



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE TECNÓLOGA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LOS ERRORES DE LA FACTURACIÓN
DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA EL GRANJERO S.A**

Autora: Bravo Barrera María José.

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Guayaquil – Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios por permitir culminar este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre que me ha educado con valores y buenos hábitos, por ser mi pilar fundamental en mi trayecto estudiantil; aconsejándome y motivando a superarme.

A mi padre pese la distancia en el que se encuentra está al tanto de mí y sus consejos nunca faltan.

A mis hermanos por su confianza, en especial a mi hermano Robinson por su compañía y ahora guiándome desde el cielo; sé que este momento hubiera sido especial como lo es para mí.

A mi familiar en general por su cariño y apoyo incondicional. Por compartir conmigo buenos y malos momentos que me han enseñado a valorarlos cada día más.

Bravo Barrera María José.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a este proyecto va dirigido primero a Dios por darme la vida, la sabiduría que me da a diario y darme fuerzas para superar dificultades a lo largo de mi vida.

Gracias a mis padres por ser los principales motores de superación, por creer en mí y bendecirme. Por desear lo mejor siempre para mi futuro.

Gracias a mi familia por sus sabios consejos y la felicidad que me contagian al saber que culminaré mi formación profesional; algo que tanto ellos como yo hemos esperado.

Sincero agradecimiento para el tutor de proyecto, quien con sus conocimientos y capacidades ha sido una pieza fundamental para la preparación de mi trabajo.

Bravo Barrera María José.



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Analizar la incidencia de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A”**, y el problema de investigación: **¿Cómo inciden los errores de la facturación en los resultados económicos de la empresa El Granjero S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio fiscal 2017?** presentado por María José Bravo Barrera como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Bravo Barrera María José.

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, María José Bravo Barrera en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Analizar la incidencia de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A**, de la modalidad de Presencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, 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*.

María José Bravo Barrera

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0953823945

Firma

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 CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Tema

Analizar la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A

Autora: Bravo Barrera María José

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

RESUMEN

La presente investigación a desarrollar tiene como objetivo: Determinar los problemas de facturación que se presentan en la empresa El Granjero S.A para la mejora de los registros contables durante el ejercicio fiscal 2017 ubicada en el sur de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

La realización de esta investigación permitirá fundamentar los factores que influyen en el proceso de facturación y que ocasionan problemas de facturaciones, ya que esto afecta tanto en lo económico y en la imagen de la empresa.

Su finalidad será detectar las incidencias del problema encontrado en las facturaciones afectando el resultado financiero y así evitar los errores que son presentados en la empresa. Para el proceso, se han utilizado dos técnicas de investigación; la entrevista y encuestas dirigidas al propietario y los clientes fijos de la empresa, de quienes obtendremos la información con diferentes opiniones acerca de las incidencias que llegan a generar ciertos errores en las facturas ocasionando bajos ingresos; por lo que se evitará tener un resultado financiero inadecuado al negocio. De acuerdo a los resultados obtenidos se invertirá en mejoras para la conveniencia del personal y de los clientes acordando con las recomendaciones determinadas en la investigación.

Contabilidad

Ventas

Facturación



**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 CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Tema

Analizar la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A

Autora: Bravo Barrera María José

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Abstract

The objective of this research is to: Determine the billing problems that arise in the company El Granjero S.A for the improvement of the accounting records during fiscal year 2017 located in the south of the city of Guayaquil, Province of Guayas.

The realization of this investigation will allow to base the factors that influence in the process of invoicing and that cause problems of invoices, since this affects so much in the economic thing and in the image of the company.

Its purpose will be to detect the incidences of the problem found in billings affecting the financial result and thus avoid the errors that are presented in the company. For the process, two research techniques have been used; the interview and surveys addressed to the owner and the fixed customers of the company, from whom we will obtain the information with different opinions about the incidences that generate certain errors in the invoices causing low income; so you will avoid having an inadequate financial result to the business. According to the results obtained, improvements will be invested for the convenience of the staff and clients, agreeing with the recommendations determined in the investigation.

Accounting

Sales

Billing

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de gráficos.....	xii
Índice de cuadros.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	3
Determinación del tema.....	5
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	5
Variables de investigación.....	5
Variable Independiente.....	5
Variable Dependiente.....	5
Evaluación del Problema de Investigación.....	6
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
Justificación y Viabilidad.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	11
Fundamentación teórica.....	18
Antecedentes referenciales.....	25
Fundamentación legal.....	28
Variables de la investigación.....	35
Definiciones Conceptuales.....	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.....	39
Diseños de investigación.....	43
Investigación científica.....	44
Investigación cualitativa.....	44
Investigación cuantitativa.....	45
Tipos de investigación.....	46
Investigación explicativa.....	46
Investigación descriptiva.....	46
Investigación correlacional.....	46
Investigación campo.....	47
Población.....	48
Tipos de Población.....	49
Muestra.....	50
Tipos de Muestra.....	51
Técnicas e Instrumentos.....	52
Procedimientos de la investigación.....	61

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	63
Cuadros y gráficos.....	63
Análisis documental.....	72
Plan de Mejoras.....	87
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	92
Bibliografía.....	93
Anexos.....	100
Anexo 1 Carta de Autorización de la empresa.	
Anexo 2 Organigrama de la empresa.	
Anexo 3 Tarjeta de Presentación de la empresa.	
Anexo 4 Procedimiento de facturación.	
Anexo 5 Ubicación de la empresa.	
Anexo 6 Modelo de Entrevista.	
Anexo 7 Modelo de Encuesta.	

ÍNDICE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1: Esquema Ishikawa.....	4
Gráfico 2: Estructura Organizacional.....	40
Gráfico 3: Criterio de elaboración de facturas.....	63
Gráfico 4: Atención al cliente al momento de realizar el pago.....	64
Gráfico 5: Tiempo sobre los errores en las facturas.....	65
Gráfico 6: Motivos que ocasionan errores en las facturaciones.....	67
Gráfico 7: Tipos de errores en facturas.....	68
Gráfico 8: Probabilidad de los errores de facturas.....	69
Gráfico 9: Realización del proyecto.....	70
Gráfico 10: Fidelidad al negocio.....	71

ÍNDICE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Conflictos.....	4
Cuadro 2:	
Lista de Trabajadores.....	40
Cuadro 3:	
Organigrama de puesto de trabajadores.....	43
Cuadro 4:	
El Granjero.....	49
Cuadro 5:	
Técnicas e Instrumento.....	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

La facturación como tal, puede concluir en los registros y valorizaciones del consumo, realizado por una venta y hace que en el ámbito laboral sea tan importante que los errores que se llega a cometer pueden perjudicar dentro del negocio.

Los errores emitidos en las facturaciones al ocasionar problemas internamente al negocio no sólo se refieren a dinero; porque al generarlo se transmite falta de profesionalidad y seriedad de los empleadores en cada una de sus áreas.

Dentro de la empresa El Granjero S.A sus facturas reflejan la operación de su servicio que se les presta a sus clientes generando incremento en las ventas con los cuales se financia la empresa, pero; en su contabilidad se ha observado un desequilibrio en sus ventas la cual son provocadas por los aspectos negativos que genera la implementación de las facturaciones en el área de cobranzas.

Para efecto de la empresa el no contar con un proceso de facturación documentado y con una adecuada organización de manejo de facturas por los trabajadores; en algunas circunstancias no se pueden detectar totalmente las falencias que se encuentran en la elaboración de varias facturas.

En ocasiones se da el error de no guardar una copia de sus facturas por lo que el cobrador se ve en la obligación de pedir la información a los clientes dejando en mala posición al negocio por no cumplir con el procesamiento adecuado.

Se hace un enfoque a falta de conocimiento y capacitaciones de los empleados con respecto a la adecuada emisión del comprobante comercial; hace visible el riesgo en las personas que emiten en la empresa El Granjero S.A.

La información que revela el S.R.I es fundamental en un negocio; y es primordial estar pendiente de las actualizaciones que realicen las reglas y normativas del Servicio de Rentas Internas para no tener inconvenientes con los reglamentos propuestos.

El tener conocimiento de cada uno de los reglamentos primordiales para la emisión de facturas que se dispone actualmente en el país será de mucha ayuda para todos los negocios sean que se dediquen a ofrecer bienes o servicios.

Con la investigación se efectuará un análisis de las incidencias actuales en las facturaciones de la empresa El Granjero S.A; al no ser emitida correctamente.

Se elaborarán tácticas en donde se obtenga un resultado financiero adecuado en el negocio junto a un aprendizaje para los empleadores de los reglamentos de facturaciones para así evitar que se produzcan estos percances en la organización.

Ubicación del problema en un contexto.

EL GRANJERO S.A. Es una microempresa que ha sido manejada alrededor de dos años en el mercado; se ha dedicado a la distribución y venta de productos de consumo masivo.

A raíz de su crecimiento ha incrementado productos nuevos para su venta; la cual hace que su negocio crezca y gane clientes con la mayor confianza en las ventas realizadas.

El presente problema se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, al sur de la ciudad de Guayaquil, Carlos Guevara Moreno #3600 y Federico Goding.

Situación conflicto que debo señalar.

La situación del conflicto generado en los últimos meses de la empresa El Granjero S.A ubicado al sur de la ciudad de Guayaquil dedicada a la venta y distribución de productos cárnicos, en su contabilización se ha determinado varios errores dentro de sus facturaciones realizadas por sus ventas diarias.

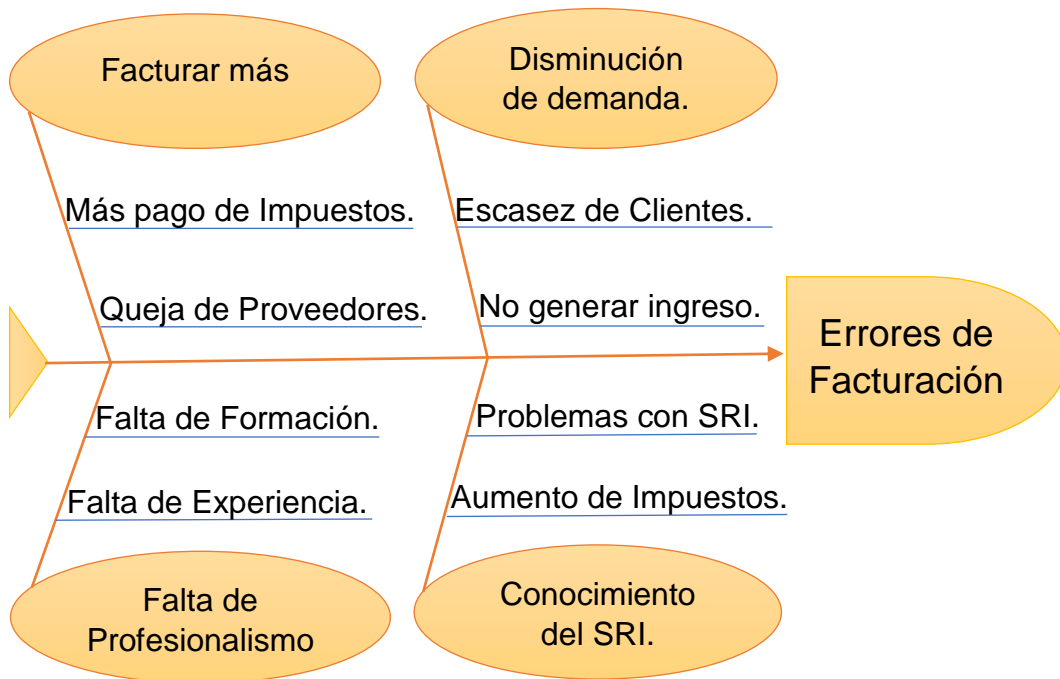
Dentro de la empresa se han presentado diferentes errores en las facturaciones; como se ha ido dando este problema por no cobrar el IVA en productos determinados por los reglamentos establecidos, ha ido generando problemas con el SRI.

También el facturar menos sin tomar precaución de que a la larga ocasiona tener un bajo ingreso por el motivo de pagar más impuestos. Y se toma en cuenta la falta de experiencia laboral en el trabajo acordado; falta de conocimiento del percance generado.

De acuerdo a lo explicado se realizará su respectivo examen analizando la incidencia de los errores de la facturación de las ventas dentro del negocio. Teniendo en cuenta las causas, manifestaciones y efectos con sus consecuencias dadas del problema que se manifiesta en la empresa El Granjero S.A.

Gráfico N° 1

Esquema Ishikawa



Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Cuadro N°1.

Conflictos

Antecedentes	Consecuencias
Facturar de más de lo acordado con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Molestias de parte de los clientes a lo hora de llegar si pedido. - Pagar más impuestos.
Disminución de demanda.	<ul style="list-style-type: none"> - Generar bajos ingresos. - Perder clientes fijos.
Mal ingreso de los datos en la facturas.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de concentración. - Mala imagen a la organización.
Falta de conocimiento en la aplicación del IVA.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar problema con el SRI.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Tema:

Analizar la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017.

Delimitación del Problema.

País: Ecuador.

Región: Costa.

Provincia: Guayas.

Cantón: Guayaquil.

Lugar: Carlos Guevara Moreno #3600 y Federico Goding.

Campo: Contabilidad.

Área: Financiera.

Aspectos: Problemas en la facturación diaria.

Tiempo: 2017.

Formulación del Problema.

¿Cómo inciden los errores de la facturación en los resultados económicos de la empresa El Granjero S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio fiscal 2017?

Variables de Investigación.

Variable Independiente: Problemas en la facturación.

Variable Dependiente : Resultados financieros.

Evaluación del Problema de Investigación.

Delimitado.

Se efectúa para el mejoramiento de la facturación de las ventas para obtener buen ingreso y preferencia de la empresa El Granjero S.A, de parte de los clientes; ubicada en las calles Carlos Guevara Moreno #3600 y Federico Goding en el sur de la ciudad de Guayaquil de la Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2017.

Claro.

En la presente investigación se basa en analizar los errores que se han verificado en las facturaciones físicas dentro del área cobranza de la organización El Granjero S.A; por lo que se necesita analizar ampliamente de las incidencias que se dan diariamente y así darlas a conocer para posterior tener prevención del análisis realizado.

Evidente.

Dentro de la revisión de las ventas diariamente junto con sus documentaciones en esta situación se enfoca las facturas se han notado inexactitudes lo que conlleva a generar un bajo ingreso en la empresa El Granjero S.A.

Concreto.

En la organización El Granjero S.A ha aparecido el incorrecto uso y elaboración de las facturaciones físicas con lo que induce a que; al momento de revisar la contabilidad los datos no concuerden con sus estados financieros.

Relevante.

Es importante esta investigación y fundamental para la mejora de su trabajo para la obtención de clientes por motivo de tener competencia a su alrededor ya que proporciona el ¿Por qué? de los errores en su facturación y al emitirlo motiva a generar bajo nivel de sus ventas; su solución será primordial para la empresa mediante el análisis proponer mejoras para que así su contabilidad sea eficiente.

Originalmente.

Porque anteriormente no se ha realizado una investigación sobre la incidencia de los errores de la facturación en los resultados económicos del área contable dentro de la empresa El Granjero S.A, y mediante el análisis proponer mejoras para que así sus registros contables sean eficientes.

Factible.

Porque es posible el estudio de datos y viable las documentaciones financieras para adquirir mejoras futuras de los resultados económicos de la contabilidad que ayudará a identificar las incidencias reales analizadas dentro del área contable. A la vez este proyecto de investigación cuenta con la aprobación del Gerente General de la organización El Granjero S.A.

Variables.

Para la empresa El Granjero S.A al presentar problemas en la facturación puede llegar a ocasionar déficit de demanda de acuerdo a los resultados financieros que se irán obteniendo al finalizar el análisis de la revisión de su contabilidad.

OBJETIVOS.

Objetivo General:

Determinar los problemas de facturación que se presentan en la empresa El Granjero S.A para la mejora de los registros contables.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar los factores que influyen en los problemas financieros de la empresa.
- Determinar las dificultades que se dan en el proceso de facturación de la empresa.
- Proponer mejoras a los procesos facturación de la empresa El Granjero S.A.

JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**JUSTIFICACIÓN.**

En las ventas de los productos que se comercializa se encuentran un bajo incremento, por lo cual es conveniente ya que se necesitará de una buena organización en el manejo de la facturación que se enfocará en la empresa El Granjero S.A.

La investigación servirá para que de la manera evaluada los resultados económicos sean mayores y omitir nuevos errores en su facturación afectando a la empresa.

Referente al ámbito laboral y social la relevancia de esta investigación afecta en los ingresos de tal manera mediante lo analizado de las incidencias de los errores de facturación servirá a los trabajadores de la empresa El Granjero S.A mejorando la gestión financiera en sus actividades comerciales.

Esta investigación se enlaza con el cuyo objetivo de proponer tácticas

predecibles en base al análisis realizado para así desarrollar un fue uso de la facturación de las ventas que se realizas diariamente.

Durante el desarrollo de este trabajo, se analizarán los aspectos negativos que ocasionan los errores de facturación servirá como referencia e importancia de generar un trabajo profesionalmente en la empresa El Granjero S.A; más aún si se trata del nivel de los ingresos y en base al mismo se trazarán recomendaciones al área contable para dar a conocer mediante una hipótesis llegar a las razones evaluadas de la investigación.

Se podrá definir a esta investigación como una ayuda para generar crecimiento en su demanda y mejora de sus registros contables en el que se tomará en cuenta cada uno de las incidencias detalladas y así no permitir que se ocasionen en un futuro un nuevo problema en su resultado financiero.

VIABILIDAD

Viabilidad Técnica:

La siguiente investigación a realizarse reúne características lógicas que confirman el buen cumplimiento de los objetivos en la investigación; como es la modalidad de servir para el adecuado funcionamiento de las actividades diarias que realiza la empresa El Granjero S.A.

La teoría del proyecto beneficiara a los trabajadores de aquella empresa ocasionan mejoras con nuevas tácticas en el desarrollo de las facturaciones diarias.

Viabilidad Socio-Cultural:

En el caso de lo social será la importancia de desarrollar un examen en profundidad con los empleadores y clientes con el propósito de descubrir el posicionamiento ante lo observado dentro de ella.

Viabilidad Económica:

Como propósito se determinará las características económicas incrementando con sus proveedores sobre las ventas de la empresa.

Viabilidad Ambiental:

El proceso que tiene el negocio no es inviable por lo que es factible y se procederá a realizar la investigación en el área contable.

Viabilidad Institucional y de Gestión:

La estructura organizacional con sus funciones que se presenta en la investigación es de manera adecuada a la labor diaria que se obtiene en la empresa El Granjero S.A

Viabilidad Financiera:

En la realización del proyecto se presentará un Plan de Mejoras, en el que los temas indicados tendrán una inversión mínima; por lo que será recuperable con el tiempo.

Viabilidad Política:

La investigación que será realizada tendrá como factibilidad política comprender lo analizado en la parte interna de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos.

El Comercio Justo.

En 1969, en Holanda por primera vez se abrió la primera tienda de comercio justo. Al transcurrir los años se ha ido extendiendo posteriormente a Alemania, Suiza, Austria, Francia, Suecia, Bélgica, Gran Bretaña, Italia, Países Bajos.

En España, la actividad comenzó en 1990 existiendo actualmente 80 tiendas de comercio. La cadena de comercio justo más representativa de España en Intermón Oxfamque inició esta actividad en 1993 contando en la actualidad con 45 tiendas.

Las tiendas de comercio justo, se emplea entre el consumidor y una varias series de cadenas comerciales. Mejorando el acceso al mercado de los vendedores que no generan clientes, cambiando las reglas vigentes del comercio internacional.

Son llamadas tiendas de comercio justo los negocios que realizan una labor de lanzamiento sobre los principios del comercio justo ante la sociedad económica.

Características de la Tiendas de Comercio:

- Las tiendas ponen un especial énfasis en los beneficios obtenidos por los productores con este tipo de comercio.
- Renuncian voluntariamente a parte de sus márgenes para que le quede un mayor beneficio al productor.

La hoja de pedido es un documento impreso que se utiliza para adquirir y pedir productos o servicios a una empresa.

En este documento se detallan los productos solicitados, se finaliza con el modo de pago y se facilitan los datos obligatorios para efectuar la entrega la mercancía hacia su proveedor.

Existen diferentes modos de hacer y enviar un pedido al cliente:

- Enviar una carta, realizando en la misma el pedido.
- Enviar la hoja de pedido por un correo ordinario, junto a ella una carta.
- Hacer el pedido a través de internet, medio que hoy en día muchas empresas ofrecen a sus clientes.

Por lo general, la hoja de pedido detalla en la mayoría de ellos:

- **Datos del Pedido.**

Se dará el número de pedido y en ciertos casos se detalla también el lugar y fecha de emisión en la que se efectúa el pedido.

- **Datos del Cliente.**

Se especificarán los datos de la persona o empresa que realiza el pedido, facilitando también la dirección para la entrega del mismo evitando error alguno al momento de la entrega.

- **Pedido.**

Al momento de los pedidos se enumeran los productos o servicios que los clientes desean adquirir agregando todas las condiciones de pago y de entrega.

- **Forma de Pago.**

Hay que escoger la forma de pago, dando los datos que sean necesarios (nº de cuenta, titular) en ciertas ocasiones se abona al momento de la llegada del pedido.

- **Firma.**

La persona o empresa que realiza el pedido firmará el documento, validando así la hoja de pedido.

- **Notas.**

Se escribirán con pie de página alguna nota emitida por el vendedor. Es importante que se aclare que dicho documento no es válido como el documento (factura).

La hoja de pedido tiene, al menos, un duplicado, la original dirigida al vendedor mientras que el comprador se queda con el duplicado. Así ambos tendrán constancia de la operación que se concretará:

- el comprador, para demostrar qué mercaderías ha solicitado; y,
- el vendedor, para preparar el pedido e iniciar el proceso de facturación.

Una factura es un documento comercial en el que se agrega toda la información principal y necesaria de una operación de compraventa de un bien o servicio sirviendo de comprobante de la acción realizada entre el cliente y el vendedor.

La factura tiene una gran utilidad no solo a la hora del pago de impuestos, sino, además ante cualquier exigencia a la mercadería que haya sido adquirido, siendo la necesidad de su reemplazo, cambio por algún defecto de fabricación emitida

Facturación es la acción técnica de la gestión financiera de extender facturas, refiriéndose a los ingresos de una empresa ya se dé el

motivo por ventas, o prestación de servicios, mediante un determinado período de tiempo después de la deducción de impuestos como el IVA.

De igual manera la facturación hace referencia a la entrega por parte del vendedor de las facturas y su posterior recepción por el comprador en el momento de generar una venta.

La Legislación Española y en primer lugar la Ley que regula el Impuesto del Valor Agregado (IVA), establecen obligaciones en la teoría de facturación de las ventas.

La facturación en las empresas es de gran importancia, la aceptación se da por terminado cuando el comprador así lo manifieste en la factura, donde debe constar la firma del vendedor y comprador del bien o servicio adquirido y la firma aceptando la obligación de su pago.

Se considerará que si el recibido de la factura y el comprador no reclamare el contenido de la misma, bien sea devolviéndola a su emisor o mediante algún reclamo personalmente o por escrito, dentro de los 10 días calendarios siguientes a su emisión, la factura se considera irrevocablemente, siendo aceptada por el comprador, quedando subsanada la falta de aceptación de la factura y el vendedor podrá endosar que la factura no ha sido rechazada por el beneficiario, siendo un venta clara y exigible.

Para la autora (Castellanos, 2015) la sobrefacturación se produce cuando las facturas de servicios no son realizadas o cuando lo que se prestan se cobran a tarifas mayores a las que han sido fijadas en los contratos.

Sobrefacturación es sinónimo de declarar en las facturas comerciales y en valor de moneda extranjera, siendo correspondiente un valor de compraventa mayor del bien que por el valor real a pagar en la transacción. O también se da el motivo de cuando ha sido facturado un servicio no realizado sin ni un cliente.

En la actualidad se conoce cómo hacer una factura pero se asegura que más de una vez se ha presentado algunas equivocaciones en la facturaciones ocasionando por defecto en forma que inválida la factura por completo dando a conocer algún tipo de incidencias en los ingresos en empresas.

El cometer errores durante el proceso de facturación puede tener como resultado la pérdida de ventas y dar una mala imagen a la organización y baja demanda de clientes.

A continuación, se analizarán varios tipos de los errores más corrientes bien sea por despiste o por no conocer la forma adecuada de realizar una factura. así como posibles soluciones:

- **Enviar la factura a la persona o departamento equivocado.**

El tener varios clientes, es muy probable que la factura sea enviada equivocadamente.

Se da en principales ocasiones pedir disculpas por la confusión o equivocación emitida y volver a corregir; se tendrá como desventaja esperar el pago del cliente

Depende, de cómo se dé el motivo de error que se puede llegar a infringir la ley en el caso de haber firmado alguna cláusula de privacidad con el mismo.

Es recomendable que las facturas sean enumeradas y de manera ordenada para que así los encargados puedan gestionarlas de manera más rápida y eficaz.

- **No desglosar los conceptos.**

Al no llenar el documento con la información del producto adquirido o monto generado por la venta entre el cliente o del vendedor hace que la factura emitida no fuera válida.

- **No facturar lo antes posible.**

Procurar no dejar para después y realizar el llenado de las facturas en el momento de las ventas para así tener constancia del ingreso emitido; por lo que puede llegar a ver un desbalance de las ventas.

El no indicar la fecha de la factura, ocasiona desequilibrio para la contabilidad de la empresa.

- **No establecer cómo quieres cobrar.**

Es importante preguntar a los clientes la manera de su pago. Al no hacerlo se verá en obligación de emitir una nueva factura por el error emitido.

- **No hacer copias de seguridad de tus facturas.**

En todo negocio comercial tener facturas de respaldo por las ventas realizadas es impredecible para el dueño del negocio

Se debe guardar las copias de las facturas por motivos de reclamar un impago.

- **No facturar completamente.**

Es responsabilidad de la persona que emites las facturas hacerlo en cada venta; no esperar que el cliente lo pida como respaldo de lo obtenido. En las ventas de productos es importante incluir el precio por unidad.

Lo primordial que se debe dar para cobrar es entregar la factura.

- **No desglosar las cuotas de IVA.**

Se deben incluir los descuentos pertinentes o cualquier otro tipo de cláusula.

Las facturas comunes en un negocio al desglosar el IVA del producto vendido deberán poseer el precio base el tipo de IVA que será aplicado y el valor a pagar.

- **No cuidar la presentación de las facturas.**

Se debe prevenir las faltas de ortografías o tachones en las facturas, puede hacer perderte el valor de tu trabajo al momento que el cliente observe el documento de esa manera dañando la imagen de la empresa.

Se debe de ser profesional en todo momento y que esto incluye en el proceso de facturación.

- **No guardar las facturas correctamente**

Este ítem más que un error es un problema para la empresa. En el caso que sean reclamadas bajo una supervisión la persona encargada de las facturaciones no tendrá en cuenta de la ubicación total de los documentos al momento de ser pedidas.

Según el artículo 41 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios; indica que los Comprobantes de Venta, deben conservarse un mínimo de 7 años y servirá como un registro de los ingresos del negocio.

- **Introducir a mano los datos del destinatario en las facturas impresas.**

Se da el caso de que las facturas están incompletas o incorrectas y se corrige a mano, pero; no debe de realizarlo. Los documentos impresos no pueden ser manipulados, ni mucho menos corregido con bolígrafos por encima.

- **No llevar un libro de contabilidad.**

Esto sirve a las empresas sean grandes o pequeñas.

En las empresas pequeñas por lo general; no cuentan con un libro de contabilidad, sin darse cuenta que el libro de contabilidad es obligatorio y de principal ayuda para cualquier entidad.

En el libro de contabilidad, se deberá registrar todas las entradas y salidas de las ventas generadas en el día a día.

- **Añadir cargos no mencionados al cliente con anterioridad.**

El añadir cargos a los clientes en la factura sin haberlos negociado antes de generar una venta puede llegar a ser establecido como una estafa y ocasionar problemas con el proveedor.

Para evitar las reclamaciones, es preferible que todas las condiciones de cada una de las ventas antes de la elaboración de la factura queden establecidas entre ambas partes.

- **No agradecer por la venta realizada.**

Como una última gestión que se debe de tomar en cuenta; es agradecer al cliente, es un detalle que no cuesta nada el beneficio es bueno, servirá para mantener al cliente al servicio que se ofrece y mejorar la imagen de marca y cuidar a los clientes.

La problemática a la que se está presentando la empresa El Granjero S.A que se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, y que refleja un bajo nivel de sus ventas diarias puede analizarse desde los dos factores; internos y externos en la organización.

Demostrando el análisis concreto que el origen de sus problemas es la facturación.

Por lo que los directivos pueden desarrollar estrategias para influir en el buen desempeño de la empresa analizando las incidencias que la afectan dando una mala imagen al negocio.

Fundamentación Teórica.

Contabilidad.

Interpretando al autor (Robert, 1968) La historia no precisa una fecha

exacta del surgimiento de la contabilidad, simplemente se da una aproximación y evidencia de que la contabilidad tiene sus orígenes en la aparición del comercio.

Dice que la historia de la Contabilidad no tiene una fecha exacta, tan solo un tiempo máximo desde su aparición en el comercio.

Desde la prehistoria se conoce a la contabilidad, se han localizado registros contables en Palacios Minoicos, Tumbas Egipcias y también en Templos Asirios.

Aproximadamente en los años 6000 A.C (Antes de Cristo) se entiende que el ser humano conocía las matemáticas y de lengua básica. A raíz de generarse la agricultura y ganadería se creó el comercio cuya necesidad de registrar lo ocasionado fue evolucionando la contabilidad con las transacciones por cada actividad nueva.

Se presentan más conocimientos de que se requirió de elementos contables debido a la economía estable en la civilización Mesopotamia, y fue miles de años antes de la era cristiana.

Según en concepto de Contabilidad presentada por la Asociación Norte Americana de Contabilidad (American Accounting Association AAA): "La contabilidad es un proceso de identificación, medición y comunicación de información económica que permite formular juicios basados en la información y la toma de decisiones por aquellos que se sirven de dicha información".

Indica que es un proceso de información económica para todo tipo de persona para tener base y toma de decisiones de la información que da la contabilidad.

En las organizaciones empresariales y sociales, al querer aumentar las transacciones comerciales, pero por la incapacidad de la memoria humana para poder registrarlas. Se surgió una metodología nueva para así plasmar

cada una de las actividades emitidas a diario.

Se debe considerar a la contabilidad tanto como un sistema de información básica y una actividad de servicio generalizado.

Para así contener cuatro bases que la definen correctamente.

- La naturaleza económica de la información en base a la comercialización.
- Medida y comunicada referente a entidades económicas de cualquier nivel organizativo.
- Serán presentada a personas interesadas en formar juicios basados en la información y tomar decisiones sirviéndose de dicha información.

La contabilidad se divide en:

- Contabilidad Financiera
- Contabilidad Gerencial o Administrativa.

La Contabilidad Financiera se define como la rama de la contabilidad siendo centrada en la presentación de los estados contables con el fin de acumular información que sea útil en la toma de decisiones basados de raíz económica por los usuarios, en principal los externos que llegan a ser:

- Propietarios.
- Proveedores.
- Instituciones financieras.
- Inversionistas.
- Gobiernos.
- Entidades Gubernamentales.
- Trabajadores, etc.

Mientras que Contabilidad Gerencial o Administrativa es analizada de manera más concreta a una información presentada para el uso de las personas que internamente en una organización a diario deberán tomar decisiones de la administración:

- Directores.
- Gerentes.
- Administradores.
- Funcionarios, etc.

Para la función de la contabilidad existe un principal miembro que es la cuenta. A raíz de la creación de la escritura y los números se inició el elemento fundamental que hasta la actualidad se lo denomina como “cuenta”, la cual sirve como un registro donde se llevan las operaciones que se dan día a día para control de ellas y el movimiento que ocasiona cambios en una empresa.

Con el pasar del tiempo y los nuevos conceptos creados se ha ido necesitando un control contable, ya que es necesario que la información y datos sean verificados ordenada y detalladamente.

En la literatura es infinita los términos referentes a la contabilidad para definir conceptos y tipos de la misma que conllevan principios generales, por lo cual comprende lo definido como:

- Postulados que constituyen el fundamento para la formulación de los principios generales.
- Principios generales, elaborados con base a los postulados, los cuales tienden a que la información de la contabilidad logre el objetivo de ser útil para la toma de decisiones económicas, y;
- Principios aplicables a los estados financieros y a la especificación individual y concreta de los estados financieros y de las partidas específicas que los integran.

Contabilidad Financiera.

El autor (Horngren, 2000) argumenta que la Contabilidad Financiera es la técnica mediante la cual se recolectan, clasifican, registran y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica.

Para el Instituto Americano de Contadores Públicos la Contabilidad Financiera la conceptualizan como el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos monetarios, transacciones que son, al menos en parte, de carácter financiero, para así interpretar los resultados obtenidos.

Esta contabilidad financiera es el arte de usar algunos principios al agrupar registrar y sintetizar los datos financieros y económicos en términos generalmente monetarios para analizar las operaciones de la organización.

Las características de la Contabilidad Financiera son:

- Cubre la totalidad de las operaciones del negocio.
- Rinde los informes a terceras personas sobre el tema financiero de la empresa.
- Informa oportunamente de los hechos ocasionados.
- Se basa en reglas, principios y procedimientos contables para el registro de las operaciones financieras de un negocio.
- Describe las operaciones de libros por partida doble.
- Informar sobre los estados financieros del funcionamiento de la organización.
- Lleva lo necesario de la contabilidad.
- Proporciona información relevante, veraz y comparable a los diversos interesados para la toma de decisiones.

La función principal que generaliza la Contabilidad Financiera es llevar de manera histórica los ingresos económicos de la organización, y así poder tomar decisiones que beneficien al presente y de igual manera al futuro para el bienestar financiero de la empresa.

Los estados financieros que proporciona la Contabilidad Financiera van sujetos a la síntesis y argumento de la información para dar a conocer a los administradores y demás encargados del desarrollo de las operaciones que se lleven a la organización.

En los registros de la Contabilidad Financiera se dan criterios a seguir:

- Llevar un correcto y adecuado registro de los conceptos contables para el activo y para el pasivo.
- Dar a conocer la diferencia entre un desembolso y un gasto.
- Decidir dentro de las cuentas de resultados lo que debe establecer un producto o un ingreso.

En la Contabilidad Financiera se concreta en la referencia de los activos de la empresa. Se concreta en la elaboración de los datos oficiales para cada uno de los directivos de la organización; incluyendo la presentación de los datos para acciones y las instituciones bancarias y del Gobierno.

Las reglas y técnicas que se recolectan las cifras de la Contabilidad Financiera según se visualizan en la mayoría los requisitos de los interesados.

Todos los informes de los sistemas contables que son proporcionados por la contabilidad financiera se manifiestan con términos monetarios y su administración será responsable.

Problemas en la Facturación diaria.

La factura es un documento tanto administrativo como fiscal. Pero en ciertos casos se han ido detectando errores que no son hechos de mala intención de parte del emisor, sino que son simples descuidos o desconocimientos por parte de las empresas, pero que, de todas formas, pueden derivar en una multa o sanción.

Los procesos de facturación en una empresa no deben de ofrecer dificultades extensas, menos, generar problemas con la Administración Tributaria.

El proceso de facturación tradicional ha formado parte de la agrupación del proceso de negocios en el comercio incluyendo la aceptación,

procesamiento de la orden junto a la entrega de mercadería y el pago final de lo adquirido.

Los errores son comunes dentro de las facturaciones al no cumplir las reglas y normativas, siendo aún claras y precisas. Pueden llegar a ocasionar conflictos a todo negocio.

De acuerdo a la información vista, cada uno de los empresarios y profesionales y dueños de negocios del país serán obligados a verificar cada uno de los reglamentos que señalan las autoridades.

Es algo habitual emitir errores en la facturación que puedan ocasionar ante una supervisión, a tener problemas, para las personas intervenidas en la facturación, por no llevar a cabo un adecuado procedimiento de lo indicado.

Algunos de los errores habituales han sido percatados en la información que aparecen en la factura:

- La falta de información en el documento comercial.
- No identificar la fecha de emisión de dicho documento.
- Problema en la numeración de la factura.

La falta de numeración debe de ser ordenado y siempre en relación a la fecha de emisión. Se admite solo el inicio de la numeración coincidiendo con el principio del documento.

No se debe de aceptar que las facturas permanezcan con una numeración posterior a otra cualquiera, teniendo su fecha de emisión anterior; tampoco una numeración diferente para cada mes del año.

Por ejemplo; se debe de empezar con una numeración con el inicio del año 0101/2017, 0201/2017,... pero no siendo que se emitan las facturas un orden mensual, Enero de 2017 y las 0102/2017 y 0202/2017 a las emitidas en Febrero del mismo año, ya que la 0201/2017 sería anterior en el tiempo a la 0102/2017 y sin embargo tendría una numeración superior.

Otros de los motivos que pueden darse en el caso de las facturas de ventas se puede separar cuando el documento de entrega se identifique la numeración de los mismos estas ha de aparecer las mercaderías vendidas.

Antecedentes Referenciales.

(Reyes, 2016) “Análisis de la facturación electrónica y su incidencia en las actividades operativas y financieras de las imprentas de Machala” Universidad Técnica de Machala.

Para el autor de la tesis antes mencionada tiene como objetivo analizar la facturación electrónica.

Su principal objetivo es investigar las incidencias que se emiten en las actividades financieras y operativas base a las facturaciones por el gran impacto que se emite en los ingresos de la empresa.

Mediante el problema planteado, se ha observado que no cuenta con la capacidad tecnológica para generar solo facturaciones electrónicas para realizar su propósito de dejar definitivamente de usar las facturas de papel.

Considero que el enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, ya que se obtuvo la identificación de la relación entre el problema de las incidencias y sus demás objetivos de encontrar los aspectos negativos y la falta de conocimiento de los trabajadores de la empresa acerca de cómo realizar la digitalización de los procesos que trae la implementación de la facturación electrónica.

Tiene relación con el proyecto que se plantea en lo referente a las incidencias que se dan en la empresa de acuerdo a las facturaciones emitidas a diario, pero, la diferencia de la investigación se trata de facturas electrónicas y se realizó en la ciudad de Machala, Ecuador.

(Pazos, 2015) “Propuesta de mejoramiento del proceso de facturación en

el centro de salud E.S.E Santacruz – Guachaves en el departamento de Nariño” Universidad de Nariño.

La tesis indica tener una propuesta de mejoramiento en una empresa de servicios un centro de salud E.S.E ubicado en Santacruz – Guachaves en el departamento de Nariño; realizando un conocimiento profundo tiene una problemática por medio de las técnicas de investigación: encuesta y entrevista tanto para el propietario como para los clientes del Centro de Salud que se ha ido generando en las facturaciones mediante un estudio de recolección de datos en el área afectada para así detallar en un análisis las incidencias encontradas.

Cumpliendo con la finalidad de la investigación mejorar los errores que afectaban a los ingresos de la entidad y como solución muestra una mejora de aprendizaje bajo un plan efectuado al realizar una capacitación para los trabajadores para aumentar el conocimiento del área establecido para una eficaz utilización de los recursos, de tal manera, haciendo que los clientes se sientan satisfechos con el servicio y calidad prestada por la entidad.

Está relacionado con el proceso de facturación aportando para la siguiente investigación con la propuesta de mejoramiento que requieren ser mejorados en los errores de las facturaciones de la empresa El Granjero S.A a través de tácticas para el buen uso de sus facturaciones de las ventas, cuyas diferencias de que será elaborada en una empresa comercial y la investigación fue efectuada en la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia.

(Echeverria & Moscoso, 2016) “Implementación del sistema de 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.

Como su tema lo indica se realizó una implementación del sistema de control y cobranza por medio de un método Micil para una empresa

comercial.

El método Micil (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano), el objetivo es proporcionar una orientación de control interno utilizado para todos los negocios. Servirá para asegurar que los objetivos de la entidad mencionada se establecen con respecto a las operaciones, de información financiera y el cumplimiento de reglamentos que se visualizan.

Efectuaron como principal enfoque una justificación mediante una entrevista acerca del tema a realizar; el uso que tendrá dentro de la empresa para que sea de gran ayuda para los empleados y administradores.

Cuya finalidad fue definir la inversión necesaria para la implementación del sistema de control interno; y generar un buen funcionamiento de ella ya que es elemental que se escoja por la adquisición del sistema y que la función de su actualización sea adecuada para que de esa manera la mercadería se encuentre con mayor facilidad a la hora de los pedidos.

Se entienda que la eficacia de los procesos de control interno sobre las actividades financieras se dará por la capacidad de la Administración de la entidad para cumplir con sus obligaciones siendo una empresa importadora mayorista dedicada a la comercialización de productos de diversas categorías; y al contar con un sistema de control interno no tendrán falencias que ocasionan problemas en la empresa.

Se determinó que no solo causan descoordinación, sino también llegan a afectar el incremento de la demanda de la empresa.

La similitud y el propósito que se da con la tesis referencial sobre los problemas que se generan en las facturas para una empresa comercial, evitando lo sucedido y así obtener un mayor servicio.

Ayudará en la utilización de los métodos escogidos por las autoras y el método utilizado estará como diferencia ante la investigación planteada.

(Pesantes, 2015) "Aplicación de la Factura Negociable y su incidencia financiera en la empresa "Thian S.A.C." Universidad Nacional de Trujillo.

Para el objetivo de esta tesis se realizó un análisis financiero para entender como aplica e impacta la factura negociable en la liquidez de la empresa mencionada. Como genera ingreso por medio del documento mediante una información en base al adecuado manejo de ella para las ventas y beneficios.

Se lo presentó con la única finalidad de dar a conocer el manejo de las facturas, su correcta elaboración, viendo si resulta viable su modalidad y saber si genera gasto o no para la entidad.

Se finalizó que al aplicar las facturas negociables en la empresa investigada por cobrar las facturas a los clientes en menos tiempos generando una buena liquidez tan solo a un plazo corto; por otro lado, el cobro de la comisión que establece el Banco por adquirir un título más para poder efectuar.

La semejanza con la investigación realizada es sobre la incidencia que tiene las facturas dentro de la empresa. Su aportación es su finalidad de cómo obtener una liquidez manejable y por medio de un análisis indicar lo investigado. La diferencia observada es su localización.

Fundamentación Legal.

- **Constitución Política de la República del Ecuador. 2008. R.O N° 449.**

SECCIÓN VIII

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

(Art. 33 Constitución, 2008) nos dice que el trabajo es un deber social y un derecho, fuente económica para cada persona. El Estado garantizará a las

personas trabajadoras el respeto a su dignidad, remuneraciones y el desempeño de un trabajo saludable y libremente aceptado.

SECCIÓN IX.

PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS.

(Art. 52 Constitución, 2008) relaciona a que todas las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios sin duda de óptima calidad, de igual manera una información verdadera sobre el contenido y características que ofrece el vendedor.

La ley establece sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios si se da el caso.

(Art.54 Constitución, 2008) Las personas u organizaciones que presten servicios públicos o que realicen o distribuyan bienes de consumo, serán responsables en lo civil y penal por la inadecuada prestación del servicio, por la mala calidad del producto.

TITULO VI.

RÉGIMEN DE DESARROLLO.

(Art. 276 Constitución, 2008) El régimen de desarrollo dispone a tener los siguientes objetivos:

1. Mejorar la esperanza de vida, aumentar las capacidades de la población en los principios y derechos que se establece en la Constitución.

- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
- Conservar la naturaleza en un ambiente sano que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de

calidad al agua, aire y suelo.

- Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
- Proteger la diversidad cultural, recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

SECCIÓN QUINTA.

RÉGIMEN TRIBUTARIO.

(Art. 300 Constitución, 2008) En el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, eficiencia, administrativa, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Al igual que se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá estimular el empleo, la producción de bienes y servicios, y las conductas ya sean; ecológicas, sociales y económicas.

- **Plan Nacional del Buen Vivir. 2013 – 2017.**

(Objetivo. 9 Plan del Buen Vivir, 2013)

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. - Manifiesta que el generar trabajo en todas formas debe ser en condiciones dignas, para así reducir el trabajo informal en base al cumplir los derechos laborales de las personas.

Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género.

- **Código de Comercio.**

SECCIÓN IV.

DE LAS OBLIGACIONES DEL VENDEDOR Y DEL COMPRADOR.

(Art. 189 Código de Comercio, 2013) Aclarando el contrato el vendedor debe entregar las cosas vendidas en el plazo y lugar acordado con el o los clientes.

El vendedor deberá tener las mercaderías vendidas a disposición del comprador, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la celebración del contrato.

(Art. 190 Código de Comercio, 2013) Nos manifiesta si las mercaderías vendidas no son individualizadas, el vendedor deberá cumplir con la obligación entregándolas sanas y de regular calidad.

(Art. 201 Código de Comercio, 2013) El comprador tiene todo el derecho de exigir al vendedor del bien o servicio que le haga la entrega de una factura de acuerdo a la venta de las mercaderías que han sido vendidas, y ser llenada completamente incluyendo datos, precio total de lo adquirido.

- **Procedimiento emisión de Comprobantes de Venta tarifa 12 por ciento del IVA.** Resolución del SRI 247. 16-jun-2016.

(Art. 1 Procedimiento emisión de Comprobantes, 2016) **Ámbito de ampliación.** - El procedimiento será establecido para las emisiones de los comprobantes de ventas y los documentos complementarios con tarifas 12 por ciento del IVA. Publicada por la Resolución del SRI 247. 16-jun-2016.

(Art. 2 Procedimiento de emisión de Comprobantes , 2016) **Registro de tarifa y monto del IVA en los comprobantes de venta y documentos complementarios.** – Los sujetos pasivos que mantengas sus comprobantes de venta y documentos complementarios vigentes; mientras su documento conste pre impreso la tarifa 12% de IVA, podrán asignar la tarifa 14% tan solo con registro manual o alguna otra forma por el emisor.

(Art. 3 Procedimiento de emisión de Comprobantes, 2016) **Validez.** - El documento será válido para la sustentación de Crédito Tributario de IVA, Devoluciones de Impuestos para el cálculo de Impuesto a la Renta. Siempre que cumplan con el Art. 2 y por lo demás establecido en la norma vigente.

(Art. 4 Procedimiento de emisión de Comprobantes, 2016) **Art. 4.- Incorporación requisitos de llenado.** – Para la emisión de las facturas y los demás documentos complementarios. Cada casilla que poseen será llenado con la siguiente información.

1. Manera de pago.
2. Monto a cada forma de pago equivalentemente.
3. Valor del IVA; si corresponde.

(Art. 9 Procedimiento de emisión de Comprobantes, 2016) **Formatos.** - El servicio de Rentas Internas (S.R..I) pone a disposición de los sujetos pasivos y de los lugares autorizados, los formatos de comprobantes de ventas y documentos complementarios en el portal de la página web del S.R.I (www.sri.gob.ec.)

- **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.**

CAPÍTULO II.

DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO.

(Art. 11 Reglamento de Comprobantes de Venta, 2015) **Facturas.** – Señala que serán emitidas y entregadas con la cuya transferencia de ser un bien o prestación de servicios, o alguna otra transacción que mantenga impuesto, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Desglosando el importe de los impuestos que graven cada una de las transacciones, si el adquirente tiene el derecho al uso de crédito tributario

o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;

b) Sin desglosar impuestos, con consumidores finales en las transacciones; y,

c) Se realicen operaciones de exportación.

(Art. 17 Reglamento de Comprobantes de Venta, 2015) **Oportunidad de entrega de los Comprobantes de Venta y Documentos Autorizados.** – Tanto los comprobantes de venta y los documentos autorizados, referidos en el reglamento, deberán ser entregados:

d) Cuando el giro del negocio su transferencia sea de bienes inmuebles, y así; el comprobante de venta será entregado en la fecha en que se perciba el ingreso.

CAPÍTULO III.

DE LOS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO.

(Art. 19 Reglamento de Comprobantes de Venta, 2015) **Requisitos de llenado para facturas.** –

1. Reformado por el Art. 1 D.E. 580, R.O. 448, 28-II-2015) Indica que las facturas deberán llevar la siguiente información no impresa sobre la transacción:

- Identificación del adquirente (nombres y apellidos).
- La razón social
- Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) o cédula de identidad o pasaporte,

Si la transacción no supera los US \$200 (doscientos dólares de los Estados Unidos de América), podrá consignar las usuales palabras “CONSUMIDOR FINAL”.

2. Descripción del bien o servicio alguno transferido, obligatoriamente indicando:

- La cantidad.
- La unidad de medida, cuando proceda.
- Los códigos.
- Los números de serie o números de motor,

Tratándose de bienes deberá consignarse obligatoriamente la información indicada.

- **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ley Nº 2000-21**

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.

(Art.4 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000) **Derechos del Consumidor.** – Da a saber que el consumidor también posee de derechos fundamentales, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales:

4. Derecho a la información adecuada, clara y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, al igual que sus precios, características, calidad, condiciones de la contratación, incluyendo los riesgos que se presente.

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.

(Art. 21 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000) **Facturas.** - El proveedor está obligado a entregar al consumidor, la factura que haga referencia del negocio realizado, con lo que establece el ordenamiento jurídico tributario.

Si 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 (vendedor y comprador), junto al lugar y la fecha en la que se lo efectuará y las consecuencias del incumplimiento del bien o servicio.

Variables de la Investigación.

Variable Independiente:

- **Problemas en la Facturación.**

Los problemas que se ocasionan dentro de la facturación son emitidos de diferentes maneras en cualquier momento al realizar una operación contable.

Son errores inevitables que emiten las personas a la hora de facturar; son dadas tanto en empresas pequeñas como empresas grandes. Estos problemas se los puede estar evitando realizando la factura con más atención y responsabilidad.

Variable Dependiente:

- **Resultado Financiero.**

Los resultados financieros es un factor principal para el manejo de las utilidades por medio de un informe; dando a conocer como su nombre lo indica la parte financiera por cada período contable a través de las cuentas de pérdidas y ganancias para conocer el resultado económico del ejercicio de una empresa.

Estos resultados financieros son operaciones de financiamiento sean de manera positivas o negativas correspondientes al período analizado de la organización.

Definiciones Conceptuales.

Análisis: (Diccionario de la Lengua Española, 1994) Es una distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer los principios o elementos de éste.

Cliente: (Thompson, 2009) Son las personas que realizan una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

Diario: (Rodriguez, 2012) Es la puerta de entrada al sistema contable y sirve para registrar las transacciones desdoblados en partida doble, es decir separando las cuentas y valores del débito y crédito; el total del débito necesariamente será igual al total del crédito.

Estrategia: Se la deriva del término griego strategos, significa general; los autores (Koontz, Cannice, & Weihrich, 2012) difieren en al menos un aspecto importante: algunos se enfocan en los dos puntos finales (misión, propósito) y (metas, objetivos) y los medios para alcanzarlos (políticas y planes).

Factura: (Enciclopedia Jurídica Omeba, 1981) Es el detalle de las mercaderías vendidas que el vendedor remite al comprador, con la detallada indicación de su calidad, especie y cantidad junto al precio; y con

todas aquellas otras que puedan ser necesarias, tanto para individualizar las mercaderías mismas como para determinar el contenido y las modalidades de ejecución del contrato.

Facturación: (Finanzas para Mortales, 2011) Acción de extender facturas. También se puede referir a los ingresos de una organización efectuado por las ventas, o también por la prestación de servicios, durante un determinado período de tiempo después de la deducción de los impuestos como el IVA.

Incidencia: (Módulo de Capacitación Online, 2012) Es un proceso que facilita el involucramiento de la población en el conocimiento y análisis de la problemática, en la identificación de propuestas y la capacidad de negociación o concertación para que cuyas propuestas sean consideradas por las personas o instituciones capaces de tomar una decisión.

Problema: Los autores (Pérez & Merino, 2008) la definen un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución. A nivel social, se trata de alguna situación en concreto que, en el momento en que se logra solucionar, aporta beneficios a la sociedad.

Problema Financiero: El autor (García, 2014) manifiesta que es un evento, hábito o situación que amenaza la estabilidad y bienestar financiero de una persona o negocio.

Productos de Consumo Masivo: (Roca, 2016) define que son productos de alta demanda en el mercado. Son requeridos por los proveedores de la sociedad, causando competencia entre los negocios del sector, intentando diferenciarse con la calidad, precios entre otras alternativas.

Venta: Los autores (Espejo & Fischer, 2004) consideran que la venta, es la función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como toda actividad que se genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos completos de la empresa.

Razón Social: El Granjero.

Fecha de Inscripción: 11 Agosto 2016

Fecha Inicio de Actividades: 11 Agosto 2016

Propietario: Marcelo Moreira Santos.

Ruc: 0925337172001

Dirección de la empresa: Carlos Guevara Moreno #3600 y Federico Goding.

Objeto social.

Se dedica a la distribución y venta al por menor y mayor de productos de consumo masivo.

Misión.

Como misión el negocio plantea:

“Adquirir clientes y mantenerlos a disposición de nuestro servicio”.

Generar una buena relación entre nuestros empleados y proveedores con la finalidad de que nuestra demanda crezca favoreciéndonos.

Logramos nuestra misión satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y en futuro hacer crecer el negocio a nivel nacional.

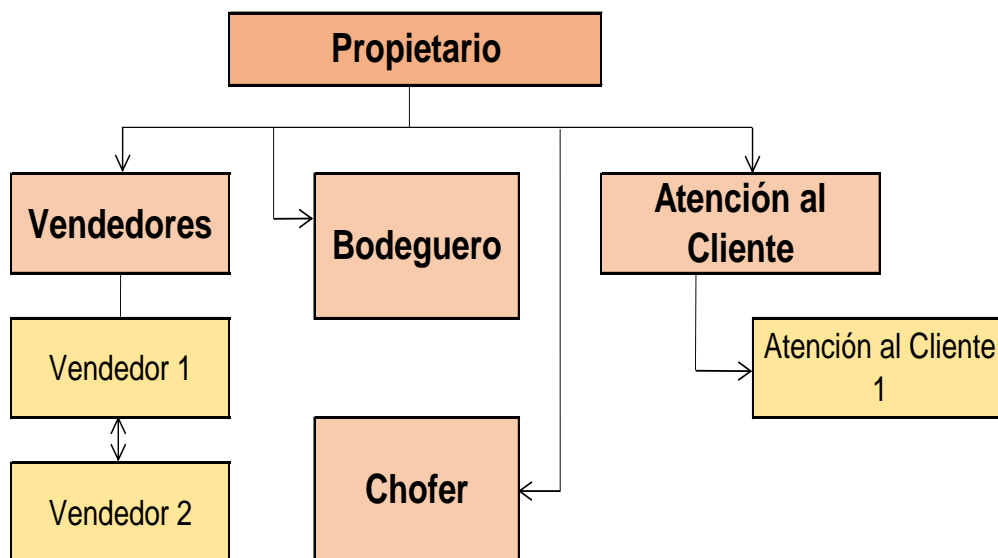
Visión.

Como visión la empresa plantea:

“Ser una de las mejores distribuidoras de productos de consumo masivos en la zona sur a nivel nacional. Ser reconocida por la alta calidad y el buen servicio que se les da a los clientes”.

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

Gráfico N° 2. Estructura Organizacional.



Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Cuadro N° 2 Lista de Trabajadores.

Detalle	Cantidad
Propietario	1
Vendedores	2

Bodeguero	1
Atención al Cliente	1
Chofer	1
Total	6

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

El negocio El Granjero cuenta con un total de: seis trabajadores.

Los trabajadores del negocio son disponibles por turnos.

Proveedores:

PRONACA.

Camal “La Gracia De Dios”

Embutidos La Vienesa

Comisariato El Rancho

Avic. La Granja.

Competidores:

ALSODI S.A

AKI.

Avic. Fernández

Pollo Pechugón

Tía.

Mi Comisariato

Tiendas del sector

Principales productos o servicios.

• **Productos cárnicos que distribuye:**

Embutidos.

Carne de Res.

Mr. Chanco

Mr. Pollo.

Gallinas.

Cuartos de pollos.

Presas seleccionadas.

Menudencias.

• **Aderezos:**

Arroz.

Aceite.

Azúcar.

Fideos.

Huevos.

Condimentos.

Mayonesa.

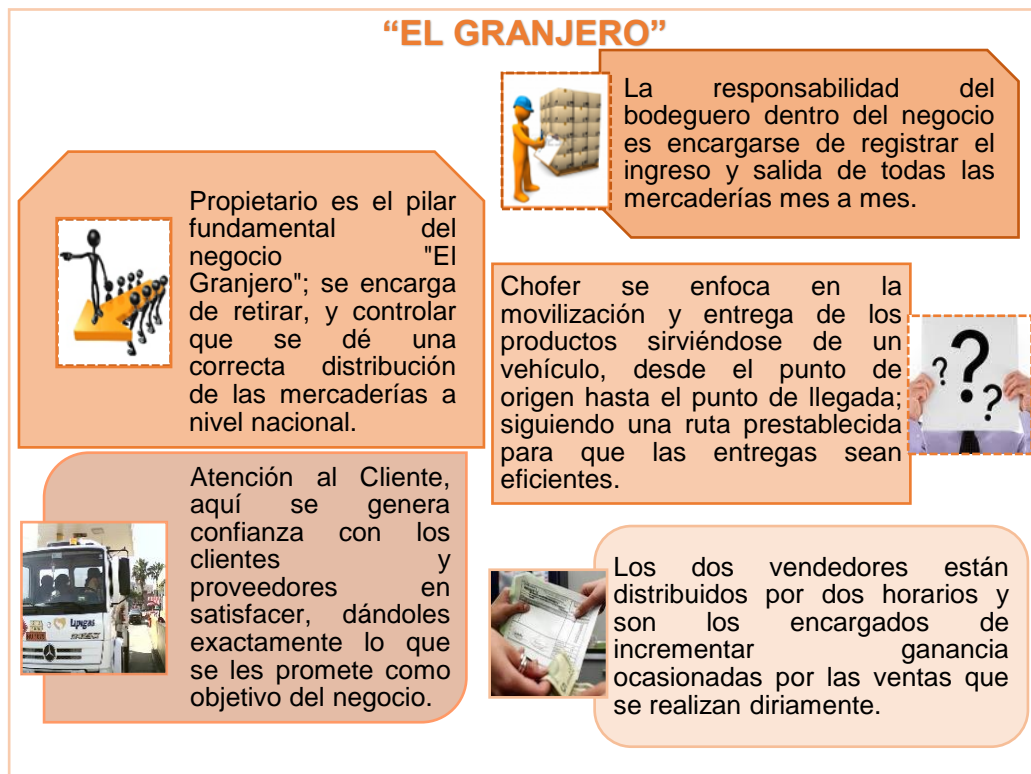
Salsa de Tomate.

Mostaza.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.

La problemática del negocio El Granjero se presenta en el puesto de trabajo de los vendedores. Por lo cual la investigación se procederá a analizar las incidencias que se producen por los errores de las facturaciones.

Cuadro N°3 Organigrama de puesto de trabajadores



Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Diseño de la Investigación.

(Balestrini, 2006) Interpreta al diseño de investigación como el plan global de un tema que interviene un modo adecuadamente de técnicas de recolección de los datos que se utilizaran, el análisis y los objetivos determinados intentando dar una manera clara y respuestas a las preguntas planteadas.

Todo proceso de investigación requiere de un diseño porque son relevantes a cualquier trabajo científico favoreciendo al investigador al momento de

realizar y evaluar una investigación en base a alternativas para generar información del tema investigado; por medio de anticipación de pasos a seguir para alcanzar los objetivos en un tiempo de acuerdo al estudio.

Los diferentes tipos de diseños de investigación son utilizados para enfrentar el problema brindando estrategias que orienta y direcciona el proceso de investigación teniendo varias ventajas enfocado al estudio a realizar.

En la presente investigación que se está realizando se presenta los cuatros principales diseños de investigación:

- **Investigación Científica.**

La investigación científica es un proceso de análisis y crítica que funciona de manera sistemática y ordenada y que propone aportar al estudio ampliando la investigación con nuevos datos, relaciones de cualquier ámbito del conocimiento científico en torno a un tema alcanzable para así elaborar una conclusión.

El objetivo fundamental que presenta la investigación científica es obtener a través de nuevos conocimientos las respuestas y soluciones a los problemas específicos basándose en la metodología científica para cada área a investigar.

Los científicos son las personas que se limitan a realizar esta clase de investigación; ya que se necesita de mucho tiempo para resolverlo y de aceptaciones de políticas.

Por lo cual, la información que se revela en este diseño de investigación tiene que ser relevante mas no verdadera, ya que la ciencia descubre nuevos conocimientos de acuerdo con los nuevos avances de tecnologías y el saber de los científicos para concluir con la investigación en un periodo adecuado.

- **Investigación Cualitativa.**

Los investigadores utilizan este tipo de investigación porque tiene de enfoque estudiar sobre, la realización de vida cotidiana de un grupo pequeños de personas. Dando a conocer la realidad de las culturas, comportamiento de los humanos y el proceso que emplean con la sociedad.

Su función principal es que por medio de los científicos e investigadores en describir en teoría y desarrollar conceptos con los datos obtenidos; también es de utilidad para los creadores de productos que desean lanzarlo al mercado.

No existe ninguna estructura para este tipo de investigación y es más flexible de todas las técnicas experimentadas, ya que contiene una amplia variedad de métodos.

Por lo cual, en la cualitativa se utiliza métodos más utilizados como las entrevistas, diseños de encuestas, casos de estudios son mucho más fáciles de planificar para evaluar los resultados adquiridos y dar respuesta con una hipótesis sean afirmativas o negativas.

- **Investigación Cuantitativa.**

La investigación cuantitativa refiere al método experimental por lo que emplean medios matemáticos y estadísticos para medir resultados de un tema planteado.

Son los más utilizados por los físicos, aunque han existido investigaciones cuantitativas por las áreas de economía y ciencias sociales; todos con el mismo fin de generar una síntesis demostrada al término de la investigación, ya sean por medios matemáticos o estadísticos; utilizando una sola variable para que al momento de emitir el análisis no sea de manera complicado.

Este tipo de investigación cuantitativa es muy útil ya que su estructura ha sido manejada comúnmente en muchas áreas para dar a conocer los resultados determinados en una hipótesis concluida por los métodos

cualitativos.

Por lo cual, su estructura debe de ser efectuada de la misma manera y así llevan a finalizar el resultado y emitir la hipótesis dando posibles direcciones que se pueda tomar en la investigación.

Tipos de investigación.

Para la presente investigación que se está realizando se presentará los cuatros principales tipos de investigación en las que se puede utilizar para alcanzar los objetivos determinados:

- **Explicativa.**

La investigación explicativa se encarga de justificar por qué de los acontecimientos por medio de las relaciones que se hayan entre causa y efecto.

El objetivo primordial de este tipo de investigación presentarla mediante una hipótesis la relación más allá de las variables identificando las circunstancias del problema, el porqué de los hechos emitidos en la organización

- **Descriptiva.**

Este tipo de investigación descriptiva tiene como misión observar y determinar la información de un hecho o grupo de individuos; con la función principal de establecer las caracterizaciones y estructura de la investigación independientemente.

Dando como resultado conocimientos no tan extensos globalizando el objeto estudiado utilizando tablas estadísticas. Luego identificando las diferencias que podrían existir entre los grupos de población y evolución del objeto del tema planteado.

- **Correlacional.**

La finalidad de este tipo de Investigación Correlacional es detallar el grado de relación entre variables. Lo principal es investigar las variables para

después, a través de hipótesis correlacionales y métodos estadísticos, se la determinará.

El efecto que diferencia de los demás tipos de investigación a la Investigación Correlacional es que en ella no se determina de forma directa las relaciones causales que se dan acerca del tema demostrando las posibles causas del problema.

- **Campo.**

La Investigación de Campo consiste en la recolección de los datos reales de la población investigada y del lugar donde se presente la realidad del problema, a través de hechos primarios, sin emitir manipulaciones; es decir, el investigador obtendrá la información directamente, pero no deberá alterarlo. Por lo contrario, no será una investigación experimental.

Teniendo en cuenta que se emiten datos secundarios por medio del diseño de campo que provienen de alguna fuente bibliográfica siempre que sean necesarias aportando descubrimientos y referencias para la solución del problema investigado.

Para el desarrollo de la investigación se utilizará el tipo **Explicativa** porque se obtendrá avances del tema de analizar las incidencias de los errores de facturación de las ventas en la empresa El Granjero y mediante una hipótesis se determinará los motivos y datos del problema dentro de la organización.

Y el tipo **Descriptiva** porque de esta manera se llevará a cabo en el presente caso, donde se detallará las características relacionadas con la gestión del conocimiento en el área de investigación en la empresa para describir las incidencias que hay dentro de la empresa El Granjero y mostrar gráficamente la relación entre los motivos y efecto que se ha generado en las ventas.

La **Correlacional** ya que servirá como una herramienta que se utilizará para analizar las facturaciones diarias e identificar los errores que afectan

el nivel de ingresos del negocio El Granjero y sus principales causas para poder emitir estrategias de mejoras.

En este estudio también se utilizará en el **Campo** porque se ejecutará en el Departamento de Ventas con la ayuda de los involucrados como se genera sus problemas en las facturaciones y así ampliar el análisis de la investigación en el área contable y obteniendo datos oficiales.

En la presente investigación se realizará con los diseños Cualitativa y Cualitativa.

La **Cualitativa** ayudará para hacer un estudio de relación entre el comportamiento de los trabajadores y las elaboraciones que tiene dentro de la empresa, ya que el estudio se centra en la calidad de tratamientos de los datos de los problemas de las facturaciones diarias de la empresa, la información se la adquiere por medio de las entrevistas y encuestas hacia los clientes y trabajadores del negocio El Granjero.

De igual manera la Investigación **Cuantitativa** servirá de manera indispensable al tema averiguado por el fin que tiene de investigar los fenómenos sociales nos beneficiará con los resultados por medio de las estadísticas obtenidas, informando lo determinado de la investigación de las incidencias de los errores de facturaciones en los resultados economicos de la empresa.

Población y Muestra.

Población.

Según el autor (Lerma, 2009) argumenta que población “es el conjunto de los elementos de una misma especie que se presentan en una característica y a cuyos elementos se le estudiarán sus características correspondientes”.

Para la autora (Malhotra, 2008) población es “la suma de todos los elementos que comparten en un conjunto común de características y que constituyen el universo para el propósito del problema de la investigación de mercados”.

(Balestrini, 2006) Argumenta que, desde el punto de vista estadístico, una población se la puede estar refiriendo cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretenderá en preguntar y conocer sobre las características siendo válidas las conclusiones determinadas alcanzadas en la investigación.

Tipos de Población.

Se presentan dos tipos de población para determinar los involucrados dentro de la investigación:

- **Población Finita.**

(Vazquez, 2011) Define a la población finita como cuyos elementos en su totalidad son visibles e identificables para el investigador; por lo menos desde el punto de vista de estudio que se tiene sobre su cantidad total, por ejemplo, los documentos encontrados, el número de trabajadores de un negocio.

- **Población Infinita.**

(Vazquez, 2011) Argumenta que la población infinita es aquella de cuyos elementos es realmente inconcebible tener un registro completo, ya que no existe un registro documental de estos, pues imposible registrarlos en su totalidad.

Cuadro N°4 El Granjero

Población	Cantidad
Propietario	1

Vendedores	2
Bodeguero	1
Atención al Cliente	1
Chofer	1
Clientes	10
Total	16

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Para el negocio El Granjero de acuerdo a su estructura organizacional y sus clientes dan un total de dieciséis personas que están involucradas en el proyecto.

Se llevará a cabo la recolección de datos e información con la población determinada y así permitirá el fin del tema de investigación establecida.

Muestra.

La autora (Malhotra, 2008) dice que una muestra es “un subgrupo de la población, que se selecciona para ser participe en la investigación. Después se utilizan cada una de las características de las muestras denominadas estadísticos, para hacer inferencias sobre los parámetros de la población.”

(Lerma, 2009) La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella, se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población.

Para la autora (Balestrini, 2006) señala que la muestra en esencia es un subgrupo de la población; se llega a decir que es un subconjunto de integrantes que llegan a pertenecer a ese conjunto definido en características al que se llama población.

Tipos de Muestra.

- **Muestra Estratificada.**

En este tipo de muestra luego de tener la población se la divide en grupos y estratos heterogéneos, están conformados por algunas características con respecto a una o varias características relevantes para los resultados del estudio.

Se lo utiliza cuando se da el caso de que algunos de los grupos de población son de manera tan pequeños que corren el riesgo de no ser representados.

- **Muestra Probabilística.**

La muestra aleatoria es un procedimiento de selección cuando las unidades de análisis tienen que estar disponibles para un proceso de selección de una muestra en el que se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población investigada.

Para las investigaciones sociales se recomienda usarlo aún cuando no todos los estudios suponen la utilización de muestras de la población dentro para efectuar el problema que existe dentro de la investigación a efectuar.

- **Muestra No Probabilística.**

En esta muestra es donde se desconoce la probabilidad de que cualquier elemento sea seleccionado.

No todos los integrantes de la población entran en este tipo de muestra no probabilística, por lo que no es pertinente generalizarlos

Para nuestra investigación será la muestra no probabilística por lo que no se determinará ningún tamaño y se trabajará con la población finita, especialmente escogida para la investigación por su incidencia en la misma la cual consta de catorce personas.

Técnicas e Instrumentos.

Cuadro N°5 Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Técnicas.

- **Observación.**

(Arias, Observación, 2012) Define a la observación como una técnica en la que consiste observar de manera organizada, los hechos o acontecimientos de la situación que se presente en la sociedad con objetivos planteados en la investigación.

Para (Malhotra, 2008) la observación ocasiona el registro de los patrones de conductas que poseen las personas; sin utilizar la comunicación, se registra por medio de sucesos actuales y hechos pasados de manera sistemática para adquirir información sobre la situación.

(Lerma, 20009) Asegura que se observara directamente con el propósito de medir los aspectos de investigación, se pueden usar tanto los sentidos como los aparatos electrónicos con la finalidad de adquirir precisión en la medición al objeto.

En esta técnica se observará directamente al objeto de la investigación con la única intención de medir sus características y se puede acudir a los aparatos electrónicos con el fin de obtener mayor exactitud en la medición.

Observación Científica.

(Herrera, 2012) Es un elemento principal que se necesita en el proceso de una investigación. Examina directamente los hechos de manera natural con la intención de recopilar los datos mediante una guía para orientar la observación.

Se clasifica en:

- **Directa.**

Entra en contacto personalmente con el hecho.

- **Indirecta.**

Se basa en el conocimiento del fenómeno por parte de las observaciones encontradas.

- **Estructurada.**

Tiene enfoque cuantitativo con la ayuda de elementos.

- **No Estructurada.**

Tiene enfoque cualitativo y se elabora sin la ayuda de elementos.

- **Participante.**

Se incluye en el fenómeno para adquirir información suficiente.

- **De Campo.**

Se enfoca en realizarlo desde el punto de los acontecimientos.

- **De Laboratorio.**

Las observaciones se lo determinarán solo en los laboratorios o bibliotecas.

Se deberá tener presente además estos puntos fundamentales en la investigación:

- Tener un objetivo específico para realizar la observación.
- Planificar y presentar de manera sistemáticamente.
- Garantizar la fiabilidad y validez con controles metodológicos.

Guía de Observación.

Para el autor (Ortiz, 2004) la guía de observación “es un instrumento de la técnica de observación; y su estructura permite registrar de manera sistematizada y concreta para depender de ellos elaborar un análisis del problema determinado”.

(Rojas, 2002) La define como “conjunto de interrogantes establecidas con fundamentos basados en las hipótesis y objetivos, formulados correctamente con el fin de orientar la observación en la investigación”.

Es una de las técnicas de recolección de información más usada, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

Tiene como finalidad de determinar desempeños que consiste en registrar en orden cronológico los procesos que son observados con interrogantes para establecer los aspectos presenciados en la investigación.

- **Entrevista.**

(Lerma, 2009) Asegura que en la entrevista existe la interacción entre la persona que recolecta la información y el entrevistado, basadas en preguntas y respuestas concretas ya sea personal o vía telefónica.

Para eleborar una buena entrevista se tiene presente:

- Realizar en un lugar cómodo.
- Confianza entre los involucrados.
- Destreza de parte del entrevistador al comunicarse
- Dar respuestas entendibles y concretas.

Como bien argmenta (Arias, 2012) entrevista es una técnica basada en un interrogatorio entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema predeterminado para que el entrevistador alcance la información necesaria.

La entrevista es una de las técnicas de recolección de datos significando una conversación entre dos o más personas mediante respuestas verbales;

se transfieren entre el entrevistado y entrevistador opiniones, ideas acerca de algún problema que se haya generado.

Esta técnica se la emite en un tiempo determinado indagando de forma amplia alcanza una menor cantidad de personas a diferencia de la encuesta que se la puede realizar a varias personas al mismo tiempo.

Tipos de Entrevistas.

(Arias, 2012) La entrevista se clasifica en:

- **Entrevista estructurada.**

Se realiza a partir de una guía diseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado, también se puede emplear un grabador de voz o cámara de video; utilizando como instrumento el formulario.

- **Entrevista semi-estructurada.**

Se utiliza una guía de preguntas con temas generales, el entrevistador puede realizar otras que no hayan sido contempladas en las guías.

Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional.

- **Entrevista no estructurada.**

En esta entrevista no se necesita de ciertas guías de preguntas ni formularios; se la estructura por diferentes motivos, orientada por unos objetivos preestablecidos que el entrevistador debe fijar y poseer una gran habilidad para formular preguntas sin perder la conexión con el entrevistado.

Formulario o Cuestionario de entrevista.

De acuerdo con el autor (Malhotra, 2008) al cuestionario de entrevista lo denomina como un programa o instrumento de medición; ya que es un

conjunto elaborado de preguntas para obtener información de las personas encuestadas.

Objetivos del Cuestionario:

Todo cuestionario tiene tres objetivos específicos:

- Debe traducir la información necesaria en un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan responder.
- Debe animar y motivar al encuestado para que participe, colabore y termine el proceso en la entrevista.
- Debe minimizar el error de respuesta, surge cuando los encuestados dan respuestas incorrectas, o cuando sus respuestas se registran o se analizan mal.

La técnica de recolección de datos más popular, es el cuestionario.

Está compuesto principalmente de preguntas de alternativa fija, las cuales requieren que el encuestado elija entre un conjunto predeterminado de respuestas.

(Arias, 2012) lo denomina cuestionario, debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador; ya que es una modalidad que se realiza de manera escrita mediante un formato en papel con una serie de preguntas que conllevan a un tema específico.

En la actualidad este tipo de instrumento se lo puede presentar por medio de CD y correos electrónicos; se presentan dos tipos de cuestionarios:

- **Cuestionario de Preguntas Cerradas:** el encuestado debe elegir el tipo de respuesta que desea. Se clasifican en:
 - **Dicotómicas:** cuando tiene sólo dos opciones de respuesta.
 - **Selección simple:** cuando tiene varias opciones, pero debe escoger sólo una.
- **Cuestionario Mixto:** Se combina entre preguntas abiertas, cerradas y mixtas.

Como bien afirma (Lerma, 2009) formulario es un método en la que el entrevistado deposita información de un tema aplicado por el investigador.

En la estructura del formulario deberá poseer los siguientes elementos:

- Nombre de la Institución.
- Objetivo General.
- Notas Aclaratorias.
- Identificación del Entrevistado.
- Nombre de las Variables.
- Preguntas.
- **Cuestionario de Preguntas Abiertas:** el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas.

- **Encuesta.**

De acuerdo con (Arias, 2012) define a la encuesta como técnica que son empleadas frecuentemente en áreas específicas con estructuras se pretende conseguir un informe cerca de un problema.

Coincidiendo con las palabras de (Malhotra, 2008) la encuesta sirve para obtener información se basa en el interrogatorio de los individuos, a quienes se les plantea varias preguntas y las respuestas se pueden obtener de cualquier forma.

Se prepara un cuestionario y las preguntas se plantean en un orden predeterminado, de manera que el proceso también es directo.

La técnica de encuesta tiene como ventajas:

- El cuestionario es fácil de aplicar.
- Los datos que se obtienen son confiables.

Una desventaja es:

- Que los entrevistadores no estén dispuestos en el momento
- Que no deseen brindar la información buscada.

La encuesta, aborda de forma muy precisa o superficial uno o muy pocos

aspectos.

Esta técnica de datos se caracteriza por ser breve ya que puede incluir a varias personas en muy poco tiempo.

Tipos de Encuestas.

(Arias, 2012) La encuesta puede ser oral o escrita:

- **Encuesta Oral.**

Es un diálogo personal “cara a cara” o por vía telefónica, consiste en que el encuestador realiza preguntas breves para que el encuestado responde en corto tiempo.

- **Encuesta Escrita.**

Se realiza a través de un cuestionario autoadministrado y es respondido de forma escrita por el encuestado. La encuesta escrita es la que se realiza mediante un cuestionario utilizando instrumentos como las grabadoras y cámaras de video.

Se va a utilizar en esta investigación las técnicas Encuesta dirigida hacia los clientes que reciben sus facturas con ciertos errores emitidos por los empleados.

La Entrevista se utilizará al propietario y trabajadores del negocio El Granjero para recopilar la información necesaria sobre el problema de facturaciones que hay dentro de la empresa.

Para esta investigación se elaborará los instrumentos Cuestionario porque se elaborará un informe de las respuestas emitidas a través de preguntas que realizaré dentro de la población finita.

Modelo de Encuesta.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENCUESTA**

TEMA: Analizar la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017.

ENCUESTA DIRIGIDA A:

Clientes fijos de la empresa El Granjero.

OBJETIVO: Indicar las opiniones de los clientes acerca de la incidencia de los errores de las facturas.

1.- En la actualidad como cree usted que se da la elaboración de las facturas que se emiten en el negocio.

- Buena
- Normal
- Falta mejorar
- Mala

2.- ¿Cómo usted considera la atención al cliente al momento de realizar el pago?

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Regular

3.- Señale con qué frecuencia se ha presentado algún error en sus facturas.

- Una vez en el mes
- Una vez en la semana
- Nunca

4.- Señale el motivo que usted considera por los que los empleados llegan a ocasionar errores en las facturaciones.

- Falta de experiencia
- Falta de capacitación
- Falta de profesionalismo

5.- El tipo de error que se ha visualizado en las facturas es:

- Equivocaciones de datos
- No desglosar el IVA
- Facturar tarde
- Faltas ortográficas
- Otros

6.- Según su conocimiento, ¿Cree que los errores que presenta las facturas les puede perjudicar?

- Si
- No
- Probablemente

7.- En su opinión, la realización del análisis de la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A es:

- Interesante
- Muy Interesante
- Poco Interesante
- Nada Interesante

8.- Su fidelidad al negocio mejoraría si se subsanará todos estos inconvenientes?

- Si
- No
- Tal vez

Modelo de Cuestionario de Entrevista.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

ENTREVISTA

TEMA: Analizar la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017.

ENCUESTA DIRIGIDA A:

Gerente y trabajadores de la empresa El Granjero.

OBJETIVO: Determinar el conocimiento del propietario acerca de las incidencias que puede generar los errores de las facturas en sus ingresos.

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

3.- Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal. ¿Y por qué?

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

<p>5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
<p>6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
<p>7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
<p>8.- Cuál serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?</p> <p>-----</p> <p>-----</p>

Procedimientos a emplearse para el tratamiento de la información.

El procedimiento para el tratamiento de la información será para las entrevistas y encuestas.

Con la información alcanzada con las encuestas realizadas a los clientes; los resultados serán tabulados estadísticamente en el programa Excel con los gráficos correspondientes.

Para las entrevistas se dará el proceso de transcribir las respuestas dadas por parte del propietario y de los trabajadores entrevistados del negocio con el formato señalado anteriormente con el fin de presentar las razones dadas en un análisis de interpretación.

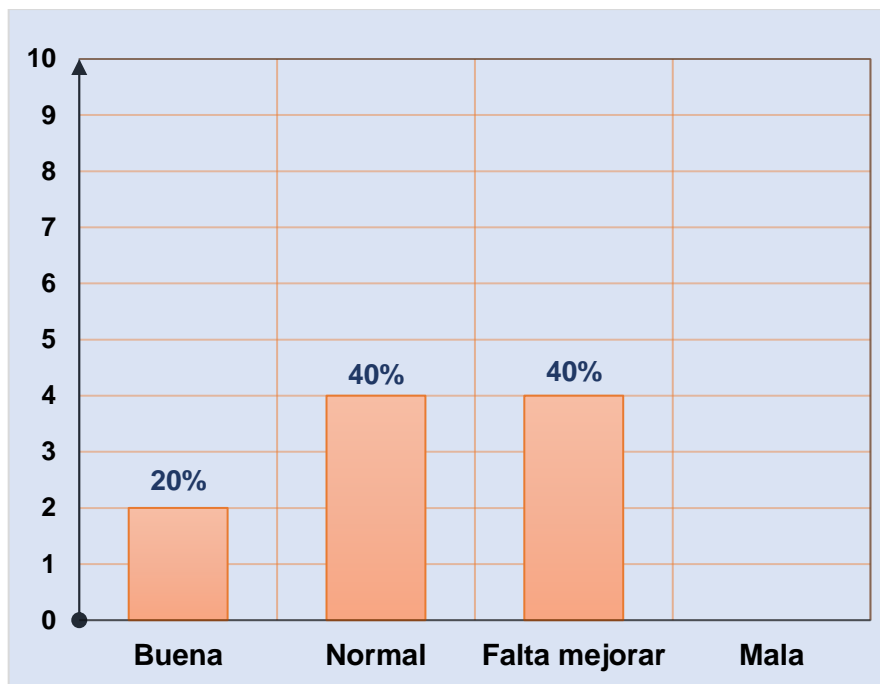
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas.

1.- En la actualidad como cree usted que se da la elaboración de las facturas que se emiten en el negocio.

GRÁFICO N°3 CRITERIO ELABORACIÓN DE FACTURAS



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

De acuerdo a los criterios de cada uno de los clientes fijos de la empresa,

el veinte por ciento de sus clientes señalaron como buena a la elaboración de las facturas.

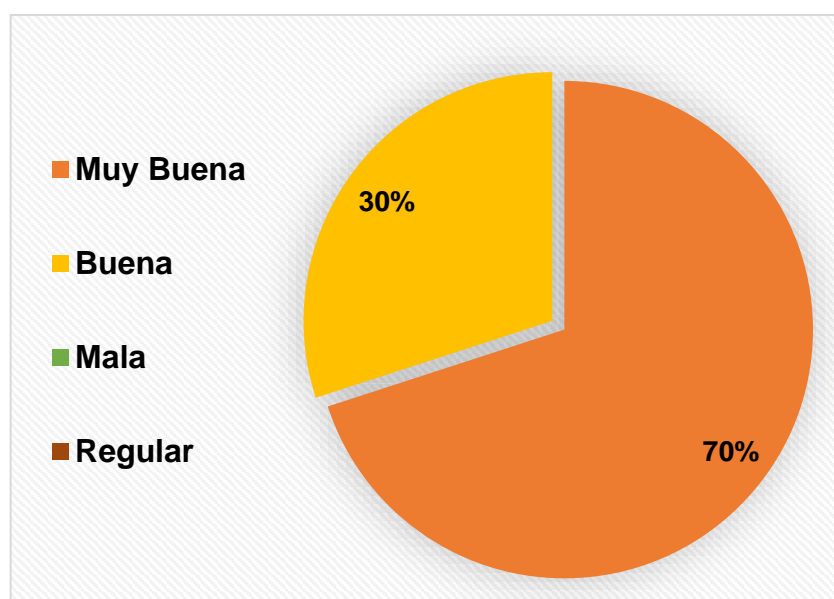
Entre el ochenta por ciento de las personas faltantes; un cuarenta por ciento definieron como normal por la razón que creen que así haya errores no es la única empresa en hacerlo mientras que el cuarenta por ciento demás señalaron como falta mejorar porque si han tenido consecuencias.

Interpretación.

La mayoría de los encuestados han optado por señalar entre normal y falta mejorar la elaboración de las facturas en el negocio. Se demostrará al final del proyecto un plan de mejora para el problema observado y de esta manera los clientes calificarán de una mejor manera a la elaboración de las facturas.

2.- ¿Cómo usted considera la atención al cliente al momento de realizar el pago?

GRÁFICO N°4 ATENCIÓN AL CLIENTE AL MOMENTO DE REALIZAR EL PAGO



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

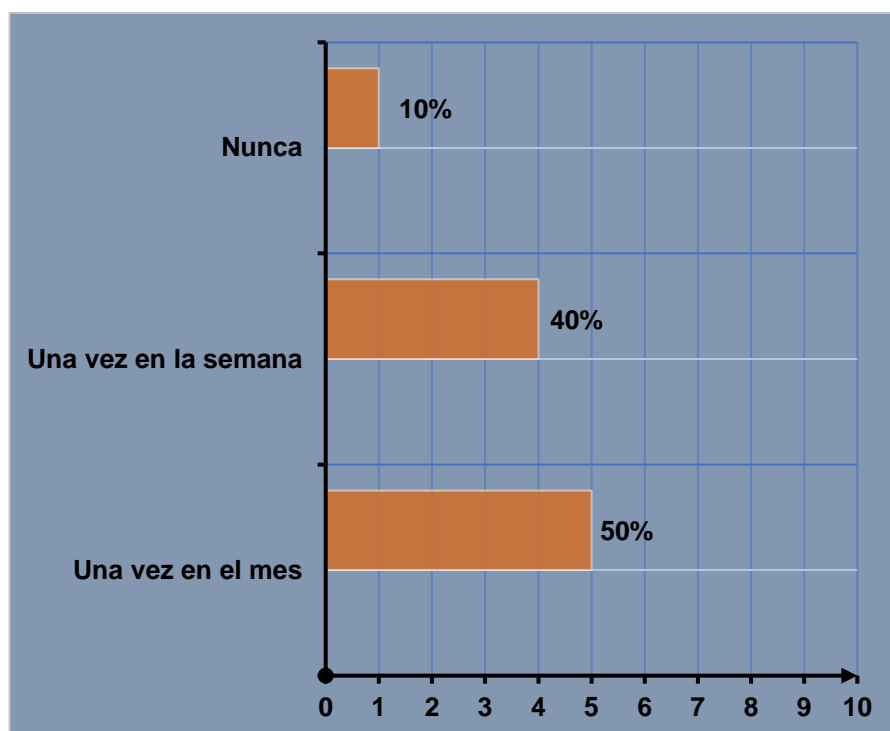
Del cien por ciento de los clientes encuestados respondieron la mayoría con un total de setenta por ciento como muy buena la atención al cliente al momento de realizar el pago de facturas en el negocio completando con un treinta por ciento de los encuestados manifestaron su respuesta como buena.

Interpretación.

Al momento de que los encuestados indican sus respuestas consideran que los trabajadores prestan una muy buena atención, por ende, vemos que el problema no está involucrado con este tema.

3.- Señale con qué frecuencia se ha presentado algún error en sus facturas.

GRÁFICO N°5 TIEMPO SOBRE LOS ERRORES EN LAS FACTURAS



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

Un diez por ciento de los clientes señaló que nunca ha tenido algún error en sus facturas, mas señalando lo tardío de la entrega de su pedido incluyendo su factura. Mientras que el cuarenta por ciento de los clientes encuestados aseguran que han presentado errores como mínimo una vez entre semanas.

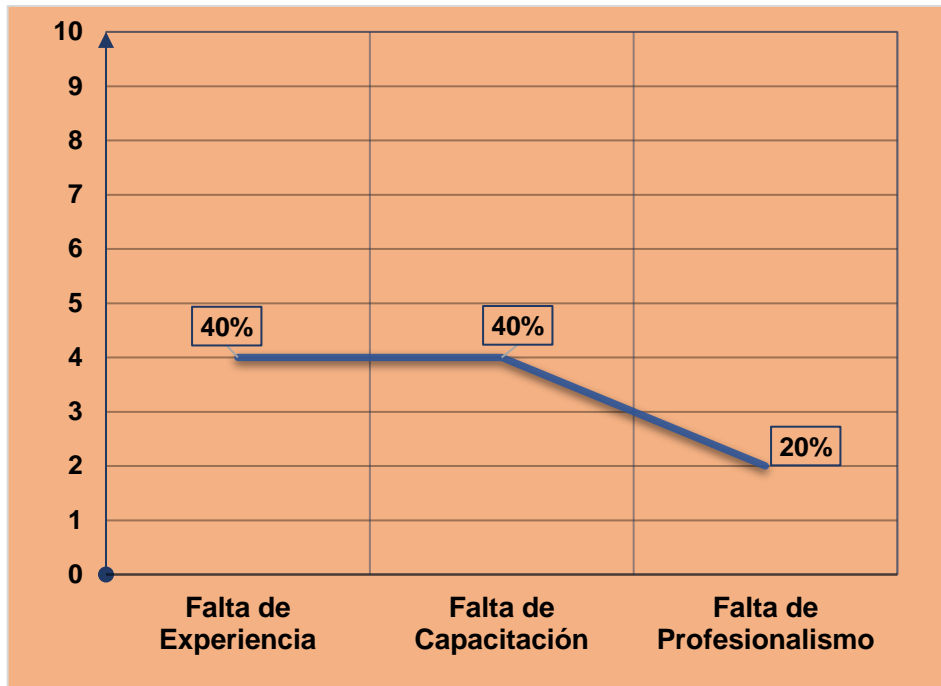
Concluyendo con la pregunta el cincuenta por ciento de los clientes finales argumentan que han tenido errores en sus facturas alrededor de una vez en el mes o en el año.

Interpretación.

La pregunta número tres se refiere al tiempo mínimo por el cual los clientes del negocio “El Granjero” han observados errores en las facturaciones. Dando a conocer los problemas que han presentado en cada uno de los tiempos determinados.

4.- Señale el motivo que usted considera que los empleados llegan a ocasionar errores en las facturaciones.

GRÁFICO N°6 MOTIVOS QUE OCASIONAN ERRORES EN LAS FACTURACIONES



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

El cuarenta por ciento de los encuestados optaron por señalar la falta de experiencia de los trabajadores en este caso los vendedores en la labor que tienen y un cuarenta por ciento más coincidieron con señalar a la falta de capacitación tanto del propietario como los trabajadores de la empresa. Teniendo como una cantidad mínima de aceptación para la falta de profesionalismo dio un total de veinte por ciento; añadiendo que deberían dar buena una imagen al negocio.

Interpretación.

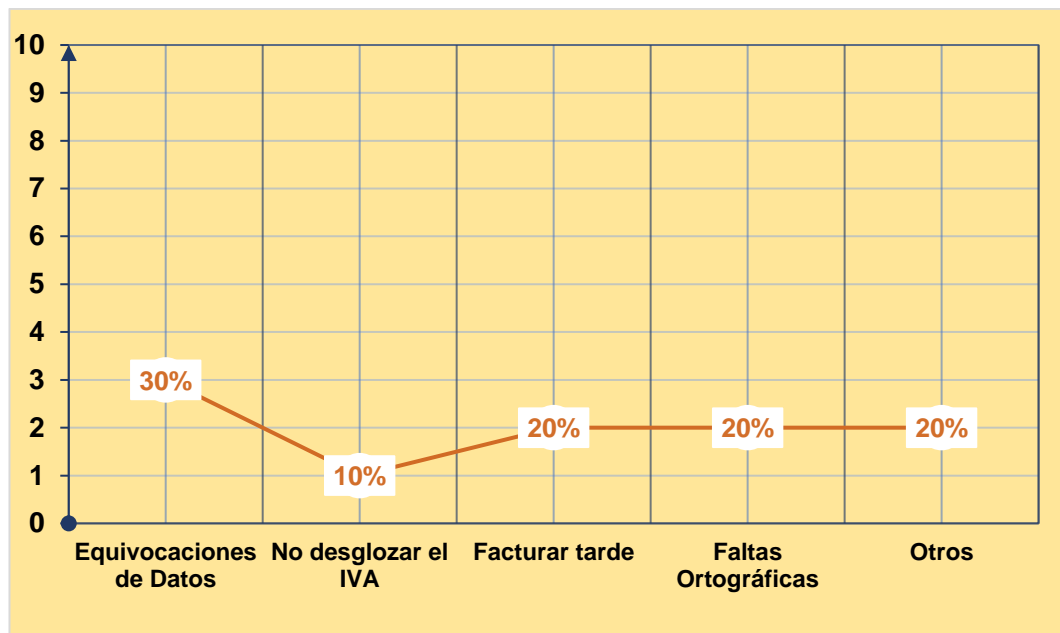
Al evaluar este ítem se encuentran dos tipos de puntuaciones iguales en las que los encuestados señalan que uno de los motivos por la que consideran que se dan los errores en las facturas en el negocio.

Considerando que la falta de profesionalismo es una probabilidad por la que se ocasionen percances en la empresa, de acuerdo a esto el propietario del negocio deberá de considerarlo al momento de la

contratación de personal para todas las áreas necesitadas.

5.- El tipo de error que ha visualizado en las facturas es:

GRÁFICO N°7 TIPOS DE ERRORES EN FACTURAS



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

Dando con mayor acuerdo de un treinta por ciento en las equivocaciones de datos ya sea en los nombres o direcciones personales de los clientes. El diez por ciento de los encuestados indican que el no desglosar correctamente los productos con el respectivo IVA adecuado, también se da el caso en el negocio por parte de la emisión de sus facturas.

Los dos siguientes casos el veinte por ciento señalan que el recibir tarde sus facturas y un veinte por ciento se da por faltas ortográficas que se han visualizado en la emisión de las facturaciones.

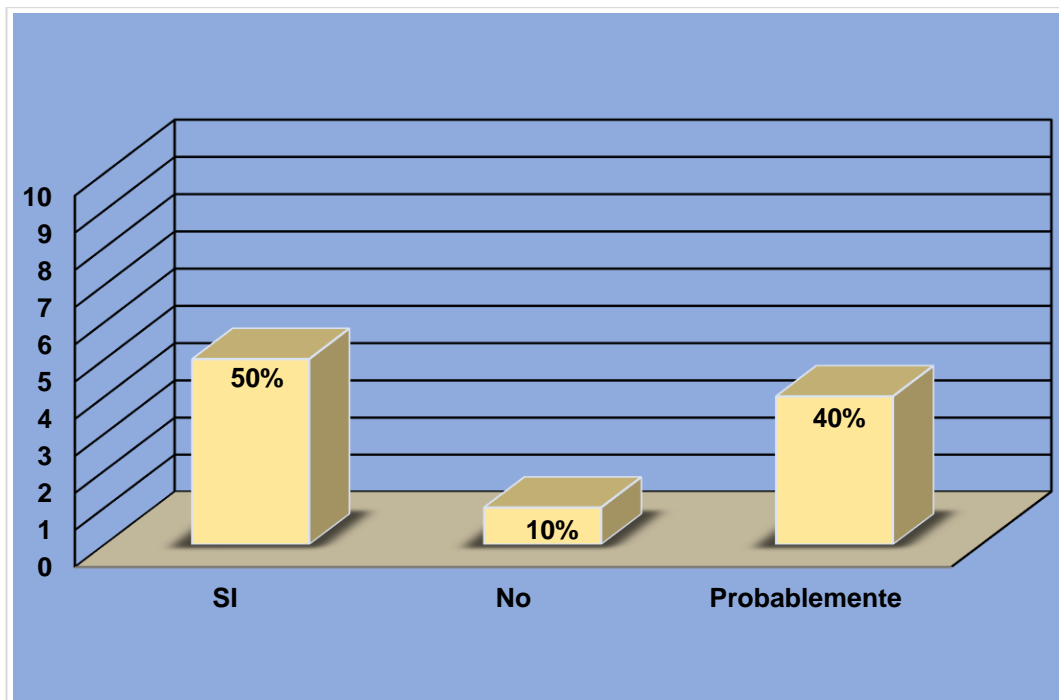
El veinte por ciento de los otros motivos es cobrar demás los valores de ciertos artículos y al momento de facturar calcular mal los precios acordados.

Interpretación.

De acuerdo con el ítem anterior se hace necesario saber los descuidos por lo que los clientes encuestados han observado dentro del proceso de facturaciones, indicando varios de los tipos de percances con un mayor acuerdo en las equivocaciones de datos de los clientes.

6.- Según su conocimiento, cree que los errores que presenta las facturas le puede perjudicar.

GRÁFICO N° 8 PROBABILIDAD DE LOS ERRORES DE FACTURAS



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

De acuerdo con la población encuestada la mitad del cien por ciento de los encuestados considera definitivamente que si llega a perjudicar el problema que se presenta en el negocio.

Uno diez por ciento de los clientes indica que no existe probabilidad de que el tema lo perjudique ya que el motivo del error que ha observado ha sido el de faltas ortográficas.

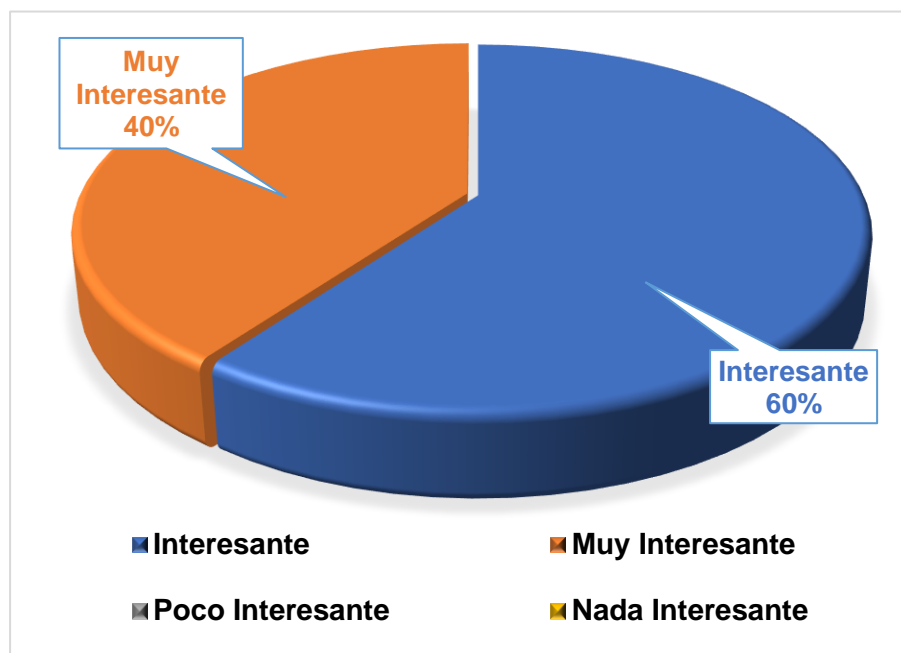
Como opción final probablemente tuvo una aceptación de cuarenta por ciento ya que al momento de declarar no pueden llevar facturas erróneas.

Interpretación.

Visto que, lo relacionado con la pregunta anterior sobre los percances que han presentado las facturas, los clientes han señalado que si hay probabilidades de ocasionarles perjuicios señalando que también la empresa sale perjudicada.

7.- En su opinión, la realización del análisis de la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A es:

GRÁFICO N°9 REALIZACIÓN DEL PROYECTO



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

El sesenta por ciento de los entrevistados decidieron considerar como interesante al tema indicado; el resto de los clientes encuestados lo analizaron como muy interesante con un cuarenta por ciento a la realización del proyecto.

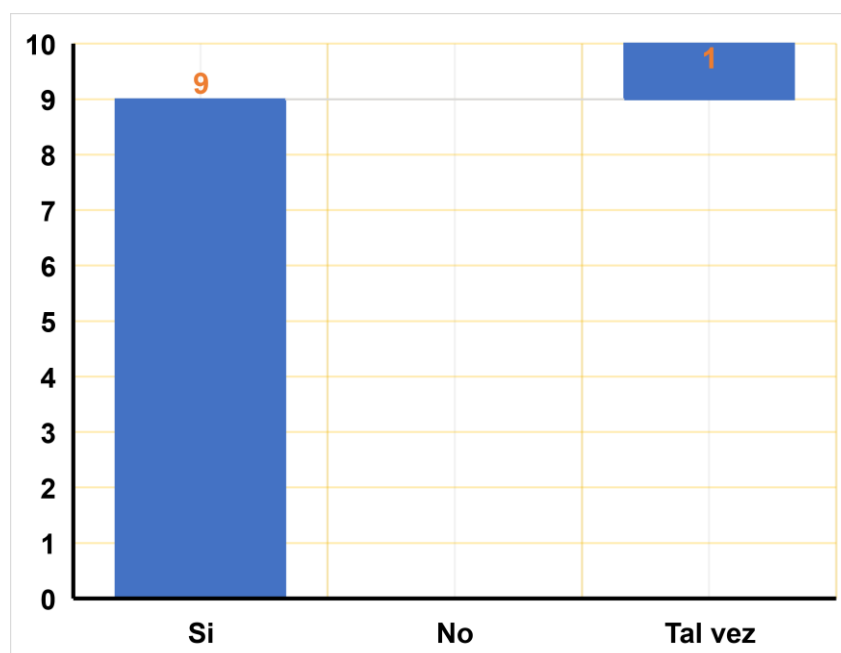
Interpretación.

Para los clientes al momento de informarle sobre la investigación a realizarse argumentaron que esperan que los trabajadores tengan presente este tipo de análisis.

Entrando en acuerdo con lo argumentado se deberá plantear el proyecto con un tema especializado y enfocado a lo ocurrido en la empresa para que los entrevistados

8.- ¿Cree usted que su fidelidad al negocio mejoraría si se subsanarían todos estos inconvenientes?

GRÁFICO N°10 FIDELIDAD AL NEGOCIO



Fuente: Encuesta a Clientes.

Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Análisis.

Dando con un noventa por ciento para la respuesta sí y con un diez por ciento de acierto en la respuesta tal vez, se tomará en cuenta que los clientes se dan cuenta de las equivocaciones mas no que serán aceptadas.

Interpretación.

Como pregunta final se trata de la fidelidad al negocio de parte de los clientes, puesto que el análisis determinado se enfocará en determinar las incidencias de los errores que hay dentro de la organización El Granjero para así proyectar en cómo resolver el problema encontrado.

De los resultados de las entrevistas.

Entrevista N°1

Nombre: Marcelo Moreira.

Cargo: Propietario.

Tiempo: 2 años

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Los documentos que son utilizados en este negocio son dos:

- Facturas; y
- Notas de Ventas.

Las facturas son entregadas a consumidores finales con desplazamiento de las mercaderías; mientras que las notas de ventas son emitidas a personas naturales concertando la operación realizada.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

Son tres las personas que realizan el proceso de facturación:

Propietario → Marcelo Moreira.

Vendedores (2) → Christian Salas. → Joffre Bedoy.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Pues sí, sobre todo si son personas de confianza porque ahorran trabajo.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Llevar el registro de los ingresos de cada una de las ventas diarias.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Por supuesto, porque al final de la contabilidad descuadraría totalmente los ingresos.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

De muchas maneras, pero sobretodo en el momento de realizar el libro mayor.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

Hasta el momento no.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Conocer muy bien los precios.

Aplicación del IVA.

Entrevista N°2

Nombre: Daniel Ramón.

Cargo: Chofer

Tiempo: 2 años

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Las Facturas y Notas de Ventas.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

El propietario y los dos vendedores en su turno indicado.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Claro que sí, hasta el día de hoy no ha habido problemas.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Tener constancias de las ventas.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Claro, podría haber problemas graves con los clientes.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

En el área de control de ventas se podrá visualizar desequilibrio de las ventas.

**7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación?
¿Cuáles?**

Por lo observado, no ha habido propuestas.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Las capacitaciones que sean necesarias para que exista mejore la eficiencia en el trabajo de cada uno.

Entrevista N°3

Nombre: Christian Salas

Cargo: Bodeguero

Tiempo: 2 meses

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Facturas; y

Notas de Ventas.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

Tres personas:

El dueño y los dos vendedores del negocio.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Control de manejo de mercaderías.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Llevar los datos establecidos en los documentos al libro contable.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Verdaderamente si, tocará revisar nuevamente cada uno de los productos vendidos por el descuadre de las ventas.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

Generando pérdida para el negocio.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

No se han presentado propuestas de Sistemas de Facturaciones.

8.- Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Servicio al cliente.

Archivo y registro de facturas.

Entrevista N° 4

Nombre: Mercedes Alcívar.

Cargo: Atención al Cliente.

Tiempo: 4 meses

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Los documentos que son utilizados en este negocio son dos:

- Facturas; y
- Notas de Ventas.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

Tres personas:

El dueño y los dos vendedores del negocio.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Sin dudarlo; los manejos de las facturas son emitidas por el personal de confianza con excepción de que si ha habido errores inevitables.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

El documentar de manera correcta las facturas beneficiará al momento de realizar las contabilizaciones.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

La manera en la que afecta las facturas erróneas será en dar mala imagen la empresa.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

De mi punto de vista el negocio podría verse afectado en las ventas ya que existiría falta de mercadería en stock.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

Por el momento, no.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Marketing

Conocimiento del SRI.

Entrevista N° 5

Nombre: Joffre Bedoy.

Cargo: Vendedor

Tiempo: 4 meses

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Los documentos que son utilizados son dos:

- Facturas.
- Notas de Ventas.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

Tres: el dueño y los dos vendedores del negocio.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Sí, porque se ha ido trabajando con las facturas el tiempo que tiene la empresa y se emite de acuerdo a las peticiones de los clientes.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Dando información de todas las ventas generadas junto al otro comprobante utilizado.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Pues sí, ya que se puede dar el caso de multas ocasionando mala impresión al negocio.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

Ocasionando pérdidas para la empresa.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

No he tenido conocimiento del tema.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Taller de facturaciones.

Curso del manejo de los precios.

Entrevista N° 6

Nombre: José Mendoza.

Cargo: Vendedor.

Tiempo: 1 mes

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

Los documentos utilizados son:

- Facturas; y
- Notas de Ventas.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

Tres son los encargados del tema:

El dueño y los dos vendedores del negocio.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

Sí, porque se ha ido trabajando con las facturas el tiempo que tiene la empresa y se emite de acuerdo a las peticiones de los clientes.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Dando información de todas las ventas generadas junto al otro comprobante utilizado.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Si afectaría dando a saber que la empresa no está manejando bien las facturas se puede perder clientes.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

Desacuerdo en los valores de cada uno de las cuentas involucradas en los registros contables.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

No he tenido conocimiento del tema.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Taller de desglose del IVA.

Taller de manejo de los comprobantes de ventas.

Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas.

Las entrevistas mostradas anteriormente fueron realizadas directamente de manera escrita hacia los involucrados de la empresa “El Granjero”; entre ellos intervienen el gerente y cinco trabajadores dando un total de seis personas.

1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?

En la pregunta número uno, informaron que los documentos utilizados en el negocio son las Facturas y Notas de Ventas.

Dando a conocer que las facturas son entregadas a ciertos clientes constantes que realizan compras al por mayor, como consumidor final; mientras que las notas de ventas son para personas naturales.

2.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?

La información obtenida en la pregunta número tres es de las personas encargadas en la elaboración y proceso de facturación indicando su labor día a día en la empresa.

Las personas ubicadas en el proceso de facturación son tres:

La primera persona es el propietario del negocio.

Los dos vendedores realizan su trabajo por turno, es decir en la mañana y el segundo vendedor en la tarde.

3.- ¿Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal? ¿Y por qué?

De acuerdo con la pregunta número cuatro interpretan que, si es confiable el manejo de las facturas por el personal establecido, dando a recalcar que

en algún momento dado el emitir errores lo puede cometer cualquier persona.

4.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?

Utilizando la información adquirida la pregunta número cinco tiene la misma conclusión de que los beneficios que tiene el proceso de facturaciones es llevar los datos e información al momento de realizar el registro del libro contable al final del día para determinar las decisiones de parte del propietario en el caso de existir desequilibrio o pérdidas.

5.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?

Con respecto a la pregunta número seis las personas involucradas en la investigación dieron sus respuestas concluyendo que la mala emisión de las facturas afecta al negocio por gastos emitidos ya sean por multas o sanciones.

6.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?

En la pregunta número siete, según la población investigada afirma que de muchas maneras se pueden dar las afectaciones parte de los errores de las facturas, ya que si existen errores se incrementarán problemas en la empresa y de alguna otra manera hay que poner atención en el asunto planteado.

7.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?

Para la pregunta número ocho las personas entrevistadas nos han dado a conocer que no se han presentado propuestas de algún modelo de Sistemas de Facturación; por lo consiguiente indica el propietario que no prefiere algún tipo de sistema por el momento.

8.- ¿Cuáles serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?

Para la pregunta número dos tanto los trabajadores como el propietario de la empresa indicaron que los temas o programas que se pueden llegar a realizar serán de acuerdo a la labor que realizan cada trabajador como las capacitaciones de atención al cliente, precios de los productos y aplicación del IVA.

Plan de Mejoras.

Propuestas de Capacitaciones para el Personal.

Título de la propuesta.

Plan De Mejora al Control Interno para la gestión administrativa de la empresa El Granjero ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo de la Propuesta de Capacitaciones.

Los trabajadores aumentaran su nivel de formación laboral adecuado y desarrollo personal para así mantener a los clientes satisfechos al momento de recibir las facturas sin tener desacuerdos.

Justificación.

A partir de la problemática analizada al principio de la investigación dentro de la población del negocio se ve afectada por medio del personal de la empresa El Granjero, para mejorar el desempeño y calidad de los trabajadores en los departamentos ubicados.

Por lo tanto, tendrán una inversión de corto plazo, será necesario mejorarla voluntariosamente para poder mantenerse a tiempo, luego los resultados financieros de la empresa incrementarán sus ganancias al

saber que no tendrán inconvenientes con los clientes o agencias tributarias.

Presupuesto.

El valor de los cursos será un total de novecientos dólares. Incluyendo los dos trabajadores de ventas en el tiempo determinado.

Tiempo.

Las capacitaciones serán a un corto plazo.

La propuesta de capacitación para el personal de ventas, incluirá como beneficio el buen manejo de conflictos y de tomar decisiones en el control interno administrativo en el área indicada. Favoreciendo el progreso de los trabajadores como profesional y como persona al igual que a la empresa.

El propietario será el encargado de acordar con un instructor con casos aplicables al tema por el tiempo máximo de tres meses para hacer sentir mas útil a los trabajadores promoviendo así el desarrollo profesional mediante una cultura de alto desempeño cumpliendo los objetivos organizacionales.

Oportunidad de Mejora: Debilitar los errores de facturaciones						
Meta: Generar capacitaciones al personal						
Responsable: Área Administrativa						
¿Qué proponer?	¿Quién tiene la responsabilidad?	¿Cómo mejora?	¿Por qué es necesario?	¿Dónde se realizará?	¿Cuándo empezar?	¿Cuál es el Valor de Inversión?
Que cada trabajador tenga una	Área administrativa de la empresa.	Preparar a cada trabajador	Para así evitar los errores	El Plan de Mejoras se lo realizará	A un corto plazo	Dando un valor total de \$900,00

formación avanzada de cada uno de los temas que han sido propuestos		del área de Ventas en las emisiones de facturas.	dentro de las facturas.	en la empresa El Granjero.		
---------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------	-------------------------	----------------------------	--	--

Servirse de talleres donde se relaciona el manejo de facturaciones ayudará para pretender evitar los descuidos y las equivocaciones por parte del personal que está encargado de las emisiones de facturaciones.

De una manera eficaz solucionando la promoción de los puestos de trabajo con mayor responsabilidad debido a que las facturas son desperdiciadas por la mala utilización siendo suplantadas por nuevas ocasionando demora para los clientes y así acortar los temores de incompetencia que se puedan llegar a dar con el tiempo.

Oportunidad de Mejora: Debilitar los errores de facturaciones						
Meta: Uso adecuado de facturaciones						
Responsable: Área Administrativa						
¿Qué proponer?	¿Quién tiene la responsabilidad?	¿Cómo mejora?	¿Por qué es necesario?	¿Dónde se realizará?	¿Cuándo empezar?	¿Cuál es el Valor de Inversión?
Implementar nuevos aprendizajes a los trabajadores.	Departamento administrativo del negocio.	Incrementar el control del nivel de avance de los empleados.	Para aprender el manejo de las facturas.	El Plan de Mejoras se lo realizará en la empresa El Granjero.	A un corto plazo.	Dando un valor total de \$100

Al revisar que uno de los errores emitidos en las facturaciones tiene vínculo con la mala aplicación del Impuesto al Valor Agregado (IVA 12%).

Los vendedores deberán capacitarse en conocer del tema y emitir operaciones con desglose del IVA cuyo enfoque será aprender más de la definición del Impuesto al Valor Agregado y compartir conocimientos aprendidos de los productos con sus respectivos porcentajes de impuestos, con los demás trabajadores para que dicho desglose se ponga en práctica lo aprendido al momento de laborar en la empresa.

Oportunidad de Mejora: Debilitar los errores de facturaciones						
Meta: Avances de conocimientos del IVA						
Responsable: Área Administrativa						
¿Qué proponer?	¿Quién tiene la responsabilidad?	¿Cómo mejora?	¿Por qué es necesario?	¿Dónde se realizará?	¿Cuándo empezar?	¿Cuál es el Valor de Inversión?
Conocer sobre el tema del IVA de los productos.	La área involucrada en la empresa.	Será para el área de Ventas al emitir facturas.	Para dar a entender a los clientes la capacidad de conocimiento de cada trabajador.	El Plan de Mejoras se lo realizará en la empresa El Granjero.	A un corto plazo.	Dando un valor total de \$100

El uso de facturas dentro del negocio El Granjero, en el tiempo que ha sido investigado se han identificado y confirmado sobre las incidencias que hay dentro del área de ventas de la empresa; por lo que se conoce que los trabajadores de dicha empresa no cumplen con las capacitaciones adecuadas y necesarias que deberían de alcanzar para la elaboración de facturas en la organización.

Por lo que será necesario que los empleados hagan sus capacitaciones referentes a las ocupaciones individuales de acuerdo al tiempo en que sea adecuado sin tener descoordinación en lo laboral.

Oportunidad de Mejora: Debilitar los errores de facturaciones						
Meta: Contratación de nuevo personal						
Responsable: Área Administrativa						
¿Qué proponer?	¿Quién tiene la responsabilidad?	¿Cómo mejora?	¿Por qué es necesario?	¿Dónde se realizará?	¿Cuándo empezar?	¿Cuál es el Valor de Inversión ?
Contratación de personal adecuado.	Gerente de la empresa.	Tener capacidad en el área de Ventas y en la emisión de facturas.	Fin de estrategia para las operaciones del negocio.	El Plan de Mejoras se lo realizará en la empresa El Granjero.	A un corto plazo.	Dando un valor total de \$300

Conclusiones

Se encuentra lo relacionado al problema encontrado en el negocio El Granjero determinando un tema para el percance observado; señalando la situación del conflicto mediante la elaboración del esquema Ishikawa para así evaluar al problema establecido. Concluyendo con los objetivos de la investigación y la justificación del tema señalado.

Entrando al capítulo número dos interviene los antecedentes históricos a lo analizado; se da a conocer las antecedentes referenciales previo al tema de facturaciones eligiendo diseños y tipos de investigaciones referente a la problemática enfocada.

Y se ha comprobado que por muchos de los autores; el tema no ha sido investigado con anterioridad y hace falta fundamentación teórica por lo que no se ajusta a la elaboración del proyecto del negocio.

El objetivo de la investigación es analizar las incidencias de los errores de facturaciones de las ventas que se ocasionan en la empresa; por parte del capítulo tres se descubrió que la problemática de la investigación al hacer un levantamiento de información doble entre las entrevista y encuestas se logró cubrir al cien por ciento de la población, por tanto, se llegó a recopilar la información necesaria.

Finalizando con el capítulo número cuatro conlleva al levantamiento de información de la investigación por medio de la utilización de la entrevista y encuesta.

La entrevista fue presentada a la población de la empresa conformada por el propietario y cinco trabajadores dando los datos pedidos de cada una de las preguntas mostradas.

Siendo la encuesta lleva directamente a los clientes fijos del negocio El Granjero señalando una de las opciones indicadas en cada pregunta. Con el informe y las explicaciones presentadas por parte de los encuestados se determinará un plan de mejoras para la empresa en la que se propondrá enmendar el problema interno de la empresa.

Recomendaciones.

De los resultados obtenidos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Es de suma importancia recomendar a la población de la empresa que se informen del análisis encontrado, dar a conocer a los trabajadores del área de ventas el asunto del tema concluido y que se respeten las observaciones que dan sus clientes.

Segundo es recomendable para el departamento de ventas sean aplicados los resultados dados en el transcurso del proyecto investigado; de esta manera que se establezcan las capacitaciones indicadas.

La empresa El Granjero se ha venido afectando en el momento de aplicar las facturas con algunas fallas y equivocaciones a ciertos clientes por lo que será apropiado una tercera recomendación que es, indicar al personal de ventas que deberá verificar correctamente al igual que mantenerse al tanto de los motivos que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, evitando la demora de pago y disminuyendo la falta de cobro.

Considerando que el negocio está creciendo en el mercado gracias a su demanda de clientes es favorable como una cuarta recomendación que, al momento de las contrataciones de personal, que sea evaluada de una manera idónea de acuerdo al personal para cada área necesaria.

Bibliografía.

Arias, F. (2012). Cuestionario. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 74). Venezuela: Episteme.

Arias, F. (2012). Encuesta. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 72). Venezuela: Episteme.

Arias, F. (2012). Entrevista. En F. Arias, *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (pág. 73). Venezuela: Episteme.

Arias, F. (2012). Observación. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 69). Venezuela: Episteme.

Arias, F. (2012). Tipos de Encuestas. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 72). Venezuela: Episteme.

- Arias, F. (2012). Tipos de Entrevista. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (págs. 73 - 74). Venezuela: Episteme.
- Art. 1 Procedimiento emisión de Comprobantes. (2016). Procedimiento emisión de Comprobantes de Venta tarifa 12 por ciento del IVA. En C. d. Ecuador, *Ámbito de Ampliación* (pág. 3). Quito: Servicios de Rentas Internas.
- Art. 11 Reglamento de Comprobantes de Venta. (2015). Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios. En D. N. Jurídica, *De la emisión y entrega de Comprobantes de Venta, Nota de Crédito y Notas de Débito*. (pág. 6). Quito: Disposición Reformativa Primera del Código Orgánico Integral Registro Oficial N° 116.
- Art. 17 Reglamento de Comprobantes de Venta. (2015). Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios. En D. N. Jurídica, *De la emisión y entrega de Comprobantes de Venta, Notas de Crédito y Notas de Débito* (pág. 8). Quito: Disposición Reformativa Primera del Código Orgánico Integral Registro Oficial N° 116.
- Art. 189 Código de Comercio. (2013). Código de Comercio. En M. d. Comercio, *De las Obligaciones del Vendedor y del Comprador* (pág. 20). Quito: Ediciones Legales.
- Art. 19 Reglamento de Comprobantes de Venta. (2015). Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios. En D. N. Jurídica, *De los Requisitos y Características de los Comprobantes de Venta, Notas de Crédito y Notas de Débito* (pág. 10). Quito: Disposición Reformativa Primera del Código Orgánico Integral Registro Oficial N°116.

- Art. 190 Código de Comercio. (2013). Código de Comercio. En M. d. Comercio, *De las Obligaciones del Vendedor y del Comprador* (pág. 20). Quito: Ediciones Legales.
- Art. 2 Procedimiento de emisión de Comprobantes . (2016). Procedimiento de Emision de Comprobantes de Ventas tarifa 12 po ciento del IVA. En *Registro de tarifa y monto del IVA en los comprobantes de venta y documentos complementarios*. (pág. 3). Quito: Servicios de Rentas Internas.
- Art. 201 Código de Comercio. (2013). Código de Comercio. En M. d. Comercio, *De las Obligaciones del Vendedor y del Comprador* (pág. 21). Quito: Ediciones Legales.
- Art. 21 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En C. Nacional, *Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor* (pág. 7). Quito: Ley 21 Registro Oficial N°116.
- Art. 276 Constitución. (2008). Constitución República del Ecuador. En A. Nacional, *Régimen de Desarrollo* (pág. 135). Quito: Registro Oficial N°449.
- Art. 3 Procedimiento de emisión de Comprobantes. (2016). Procedimiento de emisión de Comprobantes de Ventas tarifa12 por ciento del IVA. En *Validez* (pág. 3). Quito: Servicios de Rentas Internas.
- Art. 300 Constitución. (2008). Constitución República del Ecuador. En A. Nacional, *Régimen Tributario* (pág. 144). Quito: Registro Oficial No. 449 .
- Art. 33 Constitución. (2008). Constitución República del Ecuador. En A. Nacional, *Trabajo y Seguridad Social* (pág. 34). Quito: Registro Oficial N° 449.

- Art. 4 Procedimiento de emisión de Comprobantes. (2016). Procedimiento emisión de Comprobantes de Venta tarifa 12 por ciento del IVA. En *Incorporación requisitos de llenado* (pág. 4). Quito: Servicios de Rentas Internas.
- Art. 52 Constitución. (2008). Constitución República del Ecuador. En A. Nacional, *Personas Usuarias y Consumidoras* (pág. 43). Quito: Refistro Oficial N° 449.
- Art. 9 Procedimiento de emisión de Comprobantes. (2016). Procedimiento emisión de Comprobantes de Venta tarifa 12 por ciento del IVA. En *Formatos* (pág. 6). Quito: Ediciones Legales.
- Art.4 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En C. Nacional, *Derechos y Obligaciones de los Consumidores* (pág. 3). Quito: Ley 21 Registro Oficial N°116.
- Art.54 Constitución. (2008). Constitución República del Ecuador. En A. Nacional, *Personas Usuarias y Consumidoras* (pág. 44). Quito: Registro Oficial N° 449.
- Balestrini, M. (2006). Diseño de Investigación. En M. Balestrini, *Como se elabora el proyecto de investigación* (pág. 131). Caracas: Consultores Asociados BL. Ed. 7ma.
- Balestrini, M. (2006). El Marco Metodológico - Población. En M. Balestrini, *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (pág. 137). Caracas: Conslutores Asociados BL. Ed. 7ma.
- Balestrini, M. (2006). Muestra. En M. Balestrini, *CÓMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (pág. 141). Caracas: Consultores Asociados BL. Ed. 7ma.
- Balestrini, M. (2006). Población. En M. Balestrini, *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (pág. 137). Caracas: Consultores Asociados BL. Ed. 7ma.

- Balestrini, M. (2006). Población. En M. Balestrini, *CÓMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (pág. 137). Caracas: Consultores Asociados. BL. Ed. 7ma.
- Besta Fabio: . (s.f.).
- Castellanos, L. (2015). *Administración de Salud*. Blogger.
- Diccionario de la Lengua Española. (1994). *Definición de Análisis*.
- Echeverría, M., & Moscoso, E. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO* . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Enciclopedia Jurídica Omeba. (1981).
- Espejo, J., & Fischer, L. (2004). *Mercadotecnia*. México: Mc Graw Hill.
- Finanzas para Mortales. (2011). *Facturación*. wiki-finanzas.
- García, C. (2014). *¿Qué es un Problema Financiero?* ehowenespanol.
- Herrera, V. (2012). *Observación Científica*. Argentina: Universidad de las Américas UDLA.
- Horngrén, C. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México : Pearson.
- Kenboecks, R. (1975). *Teoría Actual de la Contabilidad*. Madrid: ICE.
- Koontz, H., Cannon, M., & Weihrich, H. (2012). *Administración*. México : Mc Graw Hill. Ed. 14°.
- Lerma, H. (2009). Observación. En H. Lerma, *Metodología de la Investigación Propuesta, Anteproyecto, Proyecto* (pág. 94). Cali, Colombia: ECOE Ed.4.

- Lerma, H. (2009). Entrevista. En H. Lerma, *Metodología de la Investigación Propuesta, Anteproyecto, Proyecto* (pág. 100). Cali, Colombia: ECOE Ed.4.
- Lerma, H. (2009). Formulario. En H. Lerma, *Metodología de la Investigación Propuesta, Anteproyecto, Proyecto* (pág. 97). Cali, Colombia: ECOE Ed. 4.
- Lerma, H. (2009). Población. En H. Lerma, *Metodología de la Investigación Propuesta, Anteproyecto, Proyecto*. (pág. 73). Cali, Colombia: ECOE Ed.4.
- Malhotra, N. (2008). Cuestionario. En N. Malhotra, *Investigación de Mercado* (pág. 299). México: PEARSON EDUCACIÓN Ed. 5ta.
- Malhotra, N. (2008). Encuesta. En N. Malhotra, *Investigación de Mercado* (pág. 183). México: PEARSON EDUCACIÓN Ed. 5ta.
- Malhotra, N. (2008). Observación. En N. Malhotra, *Investigación del Mercado* (pág. 202). México: PEARSON EDUCACIÓN Ed. 5ta.
- Malhotra, N. (2008). Población. En N. Malhotra, *Investigación de Mercado* (pág. 335). México: PEARSON EDUCACIÓN Ed. 5ta.
- Módulo de Capacitación Online. (2012). *Incidencia ¿Qué es y para qué sirve?* Unesco.
- Objetivo. 9 Plan del Buen Vivir. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. En B. V. Nacional, *Garantizar el trabajo digno en todas sus formas*. (pág. 273). Quito: Consejo Nacional de Planificación.
- Ortiz. (2004). Guía de Observación. En F. y. Castro, *TESIS - CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO* (pág. 54). URBE (2012).

- Pazos, L. (2015). *Propuesta de mejoramiento del proceso de facturación en el centro de salud E.S.E Santacruz – Guachaves en el departamento de Nariño*. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño.
- Penguaio Charles. (s.f.).
- Pérez, J., & Merino, M. (2008). *Definicion de Problema*. Definicion.de .
- Pesantes, B. (2015). *Aplicación de la Factura Negociable y su incidencia financiera en la empresa "Thian S.A.C."*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pierre Gamier: . (s.f.).
- Reyes, J. (2016). *analisis dde la facturacion electronica y su incidencia en las actividades operativas y financieras de las imprentas de Machala*. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Robert, A. (1968). *La contabilidad en la administración de empresas: texto y casos*. . Mexico: UTEHA.
- Roca, C. (2016). *Comercio y Ventas*. España: ieb school.blog.
- Rodriguez, F. (2012). *Diario* . freddycontabilidad1.blogspot.com.
- Rojas. (2002). Guía de Observación . En F. y. Castro, *TESIS - CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO* (pág. 54). URBE (2012).
- Thompson, I. (2009). *Definición de Cliente*. Promonegocios.net Diccionario de Marketing, de Cultural S.A. 1999.
- Vazquez, M. (2011). *Técnicas en el trabajo de investigación 3era parte*. Venezuela: mireyavazquez.blogspot.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización de la Empresa.



Dirección: 4 de Noviembre y La 11
RUC: 0925337172001
Telf.: 0990128525 – 0984263385
e-mail: marceloedu5@hotmail.com
Guayaquil - Ecuador

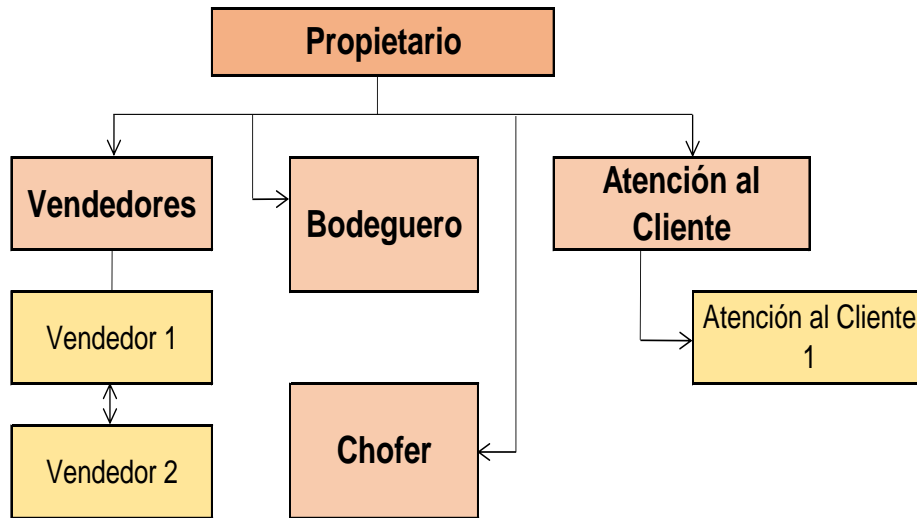
CERTIFICADO

Por medio de la presente yo el Sr. Marcelo Eduardo Moreira Santos con CI. 0925337172 Gerente General del negocio El Granjero. RUC: 0925337172001 autorizo a la Srta. Bravo Barrera María José con CI. 0953823945 el uso y manipulación de la información del local para el desarrollo del proyecto "Análisis de la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017" del Instituto Tecnológico Bolivariano.

Atentamente.
Gerente General
Marcelo Eduardo Moreira Santos
CI. 0925337172

Guayaquil, 19 de Diciembre del 2017.

Anexo 2. Organigrama de la Empresa.

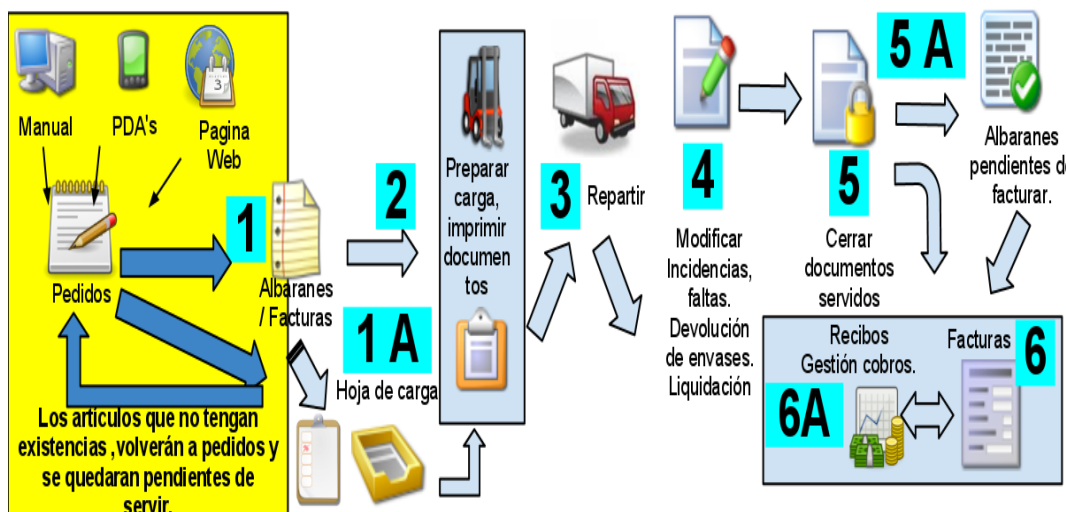


Elaborado por: Bravo Barrera María José.

Anexo 3. Tarjeta de Presentación de la Empresa.



Anexo 4. Redactar el procedimiento de facturación.



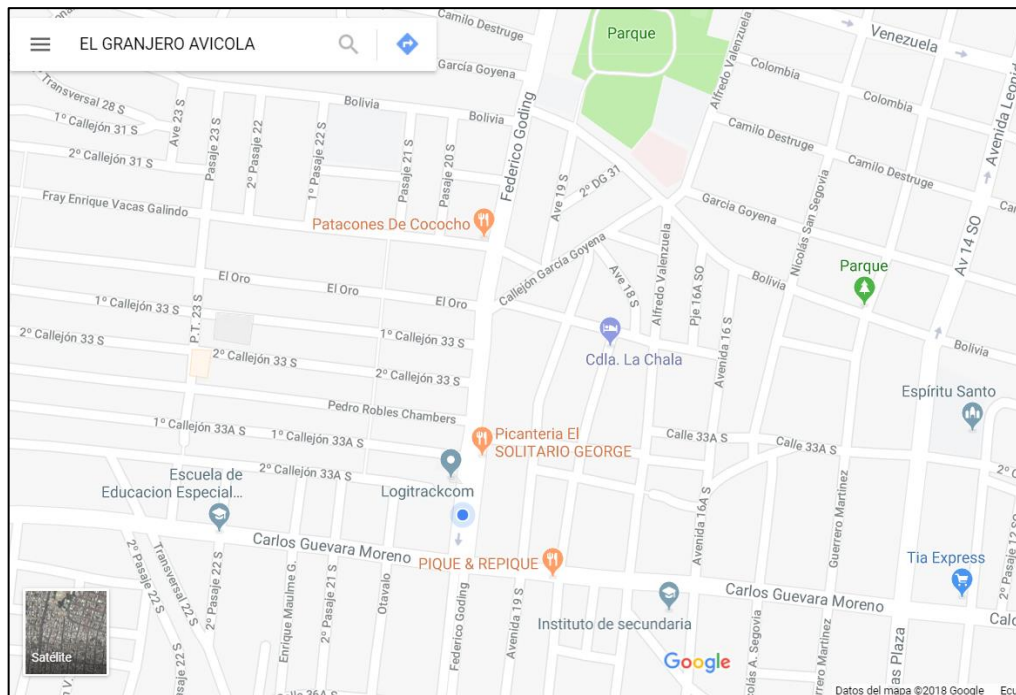
Anexo 5. Ubicación de la Empresa.

Portal de la Empresa El Granjero.



Fuente: Propietario.

Localización de la Empresa El Granjero.



Fuente: Google Maps.

Anexo 6. Modelo de Entrevista.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA ENTREVISTA	
TEMA: Analizar las incidencias de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017.	
ENCUESTA DIRIGIDA A: Gerente y trabajadores del negocio El Granjero.	
OBJETIVO: Determinar el conocimiento del propietario acerca de las incidencias que puede generar los errores de las facturas en sus ingresos.	
1.- ¿Qué documentos utiliza para el registro de los ingresos del dinero?	Facturas, Notas de Venta
2.- ¿Cuál serían los temas de capacitación en que el personal sería instruido para mejorar los problemas de facturaciones?	Conocer muy bien los precios.
3.- ¿Cuántas personas realizan el proceso de facturación en su negocio ¿Y quiénes son?	Dos personas: Marcelo Moreira (dueño) Christian Sales (trabajador)
4.- Considera usted que es confiable el uso de las facturas por parte del personal ¿Y por qué?	Pues sí, sobre todo si son personas de confianza porque ahorran trabajo
5.- ¿Cuál cree que es el beneficio que tiene el proceso de facturación para su negocio?	Pues para llevar el registro de los ingresos
6.- ¿Considera que una mala emisión de las facturas puede afectar a la empresa? ¿De qué manera?	Por supuesto porque al final de la carta bilidad descuenta totalmente los ingresos
7.- ¿Cómo cree usted que afecta los errores de facturación a la rentabilidad de la empresa?	Pues de muchas maneras, pero sobre todo en el libro mayor
8.- ¿Ha tenido propuestas de algún Sistema de Facturación? ¿Cuáles?	Hasta el momento no.

Samuel Ramón
 Chofer
 2 años

Nombre: Marcelo Moreira, Christian Sales, Mercedes Aliviar, José Merdoz
 Cargo: Propietario, Dodeguero, Atención al Cliente, Contador
 Tiempo: 2 años, 2 meses, 4 meses, 1 mes.

Anexo 7. Modelo de Encuesta.

Modelo de Encuesta.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

ENCUESTA

TEMA: Analizar las incidencias de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A durante 2017.

ENCUESTA DIRIGIDA A:

Clientes fijos de la empresa El Granjero.

OBJETIVO: Identificar las opiniones de los clientes acerca de la incidencia de los errores de las facturas.

1.- En la actualidad como cree usted que se da la elaboración de las facturas que se emiten en el negocio.

- Buena
- Normal
- Falta mejorar
- Mala

2.- ¿Cómo usted considera la atención al cliente al momento de realizar el pago?

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Regular

3.- Señale con qué frecuencia se ha presentado algún error en sus facturas.

- Una vez en el mes
- Una vez en la semana
- Nunca

4.- Señale el motivo que usted considera por los que los empleados llegan a ocasionar errores en las facturaciones.

- Falta de experiencia
- Falta de capacitación
- Falta de profesionalismo

5.- El tipo de error que se ha visualizado en las facturas es:

- Equivocaciones de datos
- No desglosar el IVA
- Facturar tarde
- Faltas ortográficas
- Otros

6.- Según su conocimiento, cree que los errores que presenta las facturas le puede perjudicar.

- Si
- No
- Probablemente

7.- En su opinión, la realización del análisis de la incidencia de los errores de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A es:

- Interesante
- Muy Interesante
- Poco Interesante
- Nada Interesante

8.- Su fidelidad al negocio mejoraría si se subsanará todos estos inconvenientes?

- Si
- No
- Tal vez



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Analizar la incidencia de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A”**, y el problema de investigación: **¿Cómo inciden los errores de la facturación en los resultados económicos de la empresa El Granjero S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio fiscal 2017?** presentado por María José Bravo Barrera como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Ma. José Bravo.
Egresada:

Bravo Barrera María José.

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, María José Bravo Barrera en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Analizar la incidencia de la facturación de las ventas en la empresa El Granjero S.A**, de la modalidad de Presencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, 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*.

María José Bravo Barrera

Nombre y Apellidos del Autor

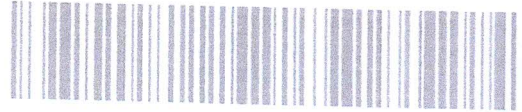
No. de cédula: 0953823945

María José Bravo

Firma



Folio: 001-004-00056726



20180901008D01349

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901008D01349

Ante mí, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) MARIA JOSE BRAVO BARRERA portador(a) de CÉDULA 0953823945 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(e) 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, 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. GUAYAQUIL, a 27 DE FEBRERO DEL 2018. (16:20).

Maria Jose Bravo
MARIA JOSE BRAVO BARRERA
CÉDULA: 0953823945



[Handwritten Signature]
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARIA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0953823945

Nombres del ciudadano: BRAVO BARRERA MARIA JOSE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 28 DE ENERO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BRAVO FLAVIO EDUARDO

Nombres de la madre: BARRERA FREIRE MARIA

Fecha de expedición: 6 DE ENERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 27 DE FEBRERO DE 2018

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Nº 092382394-2

ESTADO CIVIL SOLTERO
SEXO F
NACIONALIDAD ECUATORIANA
FECHA DE NACIMIENTO 1987-01-28
BOLIVAR BARRERA
GUAYAS
GUAYAS
LUGAR DE NACIMIENTO
MARIA JOSE
BRAVO BARRERA
CIUDADANÍA
CEDULA DE



FECHA DE EXPIRACION 2028-01-08
FECHA DE EXPIRACION 2018-01-08
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
BARRERA FREIRE MARIA
ARELLANO Y NOMBRES DE LA MADRE
BRAVO FLAVIO EDUARDO
ARELLANO Y NOMBRES DEL PADRE
ESTUDIANTE
PROFESIÓN Y OCUPACIÓN

Mr. José Barrera
FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



0923823948
CEDULA

018 - 097
NUMERO

018
CANTON

APellidos y Nombres
BRAVO BARRERA MARIA JOSE

PARROQUIA
LETAMENDI
CANTON
GUAYAS
PROVINCIA
GUAYAS



REFERENDUM
Y CONSULTA
POPULAR 2018



CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACCESITA DEL USUARIO
OPORTO EN EL REFERENDUM Y
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SERVE PARA TESTAR
LOS TITANES DE LOS Y PRIVADOS

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO

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.**

Luis Alberto Abate P.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alberto Abate P.

Firma