

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

Reformulación del proceso de facturación y su incidencia en la mejora de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018.

Línea de investigación

Finanzas

Autor (es):

Br. Huamán León, Leydy Amanda

Br. Ticlia Avila, Rosa Edyth

Asesor:

Mg. Berrospi Espinoza, Luis Ernesto

TRUJILLO - PERÚ

2019

Fecha de sustentación: 2019/11/20

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contabilidad, presentamos a ustedes el siguiente trabajo de investigación titulado: REFORMULACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS AVE FÉNIX S.A., DISTRITO DE TRUJILLO, 2018, con el propósito de obtener el Título de Contador Público.

El desarrollo de este trabajo de investigación, se ha realizado utilizando los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el transcurso de nuestra formación universitaria, el resultado está basado en el método científico que incluye las técnicas de observación y la forma de comunicar los resultados teóricos y experimentales.

Es conveniente presentar, nuestro reconocimiento a los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas, porque fue de vital importancia en nuestra formación académica y de las personas que nos facilitaron la información para llevar a cabo este trabajo de investigación.

Esperamos esta tesis sirva de ayuda como marco de referencia para posteriores estudios similares.

Br. Huamán León Leydy Amanda

Br. Ticlia Avila Rosa Edyth

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico en primer lugar a Dios por la vida de mis padres, y por darme la oportunidad de culminar mi tesis.

A mis padres, quienes han creído en mí siempre, por su formación y constante motivación para alcanzar mis metas y por fomentar en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida; contribuyendo a la consecución de este logro.

A José L. Vargas Meza, con quien comparto los mismos intereses y metas, así también por darme todo el amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida profesional.

Br. Huamán León, Leydy Amanda

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

A mis padres que, a pesar de nuestra distancia física, siempre los he sentido cerca por el apoyo incondicional que me dieron y sé que hoy se sienten orgullosos de la persona que me he convertido.

A mi hermana por ser una gran amiga para mí, que ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, sus consejos me han ayudado afrontar los retos que se me han presentado.

Br. Ticlia Avila Rosa Edyth

AGRADECIMIENTO

A lo largo de nuestra formación académica hemos tenido el apoyo incondicional de los docentes con experiencia, que nos han brindado consejos enseñanzas que no solo nos ayudaran en nuestra vida profesional si no también personal.

Personas como el Mg. Berrospi Espinoza, Luís quien fue nuestro asesor y nos dió todas las facilidades para culminar nuestro trabajo, también al Dr. Cristobal Exebio Cornetero por el apoyo científico y estándares para la elaboración de la misma.

Al coordinar y miembros del PADT, quienes apoyaron para un mejor desarrollo de nuestra investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal demostrar que la reformulación del proceso de facturación incide en la mejora de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018. Para lo cual se aplicaron las técnicas de observación, análisis documental y entrevista, la muestra estuvo conformada por el estado de situación financiera, estado de resultados, análisis de inventario de los años 2017 y 2018. Se utilizó el diseño preexperimental que permitió comparar resultados encontrados mediante la revisión de los procesos actuales, se identificó una incidencia en la situación financiera aplicando una reformulación del proceso de facturación.

El presente estudio se realizó en etapas sucesivas como fue la obtención de fuentes bibliográficas, recopilación y análisis documental, y posteriormente se aplicó la reformulación del proceso de facturación debidos a falencias en sus procedimientos se propone un manual de procedimientos y políticas al área de facturación de la Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

Como resultado de la investigación se confirmó la hipótesis propuesta, que la reformulación del proceso de facturación si tuvo incidencia de manera positiva en la mejora de la situación financiera de la Empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018.

ABSTRACT

The main objective of this research was to demonstrate that the reformulation of the billing process affects the improvement of the financial situation of the company Estación de Servicios Ave Fénix SA, Trujillo District, 2018. For which the observation techniques were applied, analysis documentary and interview, the sample consisted of the statement of financial position and income statement, records of purchases, sales, accounts payable, accounts receivable from 2017 and 2018. The pre-experimental design was used that allowed comparing results found through the review of the current processes, an impact on the financial situation was identified by applying a reformulation of the billing process.

The present study was carried out in successive stages such as obtaining bibliographic sources, compilation and documentary analysis, and subsequently the reformulation of the billing process due to flaws in its procedures was applied, a procedures manual is proposed to the billing area of the Estación de Servicios Ave Fénix SA

As a result of the investigation, the proposed hypothesis was confirmed that the reformulation of the billing process did have a positive impact on the improvement of the financial situation of the Company Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Trujillo District, 2018.

INDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
CAPITULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos de la investigación:.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO DE REFERENCIA	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Marco teórico.....	10
2.3. Marco conceptual	28
2.4. Hipótesis	29
2.5. Operacionalización de variables.....	30
CAPÍTULO III	31
3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y nivel de investigación	32
3.1.1. Tipo de investigación:.....	32
3.1.2. Nivel de investigación.....	32
3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra	32
3.2.1. Población	32
3.2.2. Marco muestral.....	32
3.2.3. Unidad de análisis.....	32
3.2.4. Muestra	33
3.3. Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	33

3.4. Diseño de investigación	34
3.4.1. Diseño de contrastación	34
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	35
CAPÍTULO IV	36
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.1. Análisis e interpretación de resultados	37
4.2. Prueba de la hipótesis.....	66
4.3. Discusión de resultados.....	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017	39
Tabla 2: Estado de resultados al 31 de diciembre de 2017	40
Tabla 3: Ratios financieros al 31 de diciembre de 2017	41
Tabla 4: Análisis de inventario de gasohol 84 - 2017	45
Tabla 5: Análisis de inventario de gasohol 90 - 2017	46
Tabla 6: Análisis de inventario de gasohol 95 - 2017	47
Tabla 7: Análisis de inventario de diésel B5 S50 - 2017	48
Tabla 8: Análisis de inventario de GLP - 2017	49
Tabla 9: Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018	57
Tabla 10: Estado de resultados al 31 de diciembre de 2018	58
Tabla 11: Ratios financieros al 31 de diciembre de 2018	59
Tabla 12: Análisis de inventario de gasohol 84 - 2018	61
Tabla 13: Análisis de inventario de gasohol 90 - 2018	62
Tabla 14: Análisis de inventario de gasohol 95 - 2018	63
Tabla 15: Análisis de inventario de diésel B5 S50 - 2018	64
Tabla 16: Análisis de inventario de GLP - 2018.....	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujograma del proceso de facturación.....	43
Figura 2: Flujograma de la reformulación del proceso de facturación.....	56

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, en un mundo globalizado donde se desarrollan las empresas, la complejidad de las operaciones que realizan aumenta, así como la necesidad de implementar procedimientos para permitir el óptimo funcionamiento de las actividades. En ese sentido, se requiere plantear procedimientos los cuales permitan agilizar y mejorar sus procesos, entre los cuales se encuentra el proceso de facturación. Flores, Z. (2014), la facturación en la empresa es uno de los procesos más importantes, porque mediante la factura se materializan y documentan los ingresos de la empresa. Por otro lado, David V. (2017), comenta que; “como en cualquier proceso clave, la organización y el control toman importancia para que la gestión se realice correctamente. Y con el proceso de facturación no podría ser menos. En un negocio, gestionar correctamente la actividad y su facturación parten como elementos prioritarios”.

Las empresas en Perú vienen adaptándose a nuevos cambios en estos procesos de facturación. La reciente legislación peruana ha venido impulsando la implementación de la facturación electrónica que va desde planteamientos voluntarios hasta completamente obligatorios es decir que ninguna entidad legalmente constituida puede abstenerse de emitir estos mecanismos de control, sean físicos o electrónicos. En el país existen dos tipos de control contable refiriéndose a las facturas, puesto que hay en la forma física y la forma digital, las dos cumplen el mismo propósito; llevar el control interno de los procesos contables, pues las facturas, facilitan el control interno de las operaciones de compra y venta; así como el pago de impuestos, sin embargo, existen empresas que han descuidado dicho control, encontrándose deficiencias en sus procesos de facturación.

La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A. cuenta con un sistema de facturación electrónica donde se ha detectado la necesidad de realizar un arduo trabajo en al área de facturación, ya que presenta ciertos

problemas, como: la entrega de las facturas con fecha posterior al último día del periodo contable, debido a que se emite vales por consumo en lugar de facturas dejando a elección del cliente la emisión de la factura lo que genera un retraso en las confirmaciones para facturar, de esta forma se impide su contabilización en las fechas correctas. Descuadre en los inventarios, muchas veces se tiene los stock elevados o negativos y generalmente nunca coincide el conteo físico con el contable, debido a que en algunos periodos no se factura todo lo que realmente se vendió o se realizan facturas por créditos anteriores, en el caso de una fiscalización no tendríamos forma de justificar el hecho. Seguimiento de cuentas por cobrar, al no facturar por los créditos otorgados no se le puede hacer un seguimiento a las facturas para ver su fecha de vencimiento y también se le sigue abasteciendo al cliente, muchas veces se corre el riesgo de que sean deudas incobrables. Todas estas situaciones, no se realizan según los procesos adecuados a la normatividad, el Marco Conceptual establece que la información financiera debe ser oportuna, comparable y tener una representación fiel, actualmente se está actuando sin principios de las normas y a través de esto se tiene una información que no refleja la situación real de las operaciones de la empresa, al evitar las desviación la información no es completa, neutra y libre de errores, después del cierre de mes, por lo tanto no sirven para la toma de decisiones, desde el punto de vista de la situación financiera del negocio, no se conocerá los pagos a realizar al siguiente año y los recursos que se dispone para ello, mucho menos detectar la posible morosidad de los clientes o ver la necesidad de financiación interna o externa del negocio. Por el otro lado, una lectura de la cuenta de pérdidas y ganancias no permitirá observar los márgenes sobre compras a lo que se está vendiendo en la cuenta de resultados en términos absolutos.

Es por ello que en esta investigación surge de la necesidad de reformular el proceso de facturación y tener correctamente estipuladas los procedimientos y políticas de facturación, ya que podría ser complicado conocer la situación financiera real de la empresa en el periodo correspondiente.

1.2. Formulación del problema

¿La reformulación del proceso de facturación incide en la mejora de la situación financiera de la Empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018?

1.3. Justificación

Social

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los beneficios e importancia que tiene para la sociedad comercial, del distrito, de combustible y sus derivados; la correcta facturación de las empresas de esta naturaleza para su contribución a la mejora de su situación financiera.

Los beneficios serían justamente los resultados del trabajo, los mismos que permitirán exponer y explicar la incidencia del proceso de facturación en la situación financiera que es un problema que afecta a la sociedad.

Practica

Este trabajo de investigación servirá para dar a conocer como la reformulación del proceso de facturación ayudará a mejorar la situación financiera de la empresa, este tema va a ser de gran ayuda tanto para el dueño como para los trabajadores de la empresa, los cuales podrían efectuar un mejor proceso en la facturación y sus estados financieros reflejen realmente las operaciones contables realizadas en el periodo correspondiente.

Metodológico

Los resultados de la investigación permitirán tanto a la empresa como al departamento de contabilidad y finanzas contar con un instructivo o guía

en el proceso de facturación, el cual proporcionara procedimientos y políticas a seguir para la optimización de la situación financiera de la Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

1.4. Objetivos de la investigación:

1.4.1. Objetivo general

Determinar si la reformulación del proceso de facturación incide en la mejora de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.
- b) Reformular el proceso de facturación para la mejora de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.
- c) Evaluar comparativamente el proceso de facturación antes y después de la reformulación en la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Se consultó la tesis para optar el título de Ingeniero en Sistemas de Información titulada “Evaluación de los procesos de control de inventario y facturación para su automatización en farmacia Siloé, Ciudad Darío – Matagalpa, 2016”, Nicaragua, se formuló evaluar los procesos de control de inventario y facturación, para su automatización con los cuales se ha trabajado en Farmacia Siloé, dónde no se tomó muestra de la población dado el caso que ésta es pequeña, aplicando entrevistas dirigidas al administrador del local y al personal de ventas, se obtuvo como resultado que el negocio emite únicamente facturas ordinarias como comprobantes de compras por parte de los clientes, esto debido a que no se ocupan como comprobantes de ventas, esta situación recae en la manera informal en que se encuentra el local, concluyendo con que el control en cuanto al proceso de facturación, radica en emitir facturas ordinarias siempre y cuando el cliente la solicite, realizado por Mairena, D. & Vallejo, M. (2017).

Se tiene el trabajo de Flores Z. (2014), en su Proyecto del Trabajo de Grado para optar el título de Licenciado en Administración de empresas titulado “Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio C.A., Municipio de San Diego – República Bolivariana de Venezuela, 2014”. Se propuso estrategias que permitan mejorar los procesos de facturación en la empresa Comercializadora Trapecio C.A., para lo cual se tomó una muestra la totalidad de la población conformado por 9 trabajadores de la empresa, mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para diagnosticar la situación en cuanto a los procesos de facturación que actualmente se realizan, obteniendo como resultado considerar necesario diseñar estrategias para mejorar los procesos de facturación en la empresa Comercializadora Trapecio C.A., concluyendo con que no se planifican las actividades financieras en la empresa para el control de proceso de facturación, debido a que no se

cuentan con procedimientos administrativos y contables para llevar a cabo las actividades de facturación.

En Guayaquil, Ecuador, Venegas, D. (2017) en su proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría titulada “Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A” se propuso diseñar un manual de procedimientos de facturación mediante la revisión de los procesos actuales y ordenamiento de los mismos para el control de las ventas en la empresa Comexport S.A., tomando como muestra finita considerándose a la Jefa de facturación y Gerente financiero, se aplicó una entrevista a la muestra antes mencionada, se obtuvo como resultado vinculado a nuestro tema de investigación que las personas entrevistadas coinciden en la necesidad de implementar un manual de facturación de la compañía que abarque todas las actividades y procesos que deben cumplirse, la conclusión más importante a la que llegó la autora de la investigación fue la falta de un manual de procedimientos que incluya todas las actividades que actualmente realiza la empresa.

Según Arrascue, K. & Matallana B. (2015) en su tesis para optar el título de Contador Público titulada “Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoria operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo -2014” se propuso diseñar una auditoria operativa para el mejoramiento del proceso de facturación el cual optimice la eficiencia y eficacia de las labores realizadas por el personal del área de la empresa y todos los aspectos que influyen en un buen mecanismo de la misma. Para la cual se tomó una muestra de 7 trabajadores de área de facturación, obteniendo como resultado que la empresa no realizaba un efectivo proceso de facturación, porque no tiene controles adecuados para cada una de sus actividades como es el caso toma de lectura no es realizada de forma efectiva; debido a que se encuentra ciertas como medidores no hallados, medidos altos y medidores de piso; las cuales impiden la correcta toma de lectura, dado que la toma de lectura es manual y tiene un proceso de 15 días antes para realizar el promedio del mes, donde se realiza en las 6 unidades del negocio que tiene ENSA. Para ello se diseñó un programa de auditoria

con el fin de evaluar los procesos y establecer procesos claves. Se concluyó que, para realizar la evaluación del proceso de facturación de la empresa Electronorte S.A. es necesario que el programa de facturación no es realmente el descrito en su proceso debido a que se encuentran diversas observaciones en cada una de sus etapas.

Según Fiestas, B. (2018) en su tesis para optar el título de Contador Público titulada “Evaluación del procesos de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transporte Pakatnamu SAC, 2017” se propuso diseñar medidas correctivas para mejorar las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa, se tomó como muestra a todo el personal involucrado con el área de facturación y cobranza, se aplicó guía de observación, entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que el proceso de facturación tiene deficiencias que no son detectadas por el área para mejorarlas y poder corregirlas al no contar con manuales tampoco políticas establecidas, finalmente se concluyó que el impacto es negativo debido a la empresa cuenta con un proceso de facturación deficiente, puede generar atrasos, malos procedimientos, malos manejos de documentación e información.

Según Torres, V. (2018) en su tesis titulada “Plan de mejora en el proceso de facturación para incrementar la productividad en el área de documentación en una empresa logística, Callao 2018” se propuso diseñar un procedimiento para disminuir los casos de facturación extemporánea en el área de Documentación de la empresa, se aplicó una entrevista al facturador, obteniendo como resultado diseñar un procedimiento para disminuir la facturación extemporánea en el área de documentación, se concluye que perciben que el diseño de un procesamiento para mitigar los índices de facturación extemporánea en la organización representada un valor agregado a toda la cadena de suministros de la empresa, clientes internos y externos verán beneficiadas sus actividades optimizaran porque ofrecerán estados financieros en tiempo real y actualizados.

Según Araujo, W. & Gamarra A. (2016) en su tesis para optar el título profesional de Contador Público en sus tesis titulada “La logística de inventarios y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa Rapidcar S.A.C en la ciudad de Trujillo año 2015” se propuso mejorar el área de la logística en la empresa Rapidcar para ello tomo como muestra a todo el personal de logística y almacén de la empresa y concluye que, la empresa no cuenta con estrategias de ventas tampoco con políticas de inventarios lo cual genera un 29% de mercadería que rota, también se identificó que no se tiene variedad de proveedores y sus compras tienen de 20 a 30 días de crédito, lo cual no cumple con sus obligaciones con sus proveedores a tiempo, para ello se implementó normas de almacenamiento de los productos y políticas de inventarios así como también un adecuado proceso de compra para la empresa, con la finalidad de llevar un mejor control de sus inventarios y que disminuya su porcentaje de mercadería no contable.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Proceso:

Se entiende como proceso según Ulrich (2013), a la secuencia de pasos para transformar un conjunto de entradas en un conjunto de salidas, entendiéndose a éstas últimas como resultados.

Para la Real Academia Española, se define como proceso al conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

De lo dicho anteriormente, un proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo resultado tiene un valor específico para quien lo necesite.

2.2.2. Facturación

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que tiene una empresa. Para Luis, (2009), la facturación se refiere al resultado de las ventas totales después de deducir el impuesto, como por ejemplo el IGV, a la misma en un periodo determinado.

Por otra parte, para Wiki finanzas (2017) la expresión de facturación hace referencia al acto de entregar y recibir una factura del vendedor y el comprador respectivamente. Sin embargo, Venegas D. (2017) agrega que las facturas emitidas deben contar con el cumplimiento de ciertos requisitos de forma como:

- Razón social del cliente
- Numero de RUC
- Direcciones domiciliarias cliente
- Dirección electrónica (e-mail)
- Numero de autorización SRI, clave de acceso
- Nombre, número y fecha de documento
- Descripción del contenido del documento
- Forma de pago de la factura

La facturación es quizá un punto de contacto con el cliente más amplio en una empresa. Es el punto en el que el contacto con el cliente es más frecuente, aún más que el de la venta misma. En el punto de facturación, el cliente que lleva crédito con una empresa debe ser informado de sus posibilidades, por sus hábitos de consumo y sus hábitos de pago. Esta información debe ser aprovechada en forma amplia y extensiva. La facturación debe agregarle valor a la operación de venta, ya que es una actividad de servicios directo (no aporta beneficio a la empresa que la hace, sino que solo le permite cumplir una obligación administrativa).

2.2.3. Proceso de facturación:

Ahora bien, el proceso de facturación tiene por objeto la emisión del documento legal que le da derecho al cobro. Según Medina (2014), “el proceso de facturación debe permitir el control de la cartera de clientes” (p. 28). Catacora (2017), señala que, “el proceso de facturación tiene como objetivo registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas de una empresa” (p.282).

Por otra parte, Méndez (2013), señala que “el proceso de facturación debe poseer un buen sistema informático, administrativo y contable que resuelva todos los temas relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando visita la negociación”, (p. 53).

Para Tuesta A. (2011), la clasificación general del proceso de facturación se clasifica según siguiente detalle: Proceso de contabilización, proceso de facturación, proceso de recaudación y proceso de control. Según cita la Guía de Implementación de la facilitación del comercio (2012), “el proceso de facturación es un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final”.

De acuerdo a lo planteado, el proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, además de que proporciona a la organización para llevar un control de la entrada y salida de la mercancía.

2.2.4. Área de facturación

El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado, porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa, a su vez, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Conocer en qué casos hay que documentar con factura las operaciones de la empresa y cuáles son los requisitos que deben cumplir.

2.2.5. La factura:

Viera, L. (2013) menciona que, la factura es un documento mercantil que manifiesta detalladamente datos acerca de la operación de compra-venta de un bien o servicio, donde se debe indicar el porcentaje de impuesto aplicado.

Sin duda, la factura viene a ser un documento que representa un derecho de cobro a favor del vendedor de un bien o servicio específico a un precio definido, entregado a un comprador por la adquisición de un producto o servicio prestado.

Tipos de factura:

Tamayo & López (2012), señalan la clasificación de las facturas en cuatro tipos:

- **Factura ordinaria:**

Este tipo de factura es la que detalla información en base a la normativa. La entrega del producto o servicio y el impuesto aplicable. Las empresas en su mayoría del país es la factura que más entregan por ser la más conocida entre las personas.

- **Factura simplificada:**

La factura simplificada es un documento paliativo ya que se caracteriza por ser más sencilla en la información a detallar sobre el documento, según Jimenez & Rodrigo (2014), sus datos básicamente son; número de serie, fecha de operaciones, nombre del emisor de la factura, impuesto (IGV) e importe total. Cabe mencionar que ésta factura se emite cuando los importes de la venta son bajos y se realizan al por menor.

- **Factura rectificativa:**

Como su mismo nombre lo menciona, éste documento sirve para corregir una factura emitida con anterioridad ya sea para modificar o agregar datos que no fueron considerados. Ahora bien, para Martinez (2011), indica que la factura rectificatoria debe constar los datos identificativos correctos y el motivo de la corrección. Un ejemplo del uso de éste tipo de factura puede ser en las empresas distribuidoras de productos básicos pues la mercancía estuvo se entregó incompleta o simplemente no se recibió.

- **Factura recapitulativa:**

La función de la factura recapitulativa es incluir en una misma factura todas las operaciones comerciales realizadas en distintas fechas, pero a un mismo cliente y en un determinado periodo, en una sola factura. Vale aclarar que, según Santos & Granda (2013), para que ésta factura tenga validez las demás facturas deben ser anuladas.

El mayor ejemplo de este tipo de factura es el de las empresas que evalúan sus finanzas controlando sus facturas. Y de esta manera llevar un mejor control de las operaciones por cliente.

2.2.6. Importancia de la factura:

La factura es de suma importancia partiendo que tal documento es el justificante fiscal de la entrega de un producto o un servicio. Además, es un documento legal para el respaldo de la fehaciencia de una transacción contable, que otorga por un lado el respaldo de la compra y responsabilidad de pago de la misma para el comprador y por otro lado, al vendedor de reclamar una deuda con las condiciones establecidas.

Es más, la factura es importante en cualquier empresa ya que es obligatoria tanto en su emisión por el vendedor como en la exigencia de ésta por el usuario al culminar cualquier transacción y contablemente en su declaración de impuestos permita la transparencia de la operación.

2.2.7. Formas de emisión de la factura:

- Forma física:

La emisión de facturas en forma física es del documento soportado en papel que puede tener una representación impresa donde se informa detalladamente una transacción de compraventa. Sunat especifica que ésta factura se emite en operaciones entre empresas y/o personas que necesitan acreditar costo o gasto para efecto tributario, sustentar el pago de IGV y obtener el derecho al crédito fiscal. Cuenta con tres copias: en el original; el adquirente o usuario, en la primera copia; emisor, segunda copia; Sunat y tercera copia que establece la Ley N° 29623 como título valor, la factura negociable que puede transferirse a terceros, cobrarse protestarse y ejecutarse en caso de incumplimiento.

En los últimos años ésta versión de emitir la factura se está quedando en el pasado por obligatoriedad según La

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), la cual informó que para emitir comprobantes físicos de contingencia, como requisito el contribuyente debe emitir como máximo 100 comprobantes de cada tipo por cada local comercial o el 10% del promedio mensual de los comprobantes emitidos durante los últimos seis meses a la presentación de la solicitud, lo que resulte mayor.

- **Forma electrónica:**

Según Hernandez y Serrano (2009), afirma que en las últimas décadas las empresas han actualizado las actividades vinculadas con su gestión haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información con la finalidad de incrementar la eficiencia en sus procesos. En tal caso, la factura electrónica se estima como una oportunidad de negocio relacionada a internet pues el documento se genera ya sea en sistema adquirido por el contribuyente o sistema de SUNAT y se envía al destinatario la información de la operación comercial, impuestos y condiciones de pago. Dicha factura contiene firma electrónica que se obtiene de un certificado legal.

2.2.8. Situación financiera

Besley, S. & Brigham, E. (2001) mencionan que la situación financiera es un análisis de los estados financieros en donde se puede comparar la evolución que ha tenido a través del tiempo o comparar con otras empresas del mismo rubro. También ayuda a la gerencia a identificar deficiencias y tomar decisiones. El valor de estos radica en que ayuda de predecir utilidades y flujo de efectivo libre en el futuro. Para los inversionistas el análisis de este, es el punto de partida para plantear medidas correctivas y mejorar el desempeño.

Van H, James (2002) menciona que, la situación financiera es la capacidad de las empresas para hacer frente a sus obligaciones, es decir, a la liquidez de la que poseen. La situación financiera de la empresa está en el estado de situación financiera, en una fecha determinada, está conformada por activo, pasivo y patrimonio.

Mora. A. (2009) sostiene que la situación financiera es una proyección hacia el futuro, de los servicios que se rendirán (pasivo) y servicios que se recibirán (activo). La situación financiera es una representación numérica de la empresa, es decir, la valuación monetaria. Se dice que la situación financiera es buena si la empresa puede hacer frente a sus obligaciones en el menor tiempo posible, porque está vinculada la liquidez. Por lo tanto, que tan favorable esta la entra y salida de dinero, derivado de sus operaciones, inversiones y financiamiento.

2.2.9. Estados financieros:

Las Normas Internacionales de Contabilidad (2005) refieren que, los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera, es decir, los recursos generados o utilidades en las operaciones, los estados financieros proporcionan información acerca del manejo de los recursos de una entidad por parte de la gerencia (en esencia, desde un punto de vista de información retrospectiva o histórica), El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la empresa, que sea útil para los usuarios interesados, así poder tomar decisiones precisas desde una perspectiva futura. Los estados reflejan el desempeño de la gestión realizada con los recursos que se les confió.

Chong, E. refiere que, los estados financieros contienen efectos financieros de las transacciones, estos son agrupados por

categorías de acuerdos a sus características económicas. Los elementos relacionados para medir la situación financiera son activos, pasivo y patrimonio. Para medir la situación económica (rendimiento) son los ingresos y gastos.

2.2.10. Postulados fundamentales:

Según Las Normas Internacionales de Información Financiera

- Devengado

Los efectos derivados de las transacciones que lleva a cabo una entidad económica con otras entidades, de las transformaciones internas y de otros eventos, que le han afectado económicamente, deben de reconocerse contablemente, en el momento en que ocurren, independientemente de la fecha en que se consideren realizados para fines contables. Es decir la contabilidad sobre una base de devengación no solo capta transacciones, transformaciones internas y eventos pasados que representen cobros o pagos de efectivo, sino obligaciones de pago en el futuro.

- Empresa en marcha

La entidad económica se presume en existencia permanente, dentro de un horizonte de tiempo ilimitado, salvo prueba en contrario por lo que las cifras en el sistema de información contable representan valores sistemáticamente obtenidos con base en las NIF. En tanto prevalezcan dichas condiciones, no deben determinarse valores estimados provenientes de la disposición o liquidación del conjunto de los activos netos de la entidad (disolución, suspensión de actividades, quiebra o liquidación).

2.2.11. Principales características:

El Marco Conceptual para la Información Financiera refiere que:

- **Relevancia**

Una información financiera relevante es aquella que establece una diferencia en una decisión, tomada por el usuario. Esta diferencia permite al usuario predecir, proyectar eventos pasados, presentes y futuros, o confirmar o corregir objetivos planeados anteriormente. La información se considera útil cuando se muestra la situación real de los recursos y obligaciones, para que así tenga un valor predecible y/o confirmación (retroalimentación)

La omisión de la información financiera o su presentación errónea puede influir en las decisiones que toma gerencia, es decir, los importes o montos involucrados deben ser significativos, es decir, ser lo suficientemente importantes o grandes como para establecer una diferencia en la toma de decisiones.

- **Representación fiel**

Un informe financiero representa hechos económicos en números y palabras. Para que la representación pueda ser fiel y perfecta, de lo contrario será una fuente potencia de decisiones equivocadas, una descripción tendría tres características:

Completa: la información debe ser integral del fenómeno que se quiere representar, una omisión podría conducir o falsear la información o a hacer tendenciosa y, por tanto, no confiable.

Neutra: la información contable debe carecer de sesgos orientados a lograr un resultado determinado, o a dirigir la conducta del usuario hacia una decisión particular. Esto no quiere decir que la información contable no influya en la conducta humana, sino que debe mantener el equilibrio frente a los distintos grupos de interés de una empresa, y no favorecer deliberadamente a un grupo en particular en prejuicios de los demás.

Libre de error. Esto no significa que tienen que ser exactos en todo sentido, sino el proceso seleccionado utilizado para preparar la información financiera no debe tener errores.

- **Comparabilidad**

La información sobre una empresa es más útil cuando es posible comparar con otras empresas similares o con periodos anteriores de la misma empresa. La comparabilidad es una cualidad interactiva producida por la relación entre dos o más piezas de información, que permite a los usuarios identificar deficiencias y explicar semejanzas.

- **Verificable**

Se refiere a que observadores independientes y con conocimientos pueden llegar a consensos, aunque no necesariamente a un acuerdo integral, sobre un hecho particular esta fielmente representado.

- **Oportuna**

La información financiera debe estar disponible lo más pronto posible y así influir en la toma de decisiones. Si la información no está disponible cuando es requerida, carece de relevancia y tiene poca o nula utilidad. Es necesario notar que la oportunidad de por si no brinda

relevancia a la información, pero que la falta de ella si se la resta.

- **Comprensible**

La clasificación, caracterización y presentación de la información de forma concisa y clara hace que sea comprensible.

2.2.12. Tipos de estados financieros:

- **Estado de situación financiera:**

Guajardo, G. (2008) el estado de situación financiera, cuyo objetivo es informar sobre la liquidez del negocio; es decir, presentar una lista de las fuentes y desembolsos de efectivo, lo cual constituye una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus probables fuentes.

Se puede decir que el estado de situación financiera es una fotografía de la misma, un reporte estático de la situación a la fecha de su elaboración, permite realizar un análisis comparativo de la misma con otros periodos, como también con otras empresas del mismo rubro; sus componentes son activo, pasivo y capital contable.

Importancia del Estado de Situación Financiera:

Estado de situación financiero brinda información sobre:

- Indica la liquidez de los activos, esto es, la disponibilidad de convertir en efectivo en el menor tiempo posible.
- Muestra la calidad de los pasivos, es decir, el periodo de vencimientos de deudas y obligaciones, pueden ser

a largo plazo (más de un año) o a corto plazo (menos de un año).

- **Estado de resultados:**

Guajardo, G. (2008) refiere que establece el análisis de los hechos que han incidido en sus estructuras patrimoniales por efecto de las transacciones realizadas, es un estado de actividad porque refleja ingresos, gastos y utilidades. Informa el origen de la utilidad o pérdida reflejada en el estado de situación financiera, es decir informa sobre la rentabilidad de las operaciones. Por ello se dice que el estado de resultado, es el resultado económico de las operaciones lucrativas que una empresa realiza. Es el reporte de los ingresos y gastos que pertenece a un periodo contable determinado.

Este estado nos da a conocer el resultado total de lo que se gasta e ingresa determinando el producto neto de la actividad económica, esto es, el conjunto de riqueza que se ha obtenido por el empleo del trabajo o del trabajo y capital combinados.

Importancia del Estado de Resultados:

- Permite estimar el potencial para crédito, medir riesgos, tiempo y certidumbre de efectivo, evaluar la rentabilidad
- Identificar las metas alcanzadas, esfuerzos realizados para evaluar el desempeño de la empresa.

2.2.13. Análisis financiero:

Tanaka, G (2005) sostiene que el análisis financiero es un conjunto de técnicas utilizadas que permite evaluar la

situación financiera real de la empresa en un periodo determinado para la toma de decisiones y proyectar un futuro, a través de este se puede entender y comprender las operaciones, recopilar información de acuerdo a los intereses de la gerencia, evaluar la gestión empresarial para disminuir o erradicar las debilidades o deficiencias que presenten o predecir su evolución futura. Los resultados deben ser óptimos, si los resultados son bajos, la gerencia debe concentrar sus esfuerzos para incrementar los resultados y si son cercanos o superiores a lo esperado, debe trabajar para mantenerlos.

Gitman, L. (2006) establece que el uso de razones financieras para realizar el análisis financiero es una buena herramienta porque representa la realidad de la situación financiera de la empresa. A través de este análisis se realiza un estudio de cada componente de las operaciones económicas y financieras. Al emplear estas herramientas se puede evaluar el desempeño, gestión, condición actual, pronosticar el futuro y la capacidad para adaptarse a los cambios posibles. Indica también que las personas relacionadas por el entorno socio-económico cambiante, en donde la incertidumbre de lo que pueda pasar con sus empresas es una constante, por ello necesitan disponer de herramientas y métodos para evaluar su funcionamiento en cualquier periodo, en el pasado para ver la verdadera situación, en el presente para realizar cambios en bien de la administración y en el futuro para realizar proyecciones para el crecimiento de la empresa.

2.2.14. Ratios financieros:

Según Aching, C. (2006), especifica que un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números, un conjunto de índices, el resultado de dos cuentas de los estados financieros. Los ratios proveen información para tomar decisiones acertadas a los interesados de la empresa. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios que ha tenido la empresa durante un tiempo determinado.

- Ratio de liquidez

Aching, C. (2006), afirma que este ratio mide la capacidad de pago que tiene la empresa para enfrentar sus deudas, es decir, dinero en efectivo del que dispone, para cancelar sus deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo los activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la empresa en comparación con otras del mismo rubro, en este caso se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

Liquidez general

Aching, C. (2006) explica que este ratio muestra la capacidad de pago de la empresa en un tiempo determinado, para interpretar este ratio se tendrá en cuenta factores como: las condiciones de compra y venta de mercadería, la rotación de cuentas por cobrar e inventarios, el periodo económico por el que atraviesa la empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Ratios de endeudamiento**

Aching, C (2006), establece que estos ratios muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para la empresa, es decir, el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas. Dan una idea de su autonomía financiera. Permiten conocer que tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y patrimonio.

Endeudamiento total

Aching, C. (2006), este ratio mide la relación entre los fondos totales a corto o largo plazo aportados por los acreedores, y los aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Ratios de gestión**

Aching, C. (2006), miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital del trabajo, expresan efectos de políticas y decisiones seguidas por la empresa, de la utilización de fondos. Evidencian cómo se maneja la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado e inventarios. Expresan la rapidez en que los inventarios y cuentas por cobrar se convierten en efectivo, complementan las razones de liquidez, porque permiten precisar aproximadamente el periodo de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar o inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene gerencia para poder generar fondos internos, al administrar

en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

Rotación de cuentas por cobrar

Aching, C. (2006), este ratio permite evaluar la política de crédito y cobranza empleada, refleja también la velocidad para la recuperación de los créditos concedidos.

Su fórmula es:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Rotación de inventarios

Aching, C. (2006), la rotación de inventarios mide el número de veces que cambian los inventarios cada año, es decir, la rapidez con la que los convierte en cuentas por cobrar o efectivo través del proceso de ventas.

Su fórmula es:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Existencias}}$$

- Ratios de rentabilidad

Aching, C. (2006), la rentabilidad es el resultado de varias decisiones y políticas. Las razones analizadas anteriormente muestran pistas útiles respecto a la eficacia de las operaciones; en cambio, en cambio esta muestra el efecto combinado que la liquidez, administración de los activos y la deuda ejercen sobre los resultados de las operaciones.

Rentabilidad neta sobre ventas

Aching, C. (2006), establece que este ratio muestra la productividad de ventas. La utilidad de operación es una de las más importantes del estado de resultados, siendo varios los factores que afectan, porque cualquier variación en el gasto de operación, costo de ventas o ventas, se refleja aquí.

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad netas}}{\text{Ventas netas}}$$

2.3. Marco conceptual

Activo: Es el recurso controlado por la empresa como un resultado de hechos pasado, del que la empresa espera tener beneficios económicos futuros. (Marco conceptual para la preparación y presentación de estados financieros)

Finanzas: Constituyen una ciencia que permite obtener fondos de manera más eficiente y hacer el mejor uso posible de los recursos a fin de maximizar la rentabilidad. (Tanaka 2005)

Firma digital: Para Velazco, J. (2016), la firma electrónica es cualquier dispositivo utilizado en medios de comunicación electrónica como símbolo de identificación personal que cuenta con un mecanismo de seguridad.

Es una modalidad de firma electrónica y se funda en el sistema llamado criptografía asimétrica. Conocida en algunos países como firma electrónica avanzada.

Liquidez: Se relaciona porcentualmente en el activo circulante, es decir, activo disponible más el realizable y las existencias, pasivo circulante o financiamiento. El valor de los bienes a los que la empresa puede recurrir para poder responder a sus deudas. (Gitman 2007)

Estados financieros: Son informes que utilizan las empresas para conocer la situación de la empresa, a la gerencia, gestores y reguladores y otros tipos de interesados como accionistas para la toma de decisiones. (Gitman 2007)

Reformular el proceso: Es el momento al que recurrimos cuando tenemos disconformidad al planteamiento de alguna idea en la búsqueda de alternativas, mejora y adecuación al contexto. Es una manera de dar un nuevo enfoque o describir en otros términos al proceso.

Pasivo: Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de los sucesos pasado, al vencimiento de la cual, para cancelarla, la empresa espera. (Marco conceptual para la preparación y presentación de estados financieros)

Periodo contable: El concepto de periodo contable o ejercicio garantiza el aporte de información contable a intervalos regulares. Asimismo, el principio de periodo contable es la base para registrar los gastos, indica a los contadores que identifiquen todos los gastos en que se incurrió durante el ejercicio para medirlos y que relacionen esos gastos con los ingresos devengados en el mismo intervalo. Charles T. (2004)

Políticas contables: Según la NIC 8, Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores, las políticas contables son los principios específicos, bases, acuerdos, reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de estados financieros. En ausencia de una norma o interpretación que sea aplicable específicamente a una transacción, hechos o condiciones, la dirección deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable a fin de suministrar información que sea: relevante, fiable, neutral, prudente y estén completos en todos sus extremos significativos.

Transparencia contable: Para HGBS Global Business Services (2015), la transparencia contable significa ofrecer una visión clara, concisa y equilibrada de la situación financiera a los accionistas. Es como decir, incluir los activos, pasivos y capital que antes no figuraban en el estado de situación financiera

Utilidad: Es el aumento de riqueza de la empresa durante un periodo contable determinado. Es la cantidad que podría pagarse a los accionistas al final del periodo y al mismo tiempo dejar a la compañía con la misma cantidad con la que empezó al inicio del periodo. Principalmente, los accionistas invierten capital y esperan un rendimiento sobre éste Charles T. (2000)

2.4. Hipótesis

La reformulación del proceso de facturación incide de manera positiva en la mejora de la situación financiera de la Empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, 2018.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
<p>Variable Independiente</p> <p>Proceso de facturación</p>	<p>Según la Guía de Implementación de la facilitación del comercio (2012), “el proceso de facturación es un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta”.</p>	<p>Según Medina (2014), “el proceso de facturación debe permitir el control de la cartera de clientes” (p. 28)</p>	<p>Control de las facturas</p> <p>Oportunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas no facturadas. • Diferencias en stock 	<p>Nominal</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Situación financiera</p>	<p>Según Besley, S. & Brigham, E. (2001) afirma que la situación financiera es un análisis de los estados financieros en donde se puede comparar la evolución que ha tenido a través del tiempo o comparar con otras empresas del mismo rubro. También ayuda a la gerencia a identificar deficiencias y tomar decisiones.</p>	<p>Para obtener una buena situación financiera es importante un adecuado análisis financiero, para determinar las necesidades, deficiencias y la aplicación juiciosa de los recursos.</p>	<p>Ratios</p>	<p>Liquidez</p> <p>Endeudamiento</p> <p>Gestión</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Tasa</p>

CAPÍTULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo pre experimental ya que nos permite aplicar una pre prueba y pos prueba antes y después de un tratamiento a nuestra variable dependiente.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel adoptado de investigación es aplicativo, pues tiene como finalidad solucionar problemas utilitarios y reconstruir procesos en función de descubrimientos ya realizados.

3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por el departamento de Contabilidad y Finanzas de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo.

3.2.2. Marco muestral

La muestra de los estados financieros y registros contables se obtuvieron del área de contabilidad y finanzas, fueron proporcionadas por el Contador General de la empresa Estación de Servicio Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo.

3.2.3. Unidad de análisis

El análisis se realizó al estado de situación financiera y estado de resultados, registros de inventarios del 2017 y 2018 de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo.

3.2.4. Muestra

La muestra está conformada por el estado de situación financiera y estado de resultados, registros de inventarios del 2017 y 2018 de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo.

3.3. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnicas

- **Observación:**

Nos permitirá conocer más a fondo la realidad de lo estudiado.

- **Análisis documental**

Esta técnica permitirá analizar los registros y documentos contables proporcionados por el área de contabilidad y finanzas de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., Distrito de Trujillo, lo que permitió detectar las deficiencias en el área involucrada a la situación financiera.

- **Entrevista**

Esta técnica se fundamenta en la interacción entre los investigadores y el entrevistado. Mediante esta técnica se obtendrá conocimiento e información sobre la situación actual de la empresa y hechos que fueron de utilidad para la investigación. Se le aplicó al gerente general, con el fin de consolidar el análisis documental acerca de la situación financiera actual de la empresa.

Instrumentos

- **Lista de cotejo**

Con este instrumento se mide el nivel de control y orden de los procesos.

- **Hoja de registro**

Se recolecta datos del área de facturación, inventarios, estados financieros para analizar, clasificar y reunir la información para el desarrollo de lo estudiado.

- **Guía de entrevista**

Es una lista de 10 preguntas formales que serán dirigidas al gerente general de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.; con el propósito de validar el análisis documental acerca de situación financiera de la empresa.

3.4. Diseño de investigación

3.4.1. Diseño de contrastación

Diseño Pre – Experimental

El tipo de investigación que se desarrolló en la investigación es Pre-Experimental.

Diseño de un solo grupo con medición antes y después del tratamiento.



Donde:

V1: La situación financiera de la empresa Estación de Servicios S.A., a través del actual proceso de facturación.

"X": Reformulación del proceso de facturación.

V2: La situación financiera de la empresa Estación de Servicios S.A., luego de reformular el proceso de facturación.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Se tomó conocimiento de la empresa, aplicando el análisis al proceso de facturación y su incidencia en la situación financiera.

Para la aplicación de este estudio se recopiló la información del área de facturación para determinar la evaluación del proceso del área. Se fijaron citas con los encargados de facturación con el fin de utilizar la guía de observación, análisis documental, entrevista y por medio del contador se obtuvo los estados financieros para hallar los ratios.

También se observó la situación actual de las variables independiente y dependiente:

- Seleccionar la muestra del trabajo de investigación
- La información se consiguió mediante técnicas de recolección de datos, como: observación, análisis documental y entrevista.
- Como primer paso, se observó cual es la situación actual de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.
- Se elaboraron los registros en hojas para recolecta los datos y se utilizara Word para organizar los datos.
- Se elaborar conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN

DE RESULTADOS

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se mostrarán los resultados obtenidos al comparar la situación financiera antes y después de reformular el proceso de facturación y con ello demostrar la mejora obtenida de la situación financiera de la empresa Estación De Servicios Ave Fénix S.A.

a) Diagnosticar la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

Análisis de la entrevista

La entrevista se realizó al señor Tomas Graus Villanueva, gerente general de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A. (Anexo N° 01), cuyo resultado nos permitió diagnosticar la situación financiera de la empresa, para lo cual se procederá a resumir la información obtenida, sostiene que él es el que supervisa todas las áreas de la empresa, pero que no cuenta con conocimientos financieros necesarios y se basa solamente en las ventas diarias para tomar decisiones de manera empírica. Asimismo, la empresa no cuenta con un correcto proceso de facturación lo cual está afectando la situación financiera de la empresa de tal forma que esta no sirve para la toma de decisiones.

Nos comenta que existen instrucciones respecto al desarrollo de funciones, pero estas deben ser reformuladas, debido a que la empresa tiene deficiencias en el área involucradas en el proceso de entrega de información y documentos para realizar las facturas, no existen políticas plasmadas en papeles, solo se basan en cumplir ciertos parámetros y procedimientos lógicos de manera empírica, que por cuestiones laborales algunos de estos son conocidos por las otras áreas. Últimamente se ha tenido algunos inconvenientes con algunos clientes por los errores en sus facturas, el sistema actual es obsoleto y no se pueden registrar todas las operaciones realizadas, se recurren

a documentos en Excel u otros que nos ayuden a tener respaldo de información. También manifiesta que algunas de las dificultades más comunes son no recibir información a tiempo de las demás áreas involucradas; no se controlan correctamente los ingresos producidos por las ventas; y, la atención de la facturación según el medio de pago que use el cliente.

Además afirma que, el proceso de facturación contribuye con el control interno de la gerencia, pues este proceso está dirigido a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del control de ventas, para lograr garantizar la oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones y disminuir fallos, así la empresa se beneficiaría.

En conclusión, con la información y datos que se obtuvo del gerente, se determinó que el proceso de facturación actual tiene falencias que conllevan a no cumplir con la función de reflejar la entrega de un producto generando el desconocimiento real del volumen de litros vendidos de combustible, ocasionando así otros problemas.

Análisis de la situación actual

La presente investigación se realizó con el fin de reformular el proceso de facturación para generar valor por medio de cambios que se acojan y adapten a la empresa.

El contenido de la información es suministrado por el gerente general el señor Tomas Graus Villanueva y el contador el señor Roger Gavidia Johanson.

El objetivo del proceso de facturación es tener un mejor control de los ingresos de la empresa.

Estados financieros

Tabla 1

Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA									
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017									
- Expresado en Soles -									
	Dic-16		Dic-17			Dic-16		Dic-17	
ACTIVO	S/	%	S/	%	PASIVO	S/	%	S/	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja y Bancos	178,189	2.60%	194,908	2.79%	Tributos por Pagar	222,311	3.25%	132,704	1.66%
Cuentas por Cobrar Com. Terceros	499,133	7.30%	529,153	7.57%	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	-	0.00%	-	0.00%
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	-	0.00%	-	0.00%	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	160,663	2.35%	371,105	4.64%
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	-	0.00%	-	0.00%	Cuentas por Pagar Comerciales Relacionadas	-	0.00%	-	0.00%
Mercaderías	1,265,833	18.51%	1,377,844	19.71%	Cuentas por Pagar Diversas Acc. Gerente	-	0.00%	-	0.00%
Otros Activos	622,062	9.09%	519,749	7.43%	Provisiones	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,565,217	37.50%	2,621,654	37.50%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	382,974	5.60%	503,809	6.29%
ACTIVO NO CORRIENTE					PASIVO NO CORRIENTE				
Inversiones Mobiliarias	1,796,644	26.27%	1,796,644	25.70%	Obligaciones Financieras	520,368	7.61%	728,908	9.11%
Inmueble Maquinaria y Equipo	2,350,426	34.36%	2,498,469	35.74%	Cuentas por Pagar Diversas Terceros	320,000	4.68%	310,000	3.87%
Intangibles	10,916	0.16%	10,916	0.16%	Cuentas por Pagar Diversas Relacionadas	-	0.00%	-	0.00%
Depreciación Acumulada	-163,923	-2.40%	-199,256	-2.85%	Pasivo Diferido	-	0.00%	-	0.00%
Activo Diferido	281,070	4.11%	263,213	3.76%	Provisiones	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,275,133	62.50%	4,369,986	62.50%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	840,368	12.29%	1,038,908	12.98%
					PATRIMONIO				
					Capital Social	791,715	11.57%	791,715	9.89%
					Excedente de Revaluación	-	0.00%	-	0.00%
					Capital Adicional	2,815,445	41.16%	2,815,445	35.17%
					Resultados Acumulados	175,312	2.56%	175,312	2.19%
					Resultados del Ejercicio	1,834,536	26.82%	2,679,451	33.47%
					TOTAL PATRIMONIO	5,617,008	82.12%	6,461,923	80.73%
TOTAL ACTIVO	6,840,350	100.00%	6,991,640	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,840,350	100.00%	8,004,640	100.00%

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 2
Estado de resultados al 31 de diciembre de 2017

ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
- Expresado en Soles -				
	Dic-16		Dic-17	
	S/	%	S/	%
VENTAS	14,737,982	100.00%	16,214,202	100.00%
(-) COSTO DE VENTAS / SERVICIOS	-8,961,670	-60.81%	-10,139,580	-62.54%
(-) DEPRECIACION	-141,337	-0.96%	-135,333	-0.83%
UTILIDAD BRUTA	5,634,975	38.23%	5,939,289	36.63%
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	-1,668,866	-11.32%	-1,397,399	-8.62%
(-) GASTOS DE VENTAS	-1,152,386	-7.82%	-1,258,752	-7.76%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	2,813,723	19.09%	3,283,138	20.25%
(+) INGRESOS FINANCIEROS	-	0.00%	-	0.00%
(-) GASTOS FINANCIEROS	-507,799	-3.45%	-113,783	-0.70%
(-) GASTOS REPARABLES	-	0.00%	-	0.00%
(+) OTROS INGRESOS EXCEPCIONALES	-	0.00%	-	0.00%
(+) OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	-	0.00%	-	0.00%
(+) ENAJENACION DE BIENES DEL ACTIVO	-	0.00%	-	0.00%
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO	2,305,924	15.65%	3,169,355	19.55%
(+) ADICIONES	1,564	0.01%	1728	0.01%
(-) DEDUCCIONES	-709,563	-4.81%	-863,544.00	-5.33%
RENTA NETA DEL EJERCICIO TRIBUTARIA	1,597,925	10.84%	2,307,539	14.23%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 28%	-	0.00%	-	0.00%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 10%	-	0.00%	-	0.00%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 29.5%	-471,388	-3.20%	-680,724	-4.20%
UTILIDAD DEL EJERCICIO TRIBUTARIA	1,126,537	7.64%	1,626,815	10.03%
TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	-471,388	-3.20%	-680,724	-4.20%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO FINANCIERO	655,149	4.45%	946,091	5.83%

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Ratios financieros

Tabla 3
Ratios financieros al 31 de diciembre de 2017

N°	RATIOS FINANCIEROS	EJERCICIO ECONÓMICO		
		2016	2017	
INDICE DE LIQUIDEZ				
1	Liquidez corriente	soles	6.70	5.20
INDICE DE ENDEUDAMIENTO				
2	Endeudamiento total	soles	0.22	0.24
INDICE DE GESTION				
3	Rotacion de ctas. por cobrar	veces	11.81	12.26
4	Rotacion de inventarios	veces	7.08	7.36
INDICE DE RENTABILIDAD				
5	Rentabilidad neta sobre ventas	soles	0.04	0.06

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.
Elaboración: Huamán y Tiglia (2019)

Al realizar el análisis de liquidez corriente, los ratios financieras de los años 2016 y 2017 se muestran que la empresa cuenta con exceso de liquidez ya que sus ratios son mayores a 1 por lo tanto que en el ratio de liquidez corriente para el año 2016 fue de 6.70% y para el año 2017 un 5.20% para cubrir cada sol del pasivo corriente.

El endeudamiento de terceros constituido en el pasivo total representa solo el 22 % del patrimonio neto de la empresa en el 2016 y el 24% en el 2017. Si bien esto otorga solvencia, pero representa menor riesgo para el dueño a ser el quien financia el mayor porcentaje de la empresa.

En cuanto al ratio de rotación de cuentas por cobrar en el año 2016 tuvieron más rotación de efectivo con respecto al años 2017 que tuvo una disminución para que la empresa tuviera efectivo para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

El ratio de rotación de inventarios aumento de 7.08 que fue en el 2016 y 7.36 en el 2017.

La rentabilidad neta asciende a solo 0.04% en el 2016 y 0.06% en el 2017. Lo cual es muy bajo, considerando el boom de sector de grifos.

Tiene que mejorarse este ratio incrementando las ventas y reduciendo gastos.

Evaluación de la empresa

Después del análisis de la situación financiera actual, se realizó el diagnóstico que permitirá conocer a detalle los procesos de facturación y a partir de los resultados se indicara que procesos se necesita fortalecer y es así como se encontraron las siguientes dificultades y/o problemas que a continuación se expone lo que representan en mayor o menor grado las deficiencias en la situación financiera.

Proceso de facturación

A continuación se presenta el flujograma del proceso de facturación utilizado antes de la reformulación y el detalle de cada proceso.

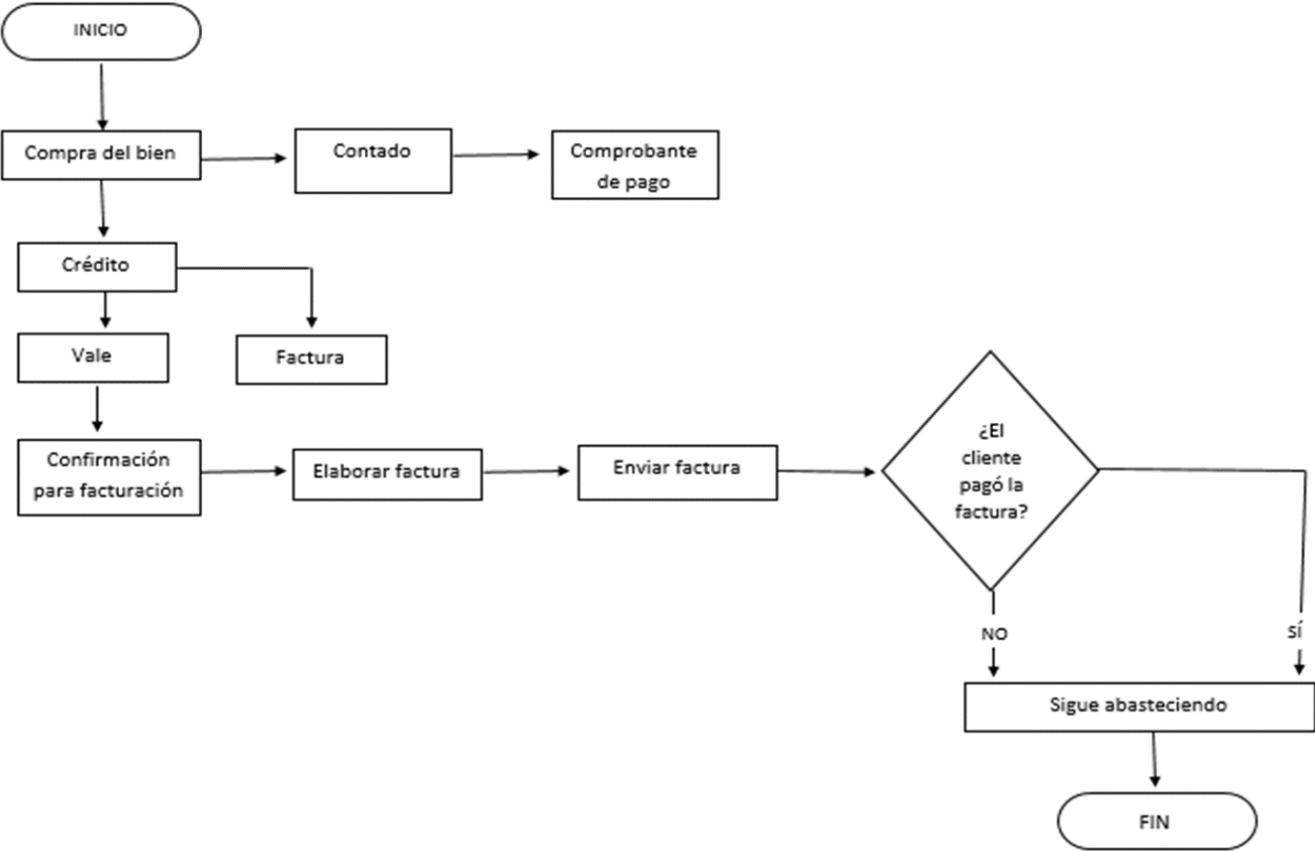


Figura 1: Flujograma del proceso de facturación
Elaborado por: Huamán y Tidia (2019)

Descripción de los procesos de facturación:

1. Compra del bien:
El despachador abastece las unidades.
2. Contado:
Se le emite comprobante de pago.
3. Crédito:
Se le da al cliente la opción de elegir si se le emite vale de crédito o factura, de la misma forma cada cuanto tiempo van a facturar y la razón social a facturar, que algunos casos son empresas relacionadas a la misma.
4. Confirmación para facturación:
El encargado de facturar tiene que llamar y esperar que el cliente confirme la facturación que muchas veces este tiene retrasos, de tal forma que ya se cierra el periodo contable.
5. Elaborar factura:
Se emite la factura en el sistema de facturación, se registra al cliente y se le asigna un saldo deudor, se elabora la factura detallando, tipo de moneda, importe y detalle.
6. Enviar factura:
Se hace llegar la factura al cliente vía correo electrónico que muchas veces nadie confirma la recepción de este.
7. Gestión de cobro:
Se gestionará cobro vía telefónicamente por parte del área financiera en cuanto al tipo de crédito, pero dependientemente de que si el cliente paga o no sigue abasteciendo.

Inventarios

Análisis del abastecimiento y reserva de combustible en todos los periodos de análisis (ENERO – DICIEMBRE 2017).

Tabla 4

Análisis de inventario de gasohol 84 - 2017

GASOHOL 84									
ENERO - DICIEMBRE 2017									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 84	3,201	3,500	4339	0	2,362	GLN	4,500	-2,138
1802	GASOHOL 84	2,362	4,000	2,454	0	3,908	GLN	4,500	-592
1803	GASOHOL 84	3,908	1,600	3,513	0	1,995	GLN	4,500	-2,505
1804	GASOHOL 84	1,995	2,500	1,504	0	2,991	GLN	4,500	-1,509
1805	GASOHOL 84	2,991	3,200	1,556	0	4,635	GLN	4,500	135
1806	GASOHOL 84	4,635	1,500	1,317	0	4,818	GLN	4,500	318
1807	GASOHOL 84	4,818	1,600	1,909	0	4,509	GLN	4,500	9
1808	GASOHOL 84	4,509	1,500	1,179	0	4,830	GLN	4,500	330
1809	GASOHOL 84	4,830	3,000	1,038	0	6,792	GLN	4,500	2,292
1810	GASOHOL 84	6,792	500	1,835	0	5,457	GLN	4,500	957
1811	GASOHOL 84	5,457	4,000	3,456	0	6,001	GLN	4,500	1,501
1812	GASOHOL 84	6,001	1,600	4,407	0	3,194	GLN	4,500	-1,306

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 5
Análisis de inventario de gasohol 90 - 2017

GASOHOL 90									
ENERO - DICIEMBRE 2017									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 90	14,363	24,860	34612	-	4,611	GLN	6,300	-1,689
1802	GASOHOL 90	4,611	40,300	35,299	-	9,612	GLN	6,300	3,312
1803	GASOHOL 90	9,612	23,000	30,987	-	1,625	GLN	6,300	-4,675
1804	GASOHOL 90	1,625	21,000	12,229	-	10,396	GLN	6,300	4,096
1805	GASOHOL 90	10,396	18,200	23,085	-	5,511	GLN	6,300	-789
1806	GASOHOL 90	5,511	26,000	29,091	-	2,420	GLN	6,300	-3,880
1807	GASOHOL 90	2,420	22,600	15,811	-	9,209	GLN	6,300	2,909
1808	GASOHOL 90	9,209	32,000	33,065	-	8,144	GLN	6,300	1,844
1809	GASOHOL 90	8,144	38,500	40,653	-	5,991	GLN	6,300	-309
1810	GASOHOL 90	5,991	19,000	19,660	-	5,331	GLN	6,300	-969
1811	GASOHOL 90	5,331	14,600	12,307	-	7,624	GLN	6,300	1,324
1812	GASOHOL 90	7,624	14,000	15,944	-	5,680	GLN	6,300	-620

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticia (2019)

Tabla 6
Análisis de inventario de gasohol 95 - 2017

GASOHOL 95									
ENERO - DICIEMBRE 2017									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 95	3,950	8,000	9514	-	2,436	GLN	6,300	-3,864
1802	GASOHOL 95	2,436	4,500	5,503	-	1,433	GLN	6,300	-4,867
1803	GASOHOL 95	1,433	10,600	2,331	-	9,702	GLN	6,300	3,402
1804	GASOHOL 95	9,702	10,000	14,670	-	5,032	GLN	6,300	-1,268
1805	GASOHOL 95	5,032	18,200	10,072	-	13,160	GLN	6,300	6,860
1806	GASOHOL 95	13,160	8,600	16,015	-	5,745	GLN	6,300	-555
1807	GASOHOL 95	5,745	22,000	12,794	-	14,951	GLN	6,300	8,651
1808	GASOHOL 95	14,951	14,000	18,686	-	10,265	GLN	6,300	3,965
1809	GASOHOL 95	10,265	6,000	12,705	-	3,560	GLN	6,300	-2,740
1810	GASOHOL 95	3,560	12,000	13,936	-	1,624	GLN	6,300	-4,676
1811	GASOHOL 95	1,624	9,000	3,289	-	7,335	GLN	6,300	1,035
1812	GASOHOL 95	7,335	22,000	16,234	-	13,101	GLN	6,300	6,801

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 7
Análisis de inventario de diesel B5 S50 - 2017

DIESEL B5 S50									
ENERO - DICIEMBRE 2017									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	DIESEL B5 S50	10,200	10,000	14000	-	6,200	GLN	8,500	-2,300
1802	DIESEL B5 S50	6,200	10,000	4,550	-	11,650	GLN	8,500	3,150
1803	DIESEL B5 S50	11,650	13,000	6,800	-	17,850	GLN	8,500	9,350
1804	DIESEL B5 S50	17,850	11,000	28,640	-	210	GLN	8,500	-8,290
1805	DIESEL B5 S50	210	18,200	8,072	-	10,338	GLN	8,500	1,838
1806	DIESEL B5 S50	10,338	16,000	16,015	-	10,323	GLN	8,500	1,823
1807	DIESEL B5 S50	10,323	12,000	12,794	-	9,529	GLN	8,500	1,029
1808	DIESEL B5 S50	9,529	11,000	5,530	-	14,999	GLN	8,500	6,499
1809	DIESEL B5 S50	14,999	12,000	14,705	-	12,294	GLN	8,500	3,794
1810	DIESEL B5 S50	12,294	19,000	14,936	-	16,358	GLN	8,500	7,858
1811	DIESEL B5 S50	16,358	17,000	23,235	-	10,123	GLN	8,500	1,623
1812	DIESEL B5 S50	10,123	12,000	8,673	-	13,450	GLN	8,500	4,950

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 8
Análisis de inventario de GLP - 2017

GLP									
ENERO - DICIEMBRE 2017									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GLP	44,574	114,000	100,749	-	57,825	LTR	24,000	33,825
1802	GLP	57,825	52,400	88,662	-	21,563	LTR	24,000	-2,437
1803	GLP	21,563	93,000	55,947	-	58,616	LTR	24,000	34,616
1804	GLP	58,616	111,000	121,670	-	47,946	LTR	24,000	23,946
1805	GLP	47,946	118,200	130,072	-	36,074	LTR	24,000	12,074
1806	GLP	36,074	86,000	116,015	-	6,059	LTR	24,000	-17,941
1807	GLP	6,059	122,000	112,794	-	15,265	LTR	24,000	-8,735
1808	GLP	15,265	112,100	98,686	-	28,679	LTR	24,000	4,679
1809	GLP	28,679	98,000	120,705	-	5,974	LTR	24,000	-18,026
1810	GLP	5,974	119,000	104,936	-	20,038	LTR	24,000	-3,962
1811	GLP	20,038	89,000	79,002	-	30,036	LTR	24,000	6,036
1812	GLP	30,036	121,500	114,311	-	37,225	LTR	24,000	13,225

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

En los cuadros presentados podemos verificar que la mayoría de meses existe un exceso de stock disponible, sobre todo en el los productos de Diesel B5 S50 y GLP que son los productos más vendidos y que presentan problemas al momento de facturar generando de esta manera un sobre stock, a la capacidad máxima que puede soportar los pozos de abastecimiento y cisterna en conjunto.

b) Reformular el proceso de facturación para la mejora de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

Manual de procedimientos y políticas de facturación

Proceso de facturación

Alcance

El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para el personal que realice las funciones de facturación en Estación de Servicios Ave Fénix S.A., dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, tampoco marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro, representan tanto al femenino como al masculino, abarcando ambos sexos.

Objetivo del procedimiento

Normar e integrar en un documento las actividades relativas al proceso de emisión de comprobantes fiscales digitales, así como las gestiones administrativas de facturación de los servicios que presta la empresa a sus clientes.

Políticas de facturación

Dirección de comercialización deberá:

1. Solicitar al jefe de finanzas la emisión del comprobante fiscal, a través de una orden de facturación.
2. Emitir las órdenes de facturación y dirigirlas al jefe de finanzas con copia al departamento de facturación y cobranza. Estas deberán contar con nombre y rubrica de quien elabora y nombre y firma de quien firma.
3. Notificar por un periodo mínimo de tres días de anticipación a la siguiente facturación, las modificaciones de los contratos vigentes con los clientes, presentando la documentación soporte que así lo acredite.
4. Subsanan las observaciones y/o correcciones emitidas por el jefe Finanzas y/o del Departamento de Facturación y Cobranza, que permiten la correcta emisión de la factura.

El departamento de facturación deberá:

5. Verificar que previo a la emisión de un comprobante fiscal digital, se cuente con los documentos oficiales necesarios para ello, como son: Contratos, órdenes de despacho autorizadas por el cliente, cotizaciones, vales de servicio, órdenes de facturación y documentación fiscal del cliente.
6. Verificar que en caso de que no se cuente con el contrato, órdenes de despacho autorizadas por el cliente, vales, cotizaciones u órdenes de servicio, se reciba provisionalmente, carta compromiso firmada por el cliente u oficio o carta compromiso por parte del jefe de finanzas, especificando los motivos por los que no se entrega.
7. Verificar que en los casos de clientes denominados o catalogados como "Eventuales", y que de los cuales no sea recibido el contrato, orden de servicio; sea recibida, el documento denominado "Carta Compromiso", "Cotización

- Autorizada por el Cliente” u “Orden de Compra” firmada por el cliente y rubricada por el funcionario responsable de la cuenta.
8. Verificar que los documentos recibidos de parte del jefe de facturación para iniciar la facturación, cuenten con todos los requisitos legales y se encuentren debidamente formulados y firmados por el área responsable.
 9. Emitir la factura electrónica, de acuerdo con los contratos, pedidos u órdenes de servicio.
 10. Verificar que las ordenes de facturación elaboradas por la Dirección de Comercialización, cumplan con los requisitos necesarios para poder emitir la factura; asimismo, verificar que cuente con el nombre y rubrica de quien elabora y nombre y firma de quien autoriza.
 11. Vigilar y, en su caso notificar a la Dirección de Comercialización, que, al inicio de cada Facturación conforme a lo estipulado en el contrato, el cliente no cuente con adeudos anteriores o se encuentre en proceso de cobro a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos.
 12. Proporcionar a la Dirección de Comercialización, dentro de los diez primeros días naturales posteriores al cierre de facturación, los archivos electrónicos correspondientes a la facturación del mes inmediato anterior.
 13. Establecer, entre otros, los siguientes mecanismos de control interno, que permitan el funcionamiento de la operación del Departamento:
 - a) Informar al gestor de cobranza, quien será responsable de llevar una Bitácora donde registrará el envío y acuse de los comprobantes fiscales digitales, las gestiones de cobro y la recepción de pagos.
 - b) De igual forma, el gestor será responsable de integrar un expediente por cada cliente, en el que anexará la documentación recibida y generada, de acuerdo con las necesidades de la operación y cumpliendo con los lineamientos archivísticos;

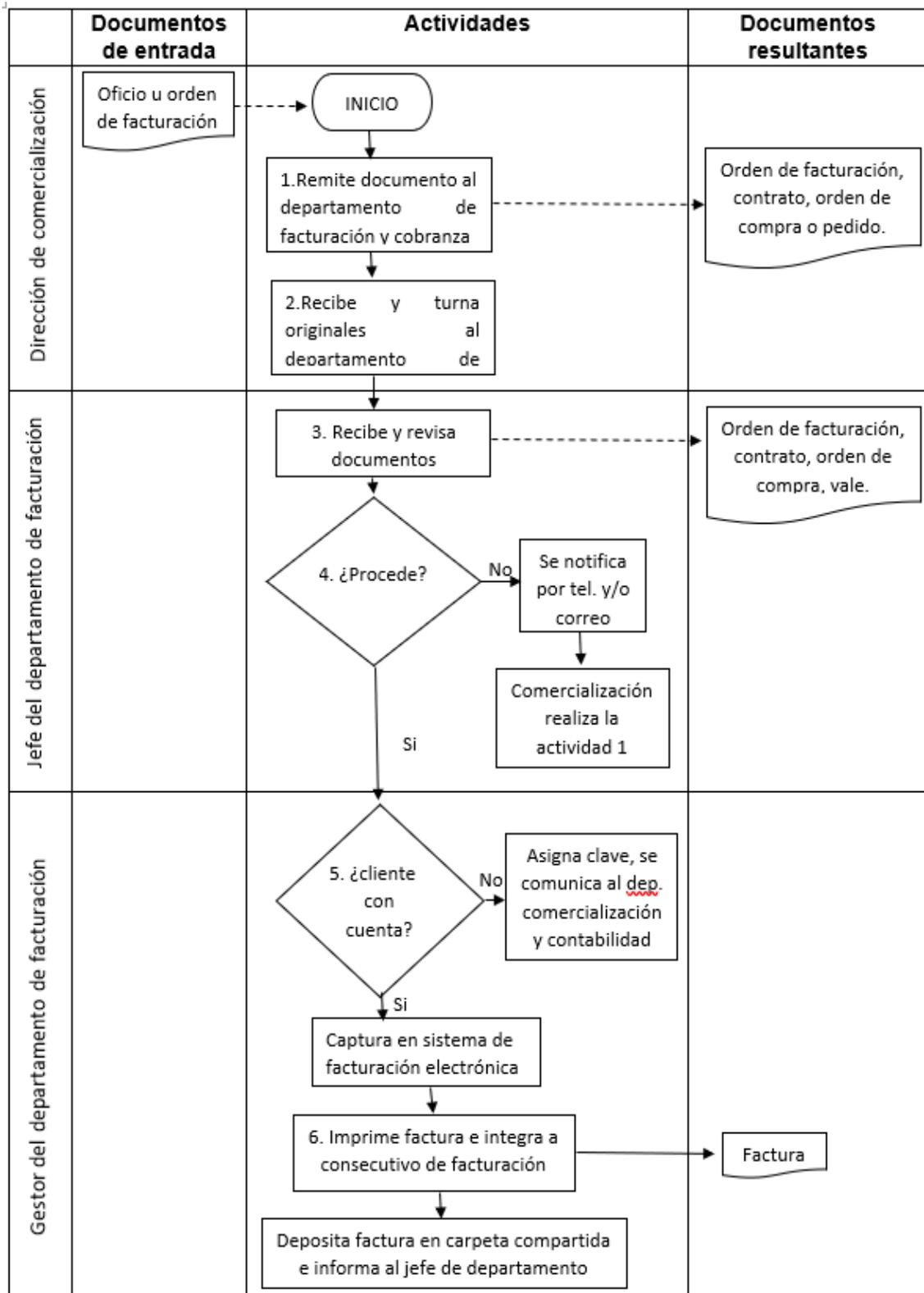
debiendo en todo momento salvaguardar la información reservada y confidencial que maneja.

Descripción de actividades

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Dirección de comercialización	Remite oficio u órdenes de facturación a la Dirección de Administración y Finanzas, anexando los respectivos contratos, órdenes de servicio autorizadas por el cliente, vales, cartas compromiso, cotizaciones u órdenes de compra; con copia de conocimiento al Departamento de Facturación y Cobranza.	Oficio u orden de facturación
2	Director de administración y finanzas	Recibe oficio u órdenes de facturación y turna al Departamento de Facturación y Cobranza.	
3	Encargado de facturación	Recibe los oficios u órdenes de facturación de los servicios vendidos con el soporte documental y verifica que esté debidamente integrada. Turna al Jefe de Departamento.	
4	Jefe de finanzas	Revisa documentación. ¿Procede? No: Notifica telefónicamente y a través de correo electrónico, a la Dirección de Comercialización para hacer las correcciones necesarias, para reiniciar la actividad 3. Si: Turna en original toda la documentación recibida al Gestor designado, y copia al Encargado de la Facturación.	Correo electrónico
5	Encargado de facturación	El cliente corresponde a una cuenta existente: Sí: Captura en el "Sistema de Facturación Electrónica" los datos para generar la factura y los registros de cuentas por cobrar.	Registro electrónico en "Sistema de Facturación Electrónica"

6	Encargado de facturación	Imprime la factura y lo integra al expediente correspondiente para resguardo y uso interno.	Comprobante fiscal digital
7	Encargado de facturación	Turna al Jefe de Departamento los archivos electrónicos para su visto bueno.	
8	Gestor(a) del Departamento de Facturación y Cobranza	Revisa factura contra documentación soporte. ¿Procede? No: Regresa al Encargado de la facturación para corregir los datos, para reiniciar la actividad 5. Sí: Turna la factura junto con la documentación que lo sustenta al Gestor designado para el registro, envió al cliente y seguimiento de cobro.	
9	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Registra en control, turna factura y soporte a Gestor.	factura
10	Gestor(a) del Departamento de Facturación y Cobranza	Recibe el Gestor(a) del Departamento de Facturación y Cobranza el expediente asignado.	
11	Gestor(a) del Departamento de Facturación y Cobranza	¿Cliente con cuenta? No: Se crea expediente. Sí: Se incorpora la documentación soporte al expediente.	
12	Gestor(a) del Departamento de Facturación y Cobranza	Remite al cliente el comprobante fiscal digital vía correo electrónico, y registra en la Bitácora.	Correo electrónico
		Fin de procedimiento de facturación	

Diagrama de flujo reformulado



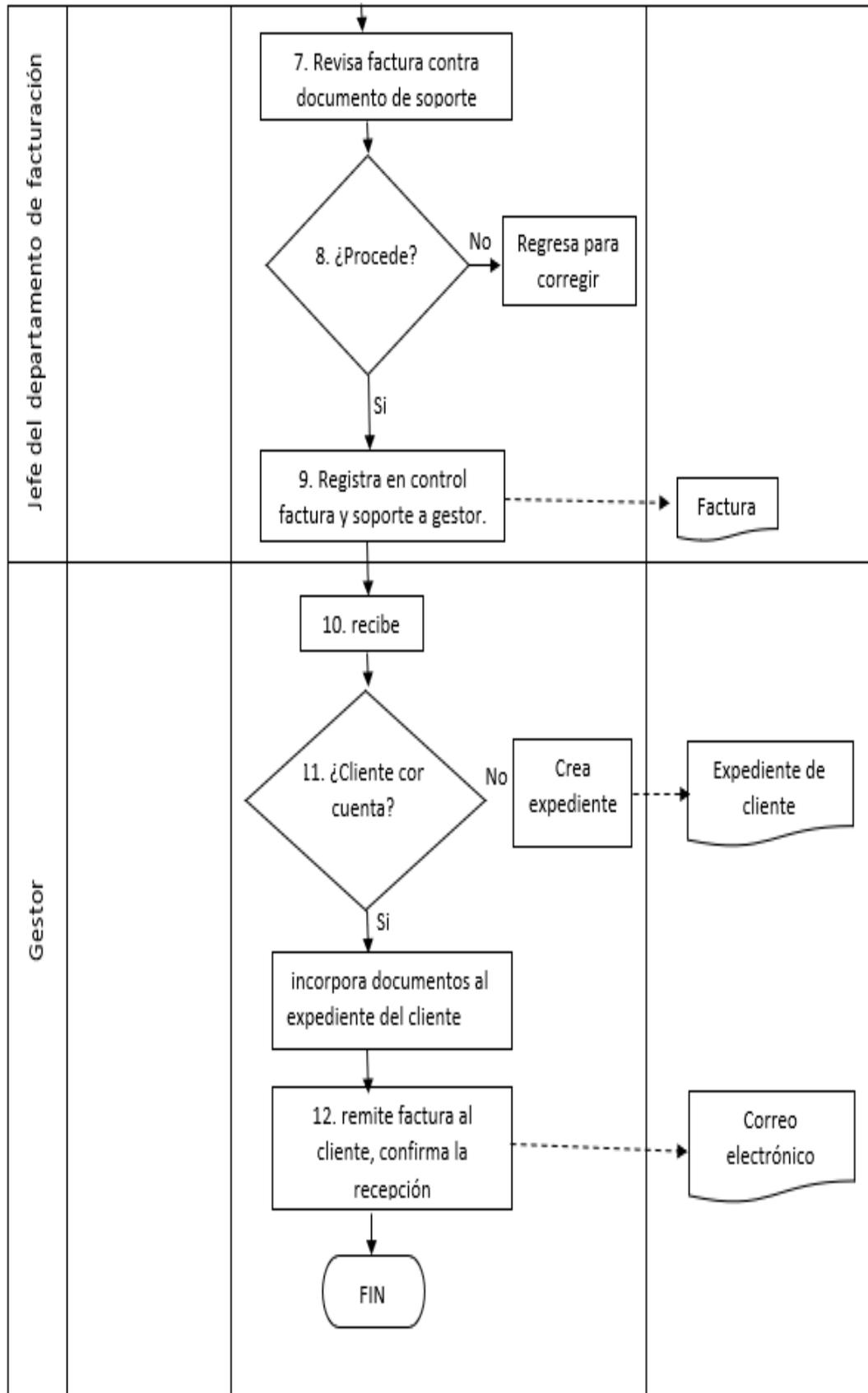


Figura 2: Flujograma de la reformulación del proceso de facturación
 Elaborado por: Huamán y Ticlia (2019)

c) Evaluar comparativamente el proceso de facturación antes y después de la reformulación en la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

Estados financieros

Tabla 9

Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA									
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018									
- Expresado en Soles -									
	Dic-17		Dic-18			Dic-17		Dic-18	
	S/	%	S/	%		S/	%	S/	%
ACTIVO					PASIVO				
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja y Bancos	194,908	2.79%	191,753	2.60%	Tributos por Pagar	132,704	1.66%	269,380	3.25%
Cuentas por Cobrar Com. Terceros	529,153	7.57%	509,116	7.30%	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	-	0.00%	-	0.00%
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	-	0.00%	-	0.00%	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	371,105	4.64%	165,483	2.35%
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	-	0.00%	-	0.00%	Cuentas por Pagar Comerciales Relacionadas	-	0.00%	-	0.00%
Mercaderías	1,377,844	19.71%	1,291,150	18.51%	Cuentas por Pagar Diversas Acc. Gerente	-	0.00%	-	0.00%
Otros Activos	519,749	7.43%	734,503	9.09%	Provisiones	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,621,654	37.50%	2,726,521	37.50%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	503,809	6.29%	434,863	5.60%
ACTIVO NO CORRIENTE					PASIVO NO CORRIENTE				
Inversiones Mobiliarias	1,796,644	25.70%	1,832,577	26.27%	Obligaciones Financieras	728,908	9.11%	537,176	7.61%
Inmueble Maquinaria y Equipo	2,498,469	35.74%	2,397,435	34.36%	Cuentas por Pagar Diversas Terceros	310,000	3.87%	330,600	4.68%
Intangibles	10,916	0.16%	11,134	0.16%	Cuentas por Pagar Diversas Relacionadas	-	0.00%	-	0.00%
Depreciación Acumulada	-199,256	-2.85%	-167,201	-2.40%	Pasivo Diferido	-	0.00%	-	0.00%
Activo Diferido	263,213	3.76%	286,691	4.11%	Provisiones	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,369,986	62.50%	4,360,636	62.50%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,038,908	12.98%	867,776	12.29%
					PATRIMONIO				
					Capital Social	791,715	9.89%	815,466	11.57%
					Excedente de Revaluacion	-	0.00%	-	0.00%
					Capital Adicional	2,815,445	35.17%	2,898,908	41.16%
					Resultados Acumulados	175,312	2.19%	180,571	2.56%
					Resultados del Ejercicio	2,679,451	33.47%	1,889,572	26.82%
					TOTAL PATRIMONIO	6,461,923	80.73%	5,784,518	82.12%
TOTAL ACTIVO	6,991,640	100.00%	7,087,157	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,004,640	#####	7,087,157	100.00%

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Tidia (2019)

Tabla 10
Estado de resultados al 31 de diciembre de 2018

ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
- Expresado en Soles -				
	Dic-17		Dic-18	
	S/	%	S/	%
VENTAS	16,214,202	100.00%	18,106,432	100.00%
(-) COSTO DE VENTAS / SERVICIOS	-10,139,580	-62.54%	-10,185,712	-60.81%
(-) DEPRECIACION	-135,333	-0.83%	-144,870	-0.96%
UTILIDAD BRUTA	5,939,289	36.63%	7,775,849	38.23%
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	-1,397,399	-8.62%	-1,710,588	-11.32%
(-) GASTOS DE VENTAS	-1,258,752	-7.76%	-1,181,196	-7.82%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	3,283,138	20.25%	4,884,066	19.09%
(+) INGRESOS FINANCIEROS	-	0.00%	-	0.00%
(-) GASTOS FINANCIEROS	-113,783	-0.70%	-520,494	-3.45%
(-) GASTOS REPARABLES	-	0.00%	-	0.00%
(+) OTROS INGRESOS EXCEPCIONALES	-	0.00%	-	0.00%
(+) OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	-	0.00%	-	0.00%
(+) ENAJENACION DE BIENES DEL ACTIVO	-	0.00%	-	0.00%
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	3,169,355	19.55%	4,363,572	15.65%
(+) ADICIONES	1,728	0.01%	1,603	0.01%
(-) DEDUCCIONES	-863,544	-5.33%	-727,302	-4.81%
RENTA NETA DEL EJERCICIO TRIBUTARIA	2,307,539	14.23%	3,637,873	10.84%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 28%	-	0.00%	-	0.00%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 10%	-	0.00%	-	0.00%
(-) IMPUESTO A LA RENTA 29.5%	-680,724	-4.20%	-483,173	-3.20%
UTILIDAD DEL EJERCICIO TRIBUTARIA	1,626,815	10.03%	3,154,701	7.64%
TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	-680,724	-4.20%	-483,173	-3.20%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO FINANCIERO	946,091	5.83%	2,671,528	4.45%

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Tielia (2019)

Ratios financieros

Tabla 11
Ratios financieros al 31 de diciembre de 2018

N°	RATIOS FINANCIEROS	EJERCICIO ECONÓMICO		
		2017	2018	
INDICE DE LIQUIDEZ				
1	Liquidez corriente	soles	5.20	6.27
INDICE DE ENDEUDAMIENTO				
2	Endeudamiento total	soles	0.24	0.23
INDICE DE GESTION				
3	Rotacion de ctas. por cobrar	veces	12.26	14.23
4	Rotacion de inventarios	veces	7.36	7.89
INDICE DE RENTABILIDAD				
5	Rentabilidad neta sobre ventas	soles	0.06	0.15

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Los ratios de liquidez permiten a la empresa medir su capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Al realizar el análisis de liquidez corriente, en el periodo 2018 se mostró una liquidez corriente de S/ 6.27 donde expresa que para cubrir cada sol del pasivo corriente la empresa tiene 6 veces mayor para cubrir dicho pasivo, lo que muestra un aumento en comparación con el año 2017 que fue de S/ 5.20.

En el ratio de endeudamiento, para el año 2018 es de 0.23 y en el año 2017 fue 0.24 esto nos indica que para cubrir cada sol de obligaciones financieras responderemos solo con el 20%. Si bien esto otorga solvencia, pero representa menor riesgo para el dueño a ser el quien financia el mayor porcentaje de la empresa.

En cuanto al ratio de rotación de cuentas por cobrar en el periodo 2018 la empresa se muestra que tiene 14 veces de rotación de efectivo de cuentas por cobrar de los créditos concebidos, lo cual en comparación con el año 2017 se ha conseguido superar.

En lo referente al ratio de rotación de inventarios aumento ligeramente de 7.89 que fue en el 2018 y 7.36 en el 2017, esta es una mejora que se logró gracias al control de los inventarios tanto en lo físico como en el sistema.

La rentabilidad neta asciende a solo 0.06% en el 2017 y 0.15% en el 2018. Lo cual es muy bajo, considerando el boom de sector de grifos. Tiene que mejorarse este ratio incrementando las ventas y reduciendo gastos.

Inventarios

Análisis del abastecimiento y reserva de combustible en todos los periodos de análisis (ENERO – DICIEMBRE 2018).

Tabla 12

Análisis de inventario de gasohol 84 - 2018

GASOHOL 84									
ENERO - DICIEMBRE 2018									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 84	4,321	5,400	9432	0	289	GLN	4,500	-4,211
1802	GASOHOL 84	289	6,300	2,454	0	4,135	GLN	4,500	-365
1803	GASOHOL 84	4,135	2,600	3,513	0	3,222	GLN	4,500	-1,278
1804	GASOHOL 84	3,222	3,500	5,965	0	757	GLN	4,500	-3,743
1805	GASOHOL 84	757	7,200	7,219	0	738	GLN	4,500	-3,762
1806	GASOHOL 84	738	2,800	1,317	0	2,221	GLN	4,500	-2,279
1807	GASOHOL 84	2,221	1,600	1,909	0	1,912	GLN	4,500	-2,588
1808	GASOHOL 84	1,912	5,200	4,211	0	2,901	GLN	4,500	-1,599
1809	GASOHOL 84	2,901	4,000	2,038	0	4,863	GLN	4,500	363
1810	GASOHOL 84	4,863	1,600	1,835	0	4,628	GLN	4,500	128
1811	GASOHOL 84	4,628	1,900	3,456	0	3,072	GLN	4,500	-1,428
1812	GASOHOL 84	3,072	5,100	4,407	0	3,765	GLN	4,500	-735

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticia (2019)

Tabla 13
Análisis de inventario de gasohol 90 - 2018

GASOHOL 90									
ENERO - DICIEMBRE 2018									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 90	10,231	22,000	24,612	-	7,619	GLN	6,300	1,319
1802	GASOHOL 90	7,619	18,000	21,345	-	4,274	GLN	6,300	-2,026
1803	GASOHOL 90	4,274	26,000	26,987	-	3,287	GLN	6,300	-3,013
1804	GASOHOL 90	3,287	14,000	12,229	-	5,058	GLN	6,300	-1,242
1805	GASOHOL 90	5,058	19,500	23,885	-	673	GLN	6,300	-5,627
1806	GASOHOL 90	673	23,000	21,910	-	1,763	GLN	6,300	-4,537
1807	GASOHOL 90	1,763	17,500	12,899	-	6,364	GLN	6,300	64
1808	GASOHOL 90	6,364	22,000	21,065	-	7,299	GLN	6,300	999
1809	GASOHOL 90	7,299	18,600	21,003	-	4,896	GLN	6,300	-1,404
1810	GASOHOL 90	4,896	19,000	19,660	-	4,236	GLN	6,300	-2,064
1811	GASOHOL 90	4,236	15,000	12,307	-	6,929	GLN	6,300	629
1812	GASOHOL 90	6,929	24,000	25,944	-	4,985	GLN	6,300	-1,315

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 14
Análisis de inventario de gasohol 95 - 2018

GASOHOL 95									
ENERO - DICIEMBRE 2018									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GASOHOL 95	5,321	8,600	9514	-	4,407	GLN	6,300	-1,893
1802	GASOHOL 95	4,407	9,000	6,503	-	6,904	GLN	6,300	604
1803	GASOHOL 95	6,904	12,500	15,342	-	4,062	GLN	6,300	-2,238
1804	GASOHOL 95	4,062	4,000	6,980	-	1,082	GLN	6,300	-5,218
1805	GASOHOL 95	1,082	5,400	2,072	-	4,410	GLN	6,300	-1,890
1806	GASOHOL 95	4,410	8,600	6,055	-	6,955	GLN	6,300	655
1807	GASOHOL 95	6,955	15,400	15,594	-	6,761	GLN	6,300	461
1808	GASOHOL 95	6,761	12,500	17,986	-	1,275	GLN	6,300	-5,025
1809	GASOHOL 95	1,275	10,400	8,909	-	2,766	GLN	6,300	-3,534
1810	GASOHOL 95	2,766	9,500	10,936	-	1,330	GLN	6,300	-4,970
1811	GASOHOL 95	1,330	5,000	3,289	-	3,041	GLN	6,300	-3,259
1812	GASOHOL 95	3,041	14,000	16,234	-	807	GLN	6,300	-5,493

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 15
Análisis de inventario de diésel B5 S50 - 2018

DIESEL B5 S50									
ENERO - DICIEMBRE 2018									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	DIESEL B5 S50	12,542	9,000	15000	-	6,542	GLN	8,500	-1,958
1802	DIESEL B5 S50	6,542	24,500	21,990	-	9,052	GLN	8,500	552
1803	DIESEL B5 S50	9,052	18,000	17,590	-	9,462	GLN	8,500	962
1804	DIESEL B5 S50	9,462	15,500	22,655	-	2,307	GLN	8,500	-6,193
1805	DIESEL B5 S50	2,307	9,600	8,072	-	3,835	GLN	8,500	-4,665
1806	DIESEL B5 S50	3,835	23,000	18,075	-	8,760	GLN	8,500	260
1807	DIESEL B5 S50	8,760	16,500	15,994	-	9,266	GLN	8,500	766
1808	DIESEL B5 S50	9,266	19,500	21,930	-	6,836	GLN	8,500	-1,664
1809	DIESEL B5 S50	6,836	21,000	19,965	-	7,871	GLN	8,500	-629
1810	DIESEL B5 S50	7,871	15,600	14,936	-	8,535	GLN	8,500	35
1811	DIESEL B5 S50	8,535	18,000	23,235	-	3,300	GLN	8,500	-5,200
1812	DIESEL B5 S50	3,300	14,000	8,673	-	8,627	GLN	8,500	127

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Tabla 16
Análisis de inventario de GLP - 2018

GLP									
ENERO - DICIEMBRE 2018									
PERIODO	PRODUCTO	INICIAL	INGRESOS	SALIDAS	MERMAS	FINAL	UNIDAD DE MEDIDA	CAPACIDAD	DIFERENCIAS
1801	GLP	32,675	89,000	100562	-	21,113	LTR	24,000	-2,887
1802	GLP	21,113	122,000	119,509	-	23,604	LTR	24,000	-396
1803	GLP	23,604	100,000	115,047	-	8,557	LTR	24,000	-15,443
1804	GLP	8,557	98,000	81,970	-	24,587	LTR	24,000	587
1805	GLP	24,587	44,000	51,675	-	16,912	LTR	24,000	-7,088
1806	GLP	16,912	89,000	91,380	-	14,532	LTR	24,000	-9,468
1807	GLP	14,532	120,000	112,794	-	21,738	LTR	24,000	-2,262
1808	GLP	21,738	115,000	111,686	-	25,052	LTR	24,000	1,052
1809	GLP	25,052	119,000	120,705	-	23,347	LTR	24,000	-653
1810	GLP	23,347	59,000	69,561	-	12,786	LTR	24,000	-11,214
1811	GLP	12,786	99,000	87,233	-	24,553	LTR	24,000	553
1812	GLP	24,553	102,500	114,311	-	12,742	LTR	24,000	-11,258

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C. (ERP PREXIXION vs Documentos validados)

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

En los cuadros presentados podemos verificar que después de haber aplicado la reformulación hemos tenido mejoras, donde podemos observar que el sobre stock ha sido reducido significativamente, en algunos periodos se ha tenido sobre stock pero han sido por importes pequeños y ya no es muy frecuente a diferencia del periodo 2017, esperamos que lograr el objetivo al 100% en los próximos periodos.

En los productos de mayor demanda que son el Diesel B5 S50 y GLP en donde se presentaba mayormente el problema, se ha logrado mejorar. En el caso de Diesel B5 S50 hemos logrado reducir el sobre stock significativamente y con menos frecuencia, en el caso de GLP hemos logrado reducir la frecuencia ya que durante el periodo solo se presentó sobre stock en 1804 y 1811 por cantidades mínimas.

4.2. Prueba de la hipótesis

Para contrastar la hipótesis planteada, se utilizó la prueba de Wilcoxon, es una prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas y determinar si existen diferencias entre ellas, para la presente investigación la prueba estadística se aplicó a los resultados obtenidos en los ratios financieros de los periodos 2017 y 2018 que son los indicadores de incidencia en la variable dependiente que es Situación Financiera, ya que estos ratios son los encargados de medir la Situación Financiera como resultado de la aplicación de la Reformulación del Proceso de Facturación que es la variable independiente, en donde se muestra concretamente la contribución a la mejora de la Situación Financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

Tabla 11
Ratios Financieros al 31 de diciembre de 2018

N°	RATIOS FINANCIEROS	EJERCICIO ECONÓMICO		
		2017	2018	
INDICE DE LIQUIDEZ				
1	Liquidez corriente	soles	5.20	6.27
INDICE DE ENDEUDAMIENTO				
2	Endeudamiento total	soles	0.24	0.23
INDICE DE GESTION				
3	Rotacion de ctas. por cobrar	veces	12.26	14.23
4	Rotacion de inventarios	veces	7.36	7.89
INDICE DE RENTABILIDAD				
5	Rentabilidad neta sobre ventas	soles	0.06	0.15

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Ticlia (2019)

Al aplicar la hipótesis de Wilcoxon para determinar si existe diferencia significativa entre los ratios financieros del año 2017 y 2018, se obtuvo un valor $z = 1.753$ correspondiéndole un valor $P = 0.004$ que al ser menor de 0.05, confirma nuestra hipótesis planteada.

4.3. Discusión de resultados

La empresa Estación Servicios Ave Fénix S.A. ha tenido deficiencias, donde la situación financiera de la empresa ha sido afectada directamente. No cuenta un manual de funciones y procedimientos, un sistema adecuado de inventarios que permita determinar el saldo real de los productos, cuentas por cobrar, entre otras deficiencias

Lo que nos permite estar de acuerdo con Pérez (2010) nos indica que los factores que componen un proceso: las personas o responsables del proceso, si cuentan con las habilidades y conocimientos para hacer frente a sus funciones, materiales que utilizan para la gestión del proceso eficiente, procedimientos que deben seguir y el ambiente del lugar donde labora y entorno con el que se relaciona. Por ello se detectó que el área no contaba con una manual establecido de las funciones y procedimientos para hacer más eficiente el proceso y al no contar con los manuales, no se podía tener un control de procedimiento, también se consideró conveniente elaborar un flujograma del proceso de facturación.

En el flujograma de la situación actual del proceso de facturación se hallaron deficiencias, que nos permitió encontrar irregularidades que tenía el proceso de facturación, en cada etapa. Esto se debe a que los trabajadores involucrados, no conocen bien sus funciones y responsabilidades o muchas veces ellos se dividen el trabajo.

Según los análisis de los ratios se muestra que la empresa Estación Servicios Ave Fénix S.A. después de haber aplicado la reformulación, mejoró la situación financiera, de esta forma se permitió llevar un mejor control de los inventarios a través del sistema, cuentas por cobrar, pago de impuesto. En la aplicación de la reformulación, ha mejorado los procesos en el área, gracias a esto la empresa pueden contar con información oportuna, actualizada, relevante, para un mejor desempeño de actividades, como lo señala en Marco Conceptual para la Información Financiera.

Por su parte Fiestas (2018) en su tesis, "Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes PAKATNAMU S.A.C, 2017" describe que el proceso de facturación tiene ciertas debilidades y deficiencias en su proceso, al no contar con un manual de funciones y procedimientos que indique las labores del personal involucrado, al no capacitar al personal no pueden dar un buen uso a las herramientas que ayuden hacer eficiente su labor.

Es importante recomendar nuevas políticas, funciones, procedimientos porque ayudan a mejorar la situación financiera de la empresa, tal como lo podemos observar en la comparación del análisis de los ratios del año 2017 y 2018, donde han incrementado, conllevando a que la empresa disponga de mayores recursos para mejorar la situación financiera.

A continuación se presenta los resultados obtenidos antes y después de haberse aplicado la reformulación, para una mejor comprensión de los resultados.

Tabla 11
Ratios Financieros al 31 de diciembre de 2018

N°	RATIOS FINANCIEROS	EJERCICIO ECONÓMICO		
		2017	2018	
INDICE DE LIQUIDEZ				
1	Liquidez corriente	soles	5.20	6.27
INDICE DE ENDEUDAMIENTO				
2	Endeudamiento total	soles	0.24	0.23
INDICE DE GESTION				
3	Rotacion de ctas. por cobrar	veces	12.26	14.23
4	Rotacion de inventarios	veces	7.36	7.89
INDICE DE RENTABILIDAD				
5	Rentabilidad neta sobre ventas	soles	0.06	0.15

Fuente: La empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.C.

Elaboración: Huamán y Tiglia (2019)

Según las bases teóricas que respaldan la presente investigación como se muestra en los subtítulos 2.2.8 se sostiene que situación financiera de una empresa se refleja en los estados financieros en donde se puede comparar la evolución que ha tenido a través del tiempo o comparar con otras empresas del mismo rubro. También ayuda a la gerencia a identificar deficiencias y tomar decisiones. El valor de estos radica en que ayuda de predecir utilidades y flujo de efectivo libre en el futuro. Para los inversionistas el análisis de este, es el punto de partida para plantear medidas correctivas y mejorar el desempeño, sus principales características, son relevancia, representación fiel, comparabilidad, verificable, oportuna, comprensible (2.2.11).

Como se cita en los subtítulos 2.2.14. En donde se exponen que los ratios proveen información para tomar decisiones acertadas a los interesados de la empresa. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios que ha tenido la empresa durante un tiempo determinado. Los ratios de liquidez, endeudamiento, gestión y rentabilidad que permitió analizar la situación financiera haciendo una evaluación general contribuyo en el análisis, diagnóstico y proyección empresarial y nos permitió mostrar los resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico de la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A., se tomó información histórica de los años 2016 y 2017, periodos en los que se identificó las deficiencias en los procesos, por ello se propuso un manual de procedimientos y políticas de facturación. Por otro lado los trabajadores no están siendo eficientes ya que nadie los supervisa. Al no tener una herramienta que permita tener un buen control podría afectar la situación financiera lo cual es de vital importancia para la toma de decisiones.
- En la reformulación del proceso de facturación en el año 2018, al evaluar la situación actual de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A. se identificaron deficiencias en sus procesos, por ello se consideró necesario aplicar la reformulación como medida correctiva para mejorar el descuadre de inventarios, la falta de facturación en algunos periodos, así poder sincerar los estados financieros y obtener mejores resultados.
- La reformulación del proceso de facturación tuvo incidencia en la mejora como se aprecia en los índices antes y después de haberse aplicado la reformulación; debido a los procedimientos propuestos y aplicados en el área de facturación y áreas relacionadas e involucradas, de esta forma podemos ver las mejoras en la situación financiera de la empresa Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

RECOMENDACIONES

- Las áreas implicadas al proceso de facturación deben asumir responsabilidad en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para lograr todos los objetivos y metas, con el fin de mejorar los resultados económicos de la empresa.
- Establecer un flujograma y capacitar sobre los procesos de facturación, que ayude al personal a identificar de manera rápida, clara y oportuna el proceso, para realizar sus actividades en el menor tiempo posible, minimizando deficiencias y riesgos, así mejorar el proceso de facturación.
- Designar un personal que realice el seguimiento de evaluación y control periódicamente a los procesos de facturación de la empresa, para identificar de manera inmediata errores, omisiones o retrasos que permitan tomar medidas al respecto, de igual manera incrementar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

REFERENCIAS

Libros

Aching, C. (2006). Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia. Lima, Perú: Providencia y Cultura S.A.

Besley, S & Brigham, E. (2001). Fundamentos de Administración Financiera. México: Interamericana Editores, S.A.

Gitman, L. (2007). Principio de Administración Financiera. San Diego: Pearson.

Guajardo, G. (2008). Contabilidad Financiera. Monterrey: Mcgraw-hill/Interamericana Editores, S.A.

Mora, A. (2009). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión, Volumen 3. Madrid: Ecobook.

Tanaka G. (2005). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Panificadora Universidad Católica del Perú.

Tesis

Araujo, W. & Gamarra A. (2016). *La logística de inventarios y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa Rapidcar S.A.C en la ciudad de Trujillo año 2015.* (Tesis de Título). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Arrascue, K. & Matallana B. (2015) *Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2014.* (Tesis de título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Fiestas, B. (2018) *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transporte Pakatnamú SAC, 2017.* (Tesis de título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Herrera, B. (2011). *Diseño e Implementación de la factura electrónica como mecanismo para hacer más eficiente el proceso de facturación en*

Certicámara S.A. (Proyecto de Grado) Bogotá Universidad de la Salle. Bogotá, Colombia.

Mairena, D. & Vallejos, M. (2017). *Evaluación de los procesos de control de inventarios y facturación para la automatización en farmacia Siloé, Ciudad Darío – Matagalpa, 2016.* (Tesis de título). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Salazar, D. (2017) *Diseño de manual de procedimientos de facturación de la empresa Comexport S.A.* (Tesis de título). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.

Torres, V. (2018) *Plan de mejora en el proceso de facturación para incrementar la productividad en el área de documentación en una empresa logística, Callao 2018.* (Tesis de título). Universidad Privada Del Norte, Lima, Perú.

Tuesta, A. (2011) *Minimización de tiempo en el proceso de toma de lectura y reparto de recibo para la reducción de costos en la unidad de facturación de la empresa Electronorte S.A., Distrito de la victoria, Chiclayo.* (Tesis de Título) Universidad Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Zuleima F. (2014). *Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio C.A., Municipio de San Diego – República Bolivariana de Venezuela, 2014.* (Tesis de título). Universidad José Antonio Páez, San Diego, Venezuela.

Linkografía

Bsale (24 de Octubre del 2018) Recuperado de:
<https://www.bsale.com.pe/article/los-5-casos-en-que-sunat-permite-emitar-facturas-fisicas-de-contingencia>

Diario El Comercio (21 de Mayo del 2018). Recuperado de:
<https://elcomercio.pe/economia/peru/sunat-debes-requieres-emitar-facturas-fisicas-noticia-521386> (Comprobante de pago en contingencia)

Gerencie.Com (23 de Octubre del 2017). Recuperado de:
<https://www.gerencie.com/tratamiento-de-las-facturas-recibidas-despues-del-cierre-contable.html>

HGBS Global Business Services (Septiembre 2015). Recuperado de:
<http://www.hgbs.es/implicaciones-de-la-transparencia-en-el-ambito-de-la-contabilidad-y-del-control-interno/>

Méndez (2013), Optimización en el proceso de facturación (octubre 2019).
Recuperado de:
<http://www.200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-09-0331.pdf>

NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
(2018). Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/RedBV2018_IAS08_GVT.pdf

Revista Lidera (Agosto 2016). Recuperado de:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/download/16873/17181>

Zutter, C. & Gitman, L (Mayo 2014). Recuperado de:
<https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-deadministracionfinanciera.pdf?fbclid=IwAR3viHnp7N7POFtmREunDPWCGsDvwQSAq8e7A0MqabmaTn4Nil6Wfyluit8>

ANEXOS

Anexo I: Guía de entrevista

La entrevista siguiente tiene como finalidad recibir información relevante para el desarrollo de la tesis titulada: *Reformulación del proceso de facturación y su incidencia en la mejora de la situación financiera de la empresa Estación De Servicios Ave Fénix S.A., Distrito De Trujillo, 2018.*

1. ¿Actualmente el personal inmerso en el área de facturación cuenta con manual de instrucciones sobre el desempeño de sus funciones?

Existen instrucciones respecto al desarrollo de funciones, pero estas deben ser reformuladas, debido a que la empresa en la actualidad brinda nuevos servicios y existen más áreas involucradas en el proceso de entrega de información y documentos para realizar la factura.

2. ¿Existen políticas relacionadas con la facturación que hayan sido difundidas con el personal financiero y operativo de la empresa?

El área de facturación no cuenta con políticas plasmadas en papeles, principalmente nos basamos en cumplir ciertos parámetros y procedimientos lógicos de manera empírica, que por cuestiones laborales algunos de estos son conocidos por las otras áreas.

3. ¿Qué tipos de reclamos se presentan con más frecuencia relacionados con la facturación?

Los clientes afirman que no reciben los reportes mensuales de sus abastecimientos, algunas veces sus facturas presentan problemas con la razón social o número de RUC.

4. ¿Qué tan frecuente son estos reclamos de clientes?

- Diario
- Una vez a la semana
- **Más de una vez a la semana**
- Una vez cada mes

5. ¿Cree usted que el sistema de facturación contable actual de la empresa es el apropiado para el registro de las operaciones actuales?

El sistema actual es obsoleto y no se pueden registrar todas las operaciones realizadas, se recurren a documentos en Excel u otros que nos apoyen a tener respaldo de información.

6. ¿Se desarrollan programaciones de capacitación al personal de la compañía respecto al desarrollo de sus funciones?

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año
- **Nunca**

7. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en el proceso de facturación?

Puedo mencionar algunos factores:

- No reciben información de las demás áreas involucradas
- No se controlan correctamente los ingresos producidos por las ventas
- No revisión correcta y completa de la información previamente a la emisión de las facturas.

8. ¿Cuál de los errores suscitados es el más primordial para prestar su atención?

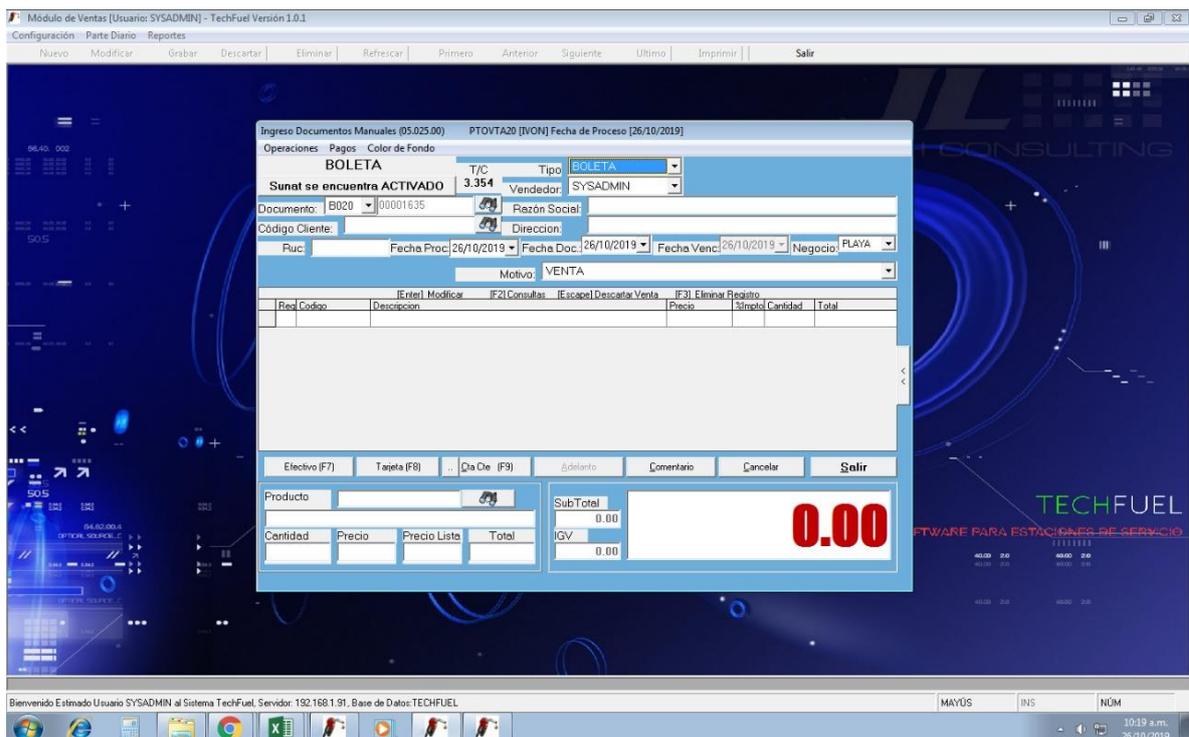
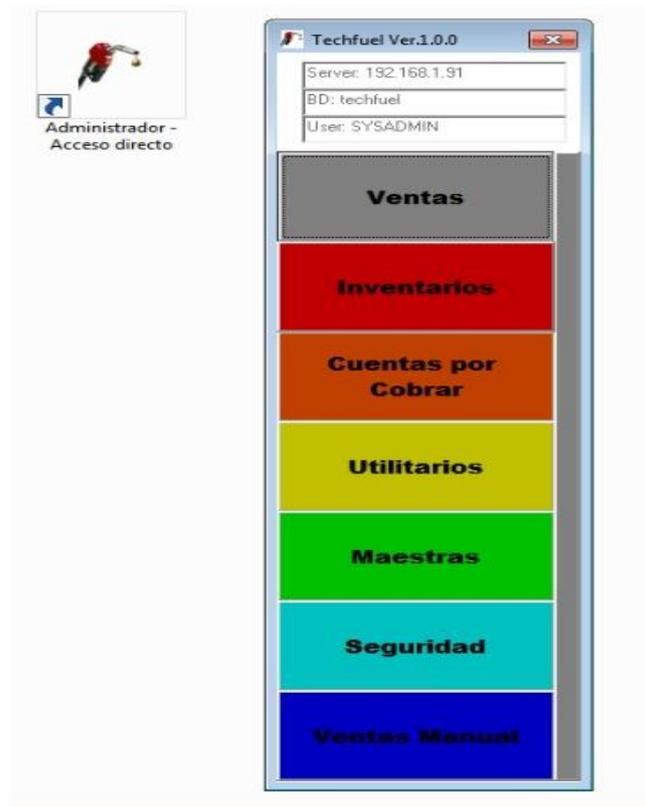
La atención de la facturación al cliente según el medio de pago que utiliza, sea en efectivo o al crédito puede ser diaria o mensual. Sin embargo no se ejecuta de esa manera, para lo cual sería bueno contar con un manual del proceso de facturación.

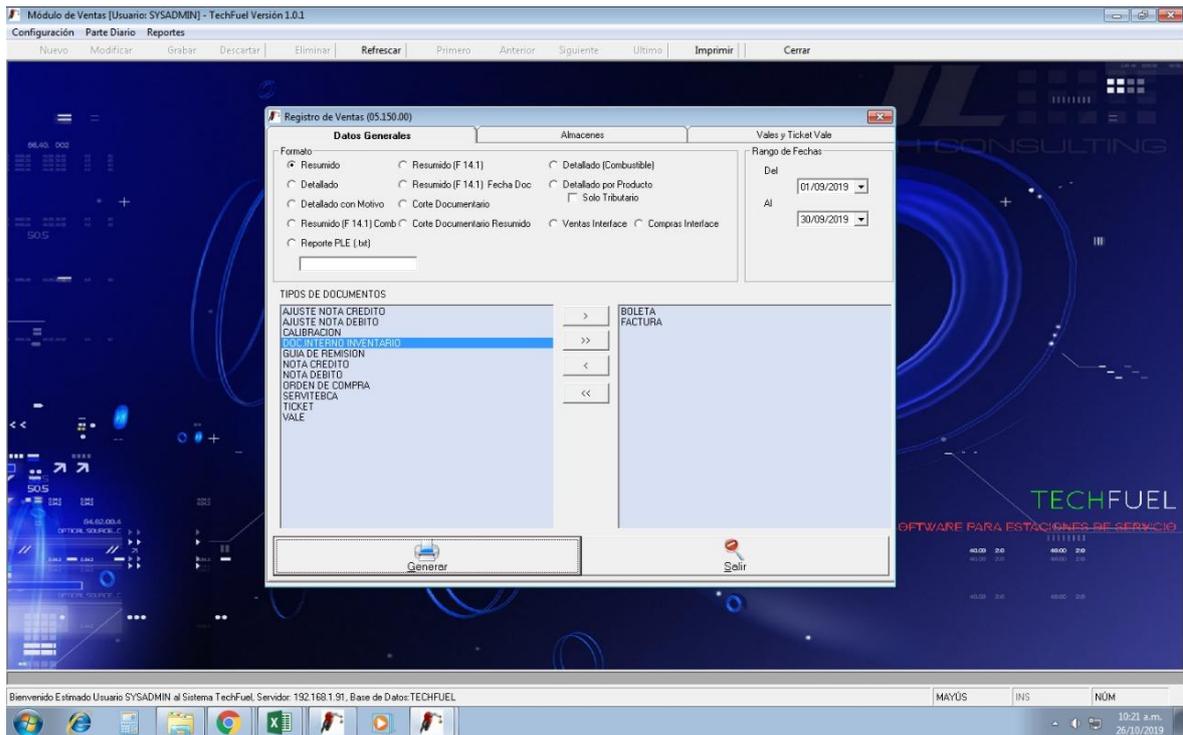
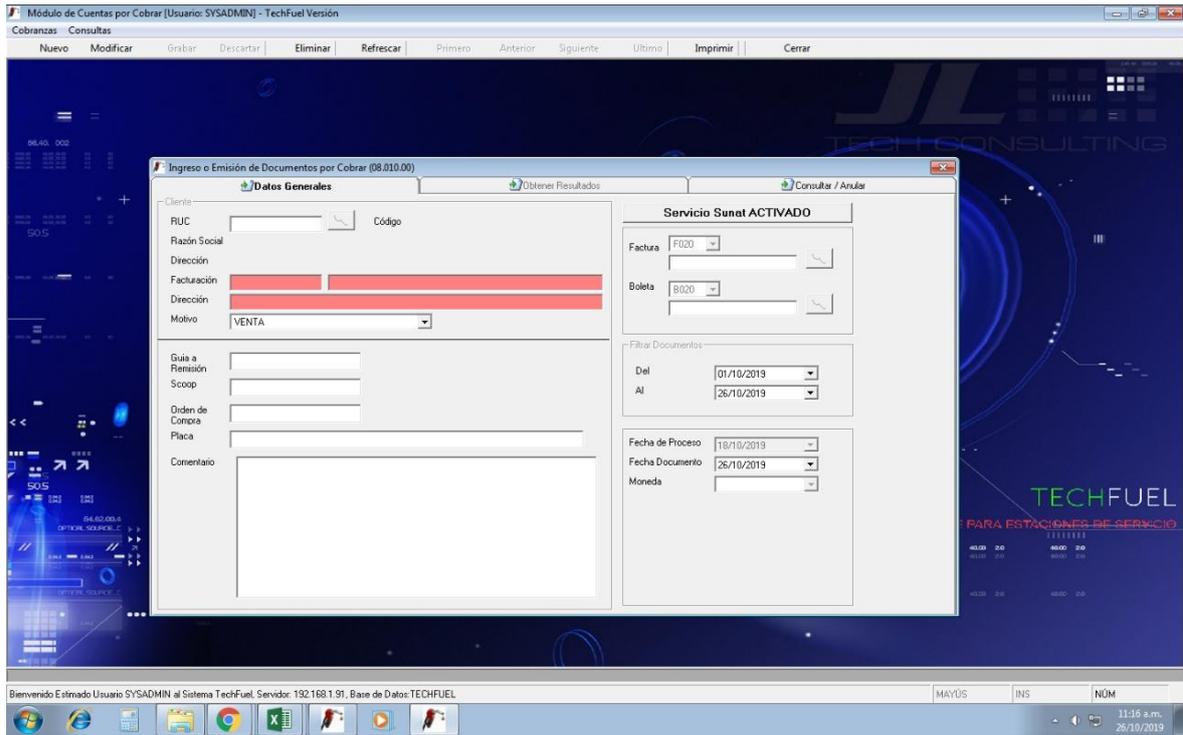
Por otro lado, al no facturar no se cumple la función de reflejar la entrega de un producto generando el desconocimiento real del volumen de litros vendidos de combustible.

9. ¿De qué forma le ayudaría a tomar decisiones el proceso de facturación?

Contribuye con el control interno de la gerencia, pues este proceso está dirigido a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del control de ventas. Garantizando la oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones.

Anexo II: Sistema de facturación





Registro de Ventas - Resumen

Fecha Hora: 26/10/2019 10:20:50a.m. Pagina: 1
 Usuario: SYADAMN Nro Screen: 05.150.00

ESTACION DE SERVICIOS
REGISTRO DE VENTAS RESUMIDO

Desde: 01/09/2019 Hasta: 30/09/2019 EXPRESADO EN SOLES

Fecha	Nro Doc. Inicial	Nro Doc. Final	RUC	Nombre Cliente	M. Moneda	M. M. Moneda	IGV	Total
ESTACION 12 E.S. AVE FENIX								
Máquina Registradora: FFF7777777								
Tipo de Documento: 01 FACTURA								
04/09/2019	F02100000025		20601165989	GLOBAL DEVELOPMENT AND AD	4,957.43	0.00	892.37	5,850.00
05/09/2019	F02100000026		20600177691	CONSTRUCCION Y COMERCIO GEL	39.82	0.00	7.18	47.10
05/09/2019	F02100000027		20601165989	GLOBAL DEVELOPMENT AND AD	39,661.02	0.00	7,138.98	46,800.00
05/09/2019	F02200000008		20477371881	CONSINIERGE SAC	2,437.48	0.00	431.75	2,871.23
07/09/2019	F02100000028		20481017638	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS F	21.18	0.00	3.91	24.99
07/09/2019	F02100000029		20481017638	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS F	1,854.43	0.00	343.56	2,234.69
09/09/2019	F02000000225		20477150242	CONSTRUCTORA MINCONSER S.A.C	63,559.75	0.00	11,440.75	75,000.50
09/09/2019	F02000000226		20477442266	TRACTORES CHAVEZ S.R.L.	1,143.58	0.00	205.85	1,349.43
09/09/2019	F02000000227		20477442266	TRACTORES CHAVEZ S.R.L.	1,593.60	0.00	286.85	1,880.45
09/09/2019	F02000000228		20540002090	LOTMAR INGENIERIA Y CONSTRU	228.81	0.00	41.19	270.00
09/09/2019	F02000000229		20540002090	LOTMAR INGENIERIA Y CONSTRU	45,762.71	0.00	8,237.29	54,000.00
11/09/2019	F02200000009		20477371881	CONSINIERGE SAC	2,116.49	0.00	489.00	3,205.69
13/09/2019	F02000000330		20481898946	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS F	126.12	0.00	22.70	148.82
13/09/2019	F02000000331		20601165989	GLOBAL DEVELOPMENT AND AD	39,661.02	0.00	7,138.98	46,800.00
15/09/2019	F02000000332			ANULADO	0.00	0.00	0.00	0.00
15/09/2019	F02000000333		20601310199	CORPORACION AGROINDUSTRIAL	39,661.02	0.00	7,138.98	46,800.00
15/09/2019	F0200000334		20477570454	TRANSPORTES & SERVICIOS MONTI	3,338.59	0.00	600.85	3,939.54
15/09/2019	F02100000030		20481017638	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS F	1,738.37	0.00	312.91	2,051.28
15/09/2019	F02100000031		20481017638	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS F	1,946.19	0.00	354.85	1,944.04
17/09/2019	F02100000032		20602292824	CONSTRUCTORA Y TRANSPORTES	1,842.42	0.00	337.64	1,230.66
17/09/2019	F02100000033		20560130164	TRANSPORTES EL HALCON E HEDU	1,114.58	0.00	272.63	1,787.21
18/09/2019	F02100000034		20601901430	TRANSPORTES GERALDINE & JOE	509.23	0.00	91.86	600.89
20/09/2019	F02100000035		20477371881	CONSINIERGE SAC	12,348.75	0.00	2,224.19	14,591.13
23/09/2019	F02000000325		20605928131	CONSORCIO VIAL CALAMARCA	5,874.71	0.00	1,057.45	6,932.16
23/09/2019	F02100000036		20477371881	CONSINIERGE SAC	2,873.90	0.00	517.30	3,391.20
24/09/2019	F02100000037		20605928131	CONSORCIO VIAL CALAMARCA	4,301.55	0.00	774.23	5,075.83
25/09/2019	F02100000038		20605928131	CONSORCIO VIAL CALAMARCA	3,392.90	0.00	616.74	4,009.73
25/09/2019	F02100000039		20540002090	LOTMAR INGENIERIA Y CONSTRU	45,762.71	0.00	8,237.29	54,000.00
25/09/2019	F02100000040		20477371881	CONSINIERGE SAC	2,866.10	0.00	533.80	3,500.00
25/09/2019	F02200000010		20481898946	INVERSIONES DE FATIMA SAC	2,112.20	0.00	483.20	3,200.40
26/09/2019	F02000000036		20481842165	MULTISERVICIOS PARILOV SAC	3,050.84	0.00	548.15	3,599.89
26/09/2019	F02000000037		20540002090	LOTMAR INGENIERIA Y CONSTRU	45,762.71	0.00	8,237.29	54,000.00
26/09/2019	F02000000038		20477371881	CONSINIERGE SAC	4,237.29	0.00	762.71	5,000.00
28/09/2019	F02000000039		20601562201	CORPORACION MINERA GENESIS	102,866.10	0.00	18,533.80	121,400.00
28/09/2019	F02000000040		20477202656	GRUPO SAN CARLOS S.R.L.	1,259.12	0.00	275.24	1,504.98
28/09/2019	F02000000041		20482506705	TRANSPORTE EAMAR INVERSION	7,802.66	0.00	1,404.87	9,206.42
30/09/2019	F02000000042		20482506705	TRANSPORTE EAMAR INVERSION	6,116.49	0.00	1,113.85	4,654.33

ESTACION DE SERVICIOS AVE FENIX S.A.

CAR INDUSTRIAL A LAREDO NRO. SIN SEC. NUEVO SANTA ROSA LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD

RUC: 20477484531
FACTURA ELECTRÓNICA
Nro. F020-00000365

Señor(es):	CORPORACION MARCOS CUEVA E HIJOS SAC		
Dirección:	CAL BASILIO PACHECO NRO. 716 URB. EL BOSQUE LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO.		
RUC:	20482439757	Moneda:	SOLES
Fecha de Emisión:	30/09/2019	Gula Remisión:	
Fecha de Vencimiento		Orden Compra:	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANT.	UM	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	PRECIO UNITARIO	VALOR VENTA TOTAL	IGV	PRECIO VENTA TOTAL
10005	DIESEL B5 S50 UV GAL	3,935.541	GLL	10.59	0.00	12.50	41,690.08	7,504.22	49,194.30

Son: CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO NOVENTA Y CUATRO CON 30/100 SOLES

Descuentos Globales	0.00
Cargos Globales	0.00
Total Valor Venta - Op. Exoneradas	0.00
Total Valor Venta - Op. Gratuitas	0.00
Total Valor Venta - Op. Gravadas	41,690.08
Total Valor Venta - Op. Inafectas	0.00
I.S.C.	0.00
I.G.V.	7,504.22
Otros Cargos	0.00
Otros Descuentos	0.00
Otros Tributos	0.00
Percepción	0.00
Importe Total	49,194.30

Información Adicional:

PLACA: AHE-796.AKS-774,T11-812,T2J-894,T2U-889,T4D-807,T4D-875

Anexo III: Estación de Servicios Ave Fénix S.A.

