondrá toda la información recopilada las entrevistas y las soluciones que se manifestaron.

En nuestra investigación nos enfocaremos en eso, en el estudio del lugar donde se localizó el problema en este caso sería porque el tiempo de facturación es tan apretado y cómo hacer para optimizar ese espacio en las entregas de mercaderías a nuestros clientes.

## **Investigación Documental**

La investigación documental es parte esencial de la investigación científica.

Se define como un proceso para estudiar en las teorías que se hayan creado en la realidad. Para saber dónde se dirige la investigación documental se necesita recopilar datos en cualquier método que sea necesario para así obtener resultados.

## Características

- Sus características lo definen como recolectar, interpretar y analizar por medio de un documento.

- Recopila datos y permite elaborar diferentes tipos de investigación.
- Se considera parte principal de la investigación científica pero más detallada y amplia.
- Pone en orden sus objetivos para crear nuevos conocimientos.

La investigación documental es utilizada por historiadores, sociólogos, etc. Este estudio se asigna en documentos para cualquier medio estudiantil o empresarial.

También se la utiliza en un informe o tesis que es justo por lo que se tiene que tomar en cuenta que es muy importante para aclarar ideas.

Otro factor que influye en la investigación documental es tener el campo escogido para así poder dar a conocer que es lo que se quiere saber toda la información y fuentes confiables se adjunta y se convierte en un objeto de estudio dante espacio y tiempo.

En la sociedad hay avances que cada día se desarrollan más entre ellos está el avance tecnológico, el avance de estudio, el avance empresarial, y más.

El objetivo de la investigación documental es la formación de un esquema de ideas aplicando procesos documentales.

En nuestra investigación se tomara como documento todo lo que nos pueda dar ideas, como llegar a un acuerdo con los clientes en el tiempo de espera o el aumento del personal.

### **Investigación Correlacional**

Es un tipo de investigación que no es necesario ser experto para saber sobre la misma sino que el investigador compara estadísticas sin necesidad de la ayuda externa.

Hay investigadores que necesitan de esta investigación ya que su objetivo principal es comparar variables.

La investigación correlacional consiste en encontrar relaciones de una investigación y escoger la que más detallada este.

Pero para relacionarse hay que ser un buen observador porque hay que analizar los aspectos positivos y los aspectos negativos. El aspecto positivo es cuando aumentan una investigación está más detallada que la otra y el aspecto negativo es cuando no tiene coherencia con lo que quiera decir en la investigación.

### Tipos.

Existen tres tipos de investigación correlacional:

- Observación natural.

En este primer tipo de investigación correlacional el investigador busca de manera natural las variables que sean necesarias.

- Encuestas y cuestionarios.

Estos son algunos de los métodos para recopilar información las encuestas o cuestionarios porque es por este medio que se puede saber cómo piensa el público y su opinión y de esa opinión se generan ideas que puedan facilitar la mejora inmediata a lo que se quiere arreglar.

- Análisis de la información.

En este último punto se analizara la información recopilada de otras fuentes es decir de otros investigadores.

Analizando la situación de la investigación correlacional es un tipo de métodos de búsqueda de variables. En el de caso de esta investigación se va averiguar lo que genera la mala facturación y el tiempo que se tome para entregársela al cliente, es decir las variables negativas para convertirlas a positivas

### **Investigación Descriptiva**

El objetivo de la investigación descriptiva es describir con conocimiento basado en un hecho real sobre una población o área de interés.

Los datos se recopilan a base de una teoría que se creía que era cierta, para después hacer un estudio y observar si son correctos y si sirven para el conocimiento que se quiere obtener.

#### Datos obtenidos.

Dentro de los datos obtenidos se verifica por medio de la información que se obtuvo de la población cuantas personas viven en ese lugar, en caso que sean de una empresa cuantos conforman en cada departamento o si se trata de una localidad estudiantil se quiere saber cuántos alumnos lo conforman. De cualquier cosa que se trate siempre va hacer tema de la población.

También de qué tipo de naturaleza se refiere el problema presentado en esa población ya sea grave, simple, entre otros.

Hay poblaciones que son extensas y cuando esto pasa puede generar que un grupo no esté de acuerdo con cualquier cosa que se les diga, es decir la información que se necesita para poder aprender sobre el problema que se presenta en ese instante.

La investigación descriptiva tiene algunas ventajas estas son:

- Trata de sacar la esencia de la información.
- El estudio de la población con la que se vaya a interpretar sus ideas.

La investigación descriptiva trata de estudiar las poblaciones donde se sitúa el problema. En Agrovanic S.A su localización es en Durán, en cual se genera un problema y es el tiempo de facturación para la entrega de mercaderías, como dice la investigación descriptiva estudia las estadísticas de la población en el caso de Agrovanic S.A se va a dar un estudio de la población para saber que tanto influye con la recopilación de datos obtenidos en las anteriores investigaciones ya mencionadas.

## **Investigación Explicativa**

Como mismo lo dice en su nombre la investigación explicativa se trata de explicar las razones del porque se ha causado el problema.

En palabras más concretas el investigador establece un orden donde buscara ampliar la información obtenida con las diferentes que se estudió y explicar las razones del porqué del problema y las soluciones que si sirven para ordenar todo el proceso.

Un estudio explicativo estudia lo que es real y lo que no. Su ciclo es explicar los mitos que se presentan en la historia, leyendas, conspiraciones, entre otros.

Se busca dar un entendimiento a la relación causa-efecto, de un fenómeno que haya sido de gran impacto.

### Objetivos.

- Se quiere dar la explicación del porque se ha causado el fenómeno.
- Descubrir porque tiene relación con teorías expuestas.
- Causas de eventos.

### Metodología.

- Aleatorio: Compara los grupos y los organiza.
- Control: Rivaliza con las causas y efectos.
- Causalidad: forma directa d las variables manipuladas.

Como conclusión la investigación explicativa trata de dar el entendimiento a fenómenos que desarrollen causa y efecto, y relacionar teorías con las distintas fuentes.

En Agrovanic S.A se desarrolló una causa y efecto, debido al problema que queremos resolver.

Se pretende tomar en cuenta las opiniones del público para solucionar dicho problema con las encuestas o entrevistas, así sabremos cómo se ocasionó y que efectos tuvo.

### **Investigación Explorativa**

La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar.

Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que nos permitan generar las preguntas necesarias. Asimismo, proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva.

Este tipo de investigación está incluida en el segundo grupo de clasificación de la investigación científica, que está orientada según el nivel de conocimientos a obtener, teniendo presente que todos los tipos de investigación se complementan. Puede ser cuantitativa, cualitativa o histórica.

#### Tipos de investigación explorativa.

- Investigación basada en la literatura.
- Investigación a través de expertos.

#### Metodología

1. Identificar el problema.
2. Establecer hipótesis.
3. Fundamenta investigaciones teóricas.

#### Características

- Involucra riesgo, paciencia y predisposición.
- El investigador ve el entorno y a las personas en forma global, no individualmente.



- Exige al investigador una importante capacidad creativa y de innovación.
- Culmina cuando el investigador tiene clara la idea del fenómeno observado.

En Agrovanic S.A se manifiesta la investigación explorativa para explicar todo lo que se descubrió en el análisis de conocimiento de las fuentes y todas las anteriores investigaciones, así se podrá solucionar el problema del tiempo de facturación entregas de mercaderías.

**Cuadro2: Tipos de Investigación**

<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Explorativa</b>	<b>Correlacional</b>
La investigación explicativa establece las causas, conclusiones y explicaciones para aclarar teorías en distintos tipos de estudios.	Plantea lo más concreto de un hecho o situación. El investigador realiza un análisis y los procesos que involucrará en el planteamiento del trabajo efectuado.	En esta investigación se pretende estudiar el problema. Aquí se da el primer paso para obtener cualquier tipo de investigación.	Tiene un objetivo el cual es medir la relación entre dos o más conceptos o variables.

Elaborado por: Roberth Joel Lima Murrieta.

### **Población y Muestra**

#### **Población definición:**

Según (Tores, 1998) "Teoría de la población".

Es el crecimiento de un pueblo, ciudad o país que se analizar las distintos cambios del número de personas que viven en dicho lugar. Puede referirse a varias proporciones como por ejemplo cuantas personas han salido o fallecido dentro de ese lugar, dando un amplio estudio a aquella población humana.

(Hurtado, 2006) “Distribución territorial de la población”.

En el hábito más común las personas que conforman un grupo tienden a dar su opinión de cómo viven y que les hace falta, procuran dar sus quejas al republica del estado en que se sitúan. Se va refiriendo a varias espacios donde la división política tiene a dar los recursos necesarios a las personas que más lo necesitan para que todas las personas tengan un lugar donde vivir y sea un lugar mundo mejor.

(Fuentes, 2002) “El envejecimiento de la población mundial”.

Varias sociedades se desempeñan por recomendaciones de vivir a cada persona. Las políticas mundiales son expuestas a través de las palabras de los presidentes que quieren crear un lugar donde las personas vivan cómodamente atendiendo sus necesidades. El estudio de la población se entiende saber que clases y cuantas personas viven en un pueblo, ciudad, o país.

**Población finita:** Las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria.

**Población infinita:** Las Poblaciones Infinitas son concebidas por la Estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de cien mil elementos distintos.

## Caracterización de la Población.

**Cuadro 3: Delimitación de la población**

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Gerente Financiero	1
Administradores	3
Contadores	5
Director de ventas	1
Supervisor de ventas	1
Director de marketing	1
Director de promoción	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

Elaborado por: Roberth Joel Lima Murrieta.

La delimitación de la población llegó a 13, ya que solo se tomó en cuenta aquellos que serán de utilidad en este proyecto.

### **Muestra**

Las muestra se encargan de verificar las propias cualidades de las personas sabiendo que la mayoría no estaría de acuerdo ya que estarían privando sus derechos, pero es justo por eso que se debe dar un estudio en tal entorno para declarar cualquier inconveniente que se haya en aquella población.

Se verifica que clase de vida es la que llevan las personas y como se conforma cada familia para estar consiente que se mantengan las ayudas necesarias para que cada familia tenga un lugar mejor para vivir y que también cumplan las leyes.

(Cantoni, 2009) “Técnica de muestreo y determinación del tamaño de la muestra de investigación cuantitativa”.

La Muestra desde el punto de vista más genérico de la palabra, se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma

calidad pero en mayor cantidad, Las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. (Pág.132).

### **Tipo de Muestra**

Distribución en tiendas: Es el más común de todos. Es cuando las empresas de productos alimenticios, o marcas específicas dentro de supermercados, tienen personal que prepara el alimento y lo ofrece a los clientes.

Muestra directa: Es un programa en el que las muestras se envían por correo o se entregan en el domicilio de los consumidores.

Muestra por respuesta: Son las que se ponen a disposición de personas o empresas que responden a una oferta anunciada en televisión, Internet, una revista, o algún otro medio.

Muestra cruzada: Se incluyen muestras de un producto en el empaque de otro, por ejemplo: agregar un detergente para lavar ropa gratis por la compra de una secadora de ropa.

Muestra en medios: Es mostrar tal como es un producto en los medios de comunicación (dependiendo del tipo de producto), generalmente en periódicos o revistas.

Muestra profesional: Se entregan a los profesionales de un área, como los médicos, que luego las regalarán a los como muestras gratis a los pacientes.

Muestra selectiva: Se distribuyen en sitios como ferias estatales, desfiles, hospitales, restaurantes o competencias deportivas.

## Determinación del tamaño muestra

- Estimar un parámetro determinado con el nivel de confianza deseado.
- Detectar una determinada diferencia, si realmente existe, entre los grupos de estudio con un mínimo de garantía.
- Reducir costes o aumentar la rapidez del estudio.

El tamaño muestra dependerá de decisiones estadísticas y no estadísticas, pueden incluir por ejemplo la disponibilidad de los recursos, el presupuesto o el equipo que estará en campo.

Antes de calcular el tamaño de la muestra necesitamos determinar varias cosas:

Tamaño de la población. Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. Hablamos de dos tipos: población objetivo, que suele tener diversas características y también es conocida como la población teórica. La población accesible es la población sobre la que los investigadores aplicaran sus conclusiones.

Margen de error (intervalo de confianza). El margen de error es una estadística que expresa la cantidad de error de muestreo aleatorio en los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.

Nivel de confianza. Son intervalos aleatorios que se usan para acotar un valor con una determinada probabilidad alta. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 95% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 95% de las veces.

La desviación estándar. Es un índice numérico de la dispersión de un conjunto de datos (o población). Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.

## Formula de la muestra

Cálculo del Tamaño de la Muestra desconociendo el Tamaño de la Población

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se desconoce el tamaño de la población es la siguiente:

### Gráfico 2: Fórmula de muestra

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población.

## Técnicas e Instrumentos de Investigación.

### Observación

La observación es una técnica muy importante en nuestras vidas porque de ella aprendemos a prestar atención en el análisis que queramos tener un resultado inmediato.

El método de la observación proviene desde la antigüedad. Es de acuerdo a este método que muchos escritores se han inspirado en otros observando sus teorías y prestando atención para lo que es correcto para llegar a una conclusión.

En diferentes situaciones se dice que “saber observar es saber entender”, y si lo analizamos mejor es cierto porque de eso se trata la observación de entender lo que estemos viendo.

En la observación existen varias cualidades:

- Observación asistemática:

Este método de observación da la información sin aviso previo, y recogen información de forma directa.

- Observación semisistemática:

En esta observación los objetivos se convierten en la prioridad de investigación para ponerla en orden pero no por su conducta.

- Observación sistemática:

Se analiza la información que tengan diferentes criterios, y categoriza las conductas de cualquier evento que se presente.

La observación utiliza los instrumentos de sistemas de investigación y la conducta que se presente en la misma. Trata de dar el entendimiento de lo que es en la realidad.

Observar significa prestar atención en tu entorno. Este método es el más importante en una empresa, en el estudio o en cualquier lugar que nos encontremos.

#### La observación según autores.

(Evertson, 1989) “La investigación de la enseñanza, II. Métodos cualitativos y de observación”.

La observación viene de la mente perceptiva que es una manera en la que todos debemos tener en nuestras cualidades. No es lo mismo ver, mirar y observar, porque mirar significa lo que proyecta nuestra vista, ver significa saber que las cosas están ahí para no tropezarnos y observar es prestar atención a cualquier caso que se nos presente. (Pág.175).

(Martínez, 2007) “La observación y el diario de campo de un tema de investigación”.

La observación es un registro donde se produce de manera real al momento de investigar cómo la situación se está desarrollando e implicar ciertas estrategias con el fin de construir una dinámica. Cuando el investigador se da la tarea de dirigir el proceso de planeación en la investigación ya está utilizando la cualidad de observar y crea un campo dinámico para las actividades que se vayan a necesitar. (Pág. 74).

(Harrison, 1997)“Metodología del observación en las cc humanas”.

La observación es el proceso por el cual se permite dar una hipótesis que viene siendo un método científico. La observación puede delimitar el problema, recopilar los datos e interpretar resultados. Debe estar enfocada como objetivo de investigación, así como sus requisitos de validez y confiabilidad. (Pág.5)

### **Observación científica**

La investigación científica es la previa planificación de registrar datos con el objetivo de encontrar información visualmente de un evento.

Este método se refiere a examinar los fenómenos que se interpretan naturalmente cuando se recopila las informaciones necesarias para una determinada observación. Siendo un proceso fundamental para que el observador lo convierta en un objetivo de estudio en las ciencias.

### Características

Lo que hay que tener en cuenta como primera opción es definir con seguridad lo que se va a observar. Se analizará las conductas adecuadas a cada investigación que sea necesaria.

Cuando el observador tiende a desarrollar estrategias para su información asigna categorías donde observara cual información es la que le se acopla mejor a lo que quiere llegar a solucionar.



Se limitará la observación al momento de definirla en una investigación. Sus categorías son las siguientes:

- Teorización previa.
- Alto niveles en la definición de resultados.
- Interpretar de manera muy definida en las situaciones que se encuentre.

#### Modalidades de la observación científica.

- Observación directa e indirecta.
- Observación participante y no participante.
- Observación estructurada y no estructurada.
- Observación de campo y de laboratorio.
- Observación individual y de equipo.

#### **Guía de la observación**

La guía de observación es una herramienta que analiza las evaluaciones que se hayan hecho de una investigación.

Si en una investigación logra ser entendible es porque se ha integrado la guía de observación que procesa la información para llegar a las conclusiones correctas.

En otros límites los eventos surgen de manera automática ya que tiene planeado sus funciones de cómo verificar la situación social que se vaya dando en la comunidad. Para el observador analizar el estado natural de las informaciones que se representen como objetivo de estudio.

Una guía de observación es un documento que verifica los fenómenos que se producen en cualquier lugar ya sea en una investigación, en un reporte, etc.

La guía de observación que analiza varios sectores en donde tenga una alta elevación de personas. También puede ser utilizada como marco

teórico porque servirá para ser más ordenado en el estudio ya que es como su mismo nombre lo indica una “guía”.

Especificando la guía de observación es un proceso de revisión que se seguirá desde el principio de la investigación esto por supuesto tiene que ser realizada de la manera más correcta posible porque de cualquier manera que tenga una falla el informe saldrá errado y ya no se podrá obtener buenos resultados o en caso de una calificación no será la que se quería obtener.

### **Entrevista.**

La entrevista se trata de una conversación de dos personas profesionales, ya que el entrevistado quiere entrar con un cargo en dicha empresa para poder ganar dinero y mantener a su familia, en cuanto al entrevistador se encarga de saber si la persona que está al frente de él o ella ofrece los requisitos necesarios para ocupar el cargo de la empresa.

En la entrevista no necesariamente se deba a dos personas, sino también utilizando herramientas como radio, grabadora, celular, etc.

La entrevista se trata de adquirir conocimiento de la persona que necesita el trabajo. En todo tipo de entrevistas se realizan preguntas para saber la experiencia de la persona, su actitud, su conducta, etc.

#### En la entrevista existen dos tipos:

Entrevista informativa: Es cuando el entrevistador recopila datos de la persona que quiera el cargo que le ofrece la empresa.

Entrevista psicológica: Es conocer que genera el entorno del entrevistador.

#### Características de la entrevista.

- Preguntas.
- Aspectos que se buscan al público.
- Ocupar un cargo de la empresa.

## **Encuesta.**

Sistema de investigación donde se recopilan datos de diferentes autores. Esa manera de investigar automáticamente se convierte en un objetivo de estudio. El desarrollo consiste en que se obtendrá la información de las personas que se refieran al problema que se haya ocasionado en la empresa.

La necesidad de observar o investigación hechos acerca de una situación nos lleva a realizar una encuesta. Una encuesta es un método de recopilación de información.

### ¿Que necesitamos para realizar una encuesta?

Primero que nada una muestra conformada por una serie de individuos con características similares, que nos dará referencia sobre lo que queremos saber de una población más grande, de donde precisamente hemos extraído esa muestra.

En caso de querer lanzar un producto, podemos tener una muestra de personas que nos ayuden a decidir los nuevos sabores de una marca de helados. Hoy más que nunca necesitamos saber lo que la gente quiere, no solo los consumidores de una marca o servicio, sino sobre el comportamiento en general del ser humano, sus preferencias, necesidades. Esta necesidad de información lleva a las compañías u organizaciones a depositar su confianza y trabajar con encuestas.

Si bien es cierto que las encuestas más populares son conocidas gracias a los diversos medios de comunicación, la mayoría de las encuestas no son del conocimiento del público en general.

Las encuestas también proporcionan una importante fuente de conocimientos sobre temas sociales, económicos, psicológicos o políticos. Temas hay infinidad para poder llevar a cabo una encuesta.

Por otra parte, una vez recogidos, los datos de la encuesta se pueden analizar y volver a analizar de muchas maneras diferentes.

### **Entrevistas de la empresa Agrovanic S.A**

**Problema:** ¿Cómo incide la ineficiente facturación de mercaderías en los tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente de la empresa Agrovanic S.A en la ciudad de Durán del año 2017?

**Nombre:** .....

**Cargo:** .....

#### **Cuestionario de preguntas.**

1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?

2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?

3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?

4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?

Los errores que se han cometido no guarda facturas.

5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?

6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?

7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?

8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Entrevistas de la empresa Agrovanic S.A**

Problema: ¿Cómo incide la ineficiente facturación de mercaderías en los tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente de la empresa Agrovanic S.A en la ciudad de Durán del año 2017?

**Nombre:** Ing. Johnny Torres.

**Cargo:** Gerente Financiero.

#### **1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Porque definen, garantizan la proximidad al cliente-consumidor adaptándose a las necesidades y la satisfacción que se busca al adquirir un producto o servicio de la misma manera que nos permite conocer más acerca del cambio en los gustos y preferencias de los consumidores.

#### **2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Por medio de las mejora de calidad de producto.

#### **3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

El proceso de facturación se lo integra en una mejora para así mejorar el circulante y beneficiarnos en la disminución del gasto financiero al reducir las comisiones por crédito o pólizas.

#### **4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

Los errores que se han cometido no guarda facturas.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

El impacto que generan son: los errores que cometes pueden salirte caros, y no sólo hablamos de dinero: por un lado, transmites falta de profesionalismo y seriedad; y, por el otro, abocas la gestión de tu empresa a la jauría del caos y del "qué se ha hecho de esa factura".

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Si porque al crearse las facturas tienen que ser bien elaboradas y no llevar ningún margen de error.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

Si las funciones se desarrollan bien con cada empleado.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

En mi opinión si porque siempre hay más clientes entonces cada persona de su parte para que proceso sea eficiente.

**ENTREVISTA 2.**

**Nombre:** Carlos Falquès.

**Cargo:** Director de marketing.

**1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Porque son los ingresos para el empleador y él es el responsable por pagar los beneficios sociales y salarios a los colaboradores.

**2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Por medio de las promociones de venta, es la mejor estrategia.

**3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Por contar con personal administrativo eficiente y tener de mando un líder que proporcione herramientas útiles frente a la competencia.

**4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

Los errores más comunes son los datos ingresados correctamente.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

Ineficiencia y reducción de servicios ya que hacen perder tiempo valiosos por errores.

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Si porque al estar en el mercado varios años ya cuentan con la experiencia para ofrecer servicios integrales.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

Sí, en cada departamento hay empleados muy capaces de realizar su trabajo.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Yo pienso que sí porque de ellos corre el control de las facturaciones que se registran en la empresa.

**ENTREVISTA 3**

**Nombre:** Eduardo Andrade.

**Cargo:** Director de producción.

**1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Porque las son el motor de la compañía.

**2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Las ventas aumentas por la calidad del producto en este caso procuramos tener todo de la mejor calidad.

**3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Para no tener error en los que nos perjudique.

**4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

Sobre los errores de la facturación hay varios pero hay algunos que si pueden perjudicarnos como el método de pago, en ocasiones nos hemos salvado en otras ocasiones no pero nadie es perfecto así que procuramos hacer lo posible por hacer las cosas bien.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

El atraso del despacho es uno de ellos.

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Sí, normalmente excepto cuando hay problemas con el sistema o servidor.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

Tal vez porque en otros eventos si se tuvo problemas con las personas encargadas en aquellos puestos.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Digamos que un 70% porque en ocasiones se nos complica por la el poco personal pero hacemos todo lo posible para que todo funcione bien.

**ENTREVISTA 4.**

**Nombre:** José Luis Pinargote.

**Cargo:** Director de finanzas.

**1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Porque es la fuerza que la mantiene, de las ventas, depende el presupuesto, etc.

**2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**



Las ventas son de suma importancia para las empresas pero en nuestro caso usamos la estrategia de las promociones de ventas porque siempre hay más clientes y tenemos que darles comodidad para no perderlos.

**3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Por el motivo de las promociones y la atención al cliente.

**4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

En eventos pasados se ha cometido el error de confundir al cliente eso ha sido un error fatal.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

Atraso en documentación y en indicadores de ventas.

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Si, como es una empresa pequeña hemos optimizado procesos.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

No, en realidad les falta más capacitación.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Si habría que calificarle del 1 al 5 le pongo un 3 por la falta de capacitación.

**ENTREVISTA 5.**

**Nombre:** Laura Mendoza.

**Cargo:** Directora de promoción.

**1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Cómo toda empresa, necesita de ingresos y estos se dan mediante los ingresos que esta tenga y eso es gracias a todo el equipo en especial el equipo comercial.

## **2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Para aumentar nuestras ventas tenemos las mejoras en la calidad del producto.

## **3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Porque se va optimizando el tiempo, con un software de calidad.

## **4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

En nuestra empresa se trata de hacer siempre lo mejor pero sí que hay ocasiones que las cosas que se cometen errores como las de confundir al cliente.

## **5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

Atrasos en la reportería, menos tiempo para dedicarle a otras actividades.

## **6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

No, porque a veces no hay quien facture.

## **7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

Sí, las funciones son esencial para nuestra empresa y están preparados para cualquier momento.

## **8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Estamos hablando de los clientes que son la razón por la que nuestra empresa siga en funcionamiento, claro que si la capacidad operativa es muy eficiente.

### **ENTREVISTA 6.**

**Nombre:** Francesca Jiménez.

**Cargo:** Directora de ventas.

## **1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Es el líquido económico en una empresa.

**2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Por lo general en las empresas se realizan estrategias, planes, o algún factor que les ayude a ganar clientes, en nuestro caso nosotros nos ganamos a los clientes por medio de las promociones de ventas para que nuestros clientes vuelvan y sepan que siempre encontrarán lo que necesiten al precio que más se les acomode.

**3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Para dar mejor servicio al cliente y ahorrar tiempo en los procesos.

**4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

Los errores hay en toda empresa pero uno de los más comunes son que no se guardan las facturas y esto ocasiona pérdidas de clientes.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

El impacto es detallar mal un producto.

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Sí, es eficaz y eficiente en los tiempos de entrega de las mercaderías.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

En lo personal sí, porque de estas personas es donde se origina el control de la empresa.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Sí, la capacidad operativa que se maneja en nuestra empresa es la más eficiente para dar el mejor trato con los clientes.

**ENTREVISTA 7.**

**Nombre:** Diego Cedeño.

**Cargo:** Supervisor de ventas.

**1.- ¿Porque las ventas son importantes para una empresa?**

Representan los ingresos de la empresa y con esto puede cumplir sus obligaciones con sus trabajadores y sus proveedores y las ganancias a sus dueños, es el eje principal del negocio.

**2.- ¿Cómo aumentan las ventas en las empresas?**

Nosotros elegimos la satisfacción al cliente, así sabemos que necesita el cliente para poder tener éxito.

**3.- ¿Por qué mejoran los procesos de facturación en una empresa?**

Para poder tener agilidad, y una rapidez que ahorren el tiempo.

**4.- ¿Qué errores se han tenido en las facturaciones?**

Varios errores ha habido aquí se ve algunos de ellos; método de pago, confundir al cliente, no guardar facturas, ingresar datos incorrectos.

**5.- ¿Cuál es el impacto que generan los errores en las facturaciones?**

El retraso en los pagos y el desperdicio de recursos, se atrasa en los despachos y la pérdida de tiempo causa el impacto de errores en nuestra empresa.

**6.- ¿Son eficientes los procesos de facturación?**

Sí, por el control de las exportaciones.

**7.- ¿Están asignadas correctamente las funciones del personal?**

Tal vez en anteriores ocasiones hubo problemas pero se pudo solucionar de inmediato.

**8.- ¿La capacidad operativa es la adecuada para la cantidad de personas que manejan las facturaciones?**

Pues para ser preciso con nuestra capacidad si somos muy capaz de manejar cualquier problema, esto es gracias al profesionalismo y a nuestros estudios.

## **Plan de Mejoras**

El plan de mejoras propuesto está compuesto de tres partes:

### **1. Minimizar el tiempo de entrega de las mercaderías con el proceso de facturación.**

En este aspecto me refiero a una organización adecuada ya que al entregar a tiempo la mercadería se establece una planificación de tiempo, de gestión y de interacción con el cliente.

Teniendo en cuenta dentro de este estudio de investigación se dirigirá un control del personal porque es de estas personas que dependen las actividades de la empresa.

### **2. Satisfacer al cliente con nuestros productos de calidad.**

En la satisfacción al cliente es de mucha importancia saber que quiere el cliente. Lo que se propondrá es tener un objetivo claro de cómo llamar la atención del cliente ya sea con promociones, ofertas, entre otros factores.

Los clientes son la parte esencial de toda empresa ya que si no se sabe ganar al cliente no habrá ganancias y a la empresa no tendrá otra opción más que cerrar. Es su oportunidad de funcionar en el mercado.

### **3. Capacitando al equipo comercial del área de administración.**

Las corporaciones se basan en tener un objetivo claro donde sus leyes se crean para cumplir y no romperlas. Los responsables de que la empresa funcione son sus empleados, ellos son los pilares de cualquier organización porque se necesita un equipo comercial para manejar todas las áreas y a así por funcionar. Para eso se necesita las capacitaciones es más que una obligación para que su entorno profesional sea más eficiente y su trabajo impecable.

**Cuadro4:****Plan de mejoras**

<b>¿Qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>Cuánto?</b>
Minimizar el tiempo de entrega de las mercaderías con el proceso de facturación.	Creando algunos factores como controlar el tiempo en que la mercadería llega a su destino	Los encargados del área de administración que son el gerente y el supervisor de ventas	Porque se quiere obtener la confianza de los consumidores.	En la empresa distribuidora comercial Agrovanic s.a	Cuando la competencia se ponga más fuerte.	\$ 250.00
Satisfacer al cliente con nuestros productos de calidad.	Por medio de promociones y ofertas.	Los empleados que forman parte del área de distribución y venta.	Porque los clientes son la razón de que toda empresa exista.	En la empresa distribuidora comercial Agrovanic s.a	En todo momento.	\$ 250.00
Aplicar una solución en el departamento de administración.	Capacitando al equipo comercial del área de administración.	Todo el equipo comercial de la empresa	Porque es importante ya que es como el líquido de la empresa mejora la comunicación entre el personal	En la empresa distribuidora comercial Agrovanic s.a	Cada mes.	\$ 800.00

**Elaborado por: Lima Murrieta Roberth Joel**

## **Conclusiones**

- Agrovanic s.a se presenta como una empresa de distribución, y su problema en las facturaciones es el motivo del poco personal con poca capacitación de proceso.
- La facturación es la parte más importante de una empresa, es la esencia misma de ella. Su importancia es tan grande que de esta depende mucho el futuro de una empresa es por eso que debe corregir los fallos que se encuentren para que pueda sobrevivir y prosperar, llegando a ser una exitosa empresa, ese es el objetivo de las personas ese es su futuro.
- Así como la facturación es muy importante, también los trabajadores que la manejan porque no se dirige con conciencia propia, y es que los responsables de que las facturaciones sean exitosas o no depende de quienes las dirijan, es por eso que hay que tener a los empleados más preparados para no tener fallos aunque no todo es perfecto.

## Recomendaciones

- En el momento de selección del personal se debe de tener en cuenta que se hay personas que mienten acerca de sus cargos o de lo que pueden hacer lo que es necesario verificar si sus hojas de vida son elaboradas con sus respectivos cargos y recurrir a una entrevista inmediata.
- Realizar actividades corporales, ejercicios entre otros para que los empleados se sientan motivados de su trabajo y compartan todas las energías positivas en la empresa.
- Asegurarse que el personal tenga atención al médico en caso de que lo necesite es fundamental tener empleados con buena salud para no bajar el rendimiento profesional.
- Proteger el desarrollo o manteamiento de los artículos de trabajo como las maquinarias, la luz, el agua, etc.; para no tener problema y poder trabajar pacíficamente.



## Bibliografía

- La comisión federal del comercio. (5 de Septiembre de 2015). Obtenido de La comisión federal del comercio: <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0221-cuando-le-facturan-mercaderia-que-nunca-recibio#>
- Art 21, r. d. (2015). Reglamento de facturación. Quito.
- Art 244, l. d. (2007). Carta fundamental del estado. Quito: Registro oficial.
- Art. 35 Constitución del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial.
- Art. 36 Constitución del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial.
- Cantoni, N. (2009). Técnica de muestreo y determinación del tamaño de la muestra de investigación cuantitativa. Quito, Ecuador.: 4ta edición.
- Chiavenato, I. (1983). Administración de recursos humanos. México: Atlas, S.A. All rights reserved.
- Echeverria, E. (2015). implementación del sistema del control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Esturado Sánchez . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Evertson, C. (1989). La investigación de la enseñanza, II. Métodos cualitativos y de observación. Barcelona: Paidós educador.
- Flores, Z. (2014). Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio .S.A. Caracas, Venezuela: Universidad Antonio José Páez.
- Fuentes, M. (2002). El envejecimiento de la población mundial. Roma, Italia: Mundo popular.
- Granados, C. (2015). Proceso de facturación de una empresa de telecomunicaciones. Quito: UCE.
- Harrison, E. (1997). Metodología de la observación en las cc humanas. Madrid, España.
- Hernandez, S. (2013). La administración es un sistema de orden en algunas actividades ya sea grupal o personal.
- Hurtado, B. (2006). Distribución territorial de la población. Venecia.
- Lee J. Krajewski, . P. (2000). Administración de operaciones, estrategias y análisis. México.

López, P. (2004). Scielo. Obtenido de Scielo.

Martínez, L. (2007). La observación y el diario de campo de un tema de investigación. París, Francia.

Ruiz, J. I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: 5ta edición.

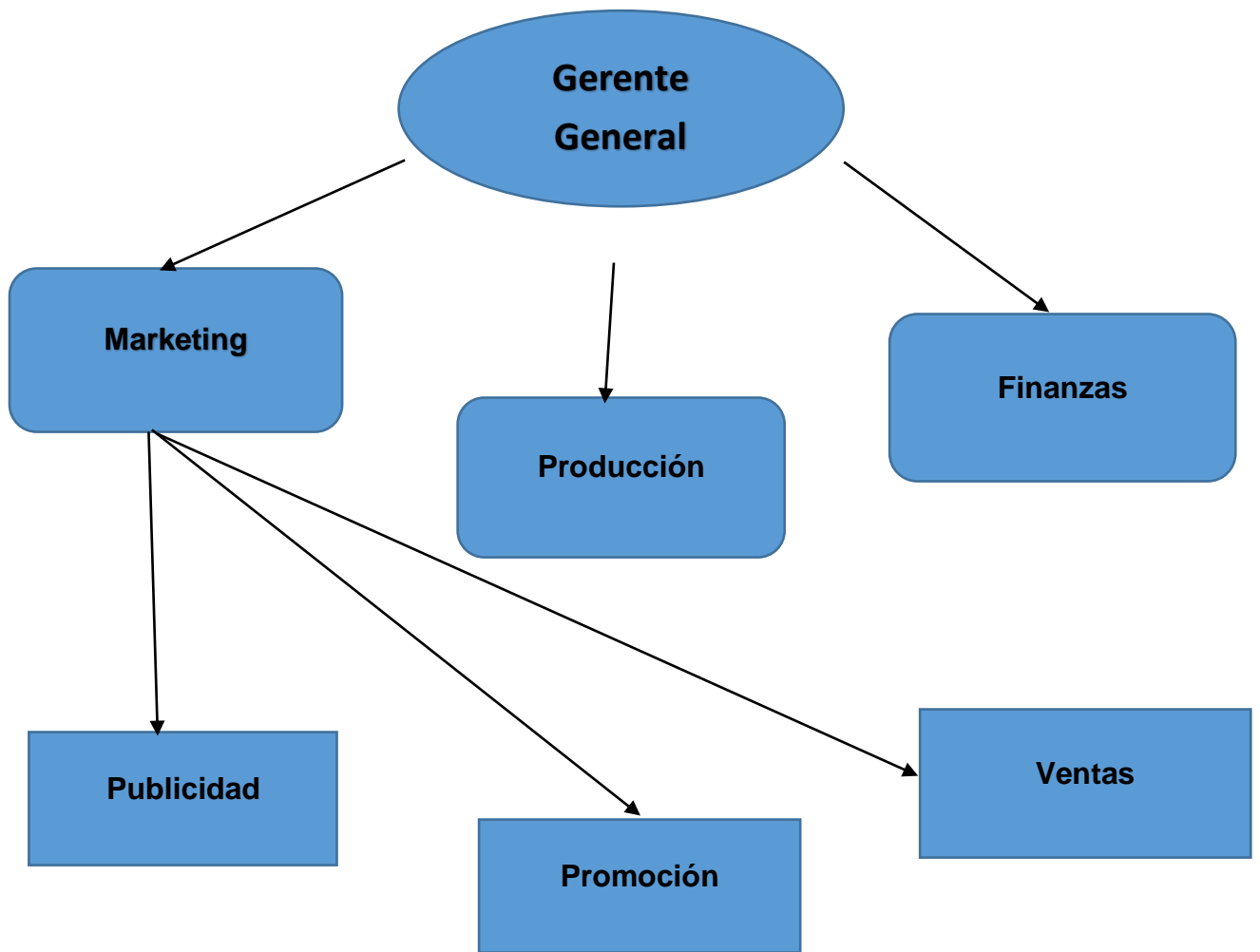
Tores, G. (1998). Teoría de la población. Barcelona.

Valdez, A. (2014). Análisis y propuesta de mejora en el proceso de facturación de proyectos área automotriz. Cuenca: U. de Cuenca.

**ANEXOS**

# **ANEXO 1**

**Organigrama de la Empresa**



# ANEXO 2

Logotipo de la empresa

AGROVANIC S.A. **Lonchys**  
Fideos Instantáneos

# **ANEXO 3**

**Fotos de la empresa**



Diego Hitler Cedeño Patiño, Supervisor de ventas regional.



Equipo comercial presentando el producto lonchys.



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Optimización de los tiempos de entrega de los reportes de facturación de la empresa Agrovanic S.A del 2018" y problema de investigación: **¿Cómo incide la ineficiente facturación de mercaderías en los tiempos de entrega de facturas al cliente y su efecto en la satisfacción del cliente de la empresa Agrovanic S.A en la ciudad de Durán del año 2018?**, presentado por Lima Murrieta Roberth Joel como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

Lima Murrieta Roberth Joel



Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Juan Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Juan Alberto Akatep

Firma

