



Recepción: 10 / 04 / 2018

Aceptación: 25 / 06 / 2018

Publicación: 01 / 08 / 2018



Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

La gestión de calidad como una estrategia de facturación industrial

Quality management as a strategy for industrial billing

Gestão da qualidade como estratégia de cobrança industrial

Silvana A. Rodríguez-Granda ^I

silvana_rodriguez@hotmail.com

Elsa Ortiz-Gaona ^{II}

elsita3111@hotmail.com

Luisa G. González-González ^{III}

luisag37@hotmail.com

Correspondencia: silvana_rodriguez@hotmail.com

^I Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador

^{II} Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador

^{III} Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador

Resumen

La gestión de calidad para el área de facturación de una empresa industrial es una de las más importantes, porque permite que las expediciones de las facturas materialicen y documenten los ingresos de la misma, así como la 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. Ante lo expuesto, este artículo se propuso diseñar una propuesta de gestión de calidad para la Facturación de una empresa industrial. El estudio, siguió una metodología bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en la investigación de campo de carácter descriptivo - observacional. La población quedó constituida por todas las personas que laboran en las empresas industriales atuneras del Cantón de Manta. El análisis de la información recolectada fue a través de la estadística descriptiva y el instrumento utilizado consistió en un cuestionario estructurado de 25 preguntas cerradas, dirigido al personal y gerencia que laboran en dichas industrias. El análisis de la información, permitió conocer las debilidades y fallas en el desarrollo de las actividades de facturación de las empresas, específicamente durante su Control Interno. Entre sus conclusiones, se constató la necesidad de presentar una propuesta de gestión de calidad a aplicar durante el proceso de facturación de las mismas, en las que se destacan elementos de protección y resguardo de sus activos; así como de procesos de verificación de la exactitud y la confiabilidad de los registros contables.

Palabras Clave: gestión de calidad; ventas; facturación y estrategias de facturación.

Abstract

The quality management for the billing area of an industrial company is one of the most important, because it allows the expeditions of the invoices to materialize and document the income of the same, as well as the task of receiving, examining and accepting or rejecting the invoices received depending on whether or not they meet the requirements required by the billing regulations. Given the above, this article proposed to design a proposal for quality management for the billing of an industrial company. The study followed a methodology under the feasible project modality, supported by field research of a descriptive - observational nature. The population was constituted by all the people that work in the tuna industrial companies of the Canton of Manta. The analysis of the information collected was through descriptive statistics and

the instrument used consisted of a structured questionnaire of 25 closed questions, addressed to the personnel and management that work in said industries. The analysis of the information allowed to know the weaknesses and failures in the development of the billing activities of the companies, specifically during their Internal Control. Among its conclusions, it was found necessary to present a quality management proposal to be applied during the billing process, which highlights elements of protection and safeguarding of its assets; as well as processes for verifying the accuracy and reliability of the accounting records.

Keywords: quality management; sales; billing and billing strategies.

Resumo

Gestão da qualidade para a área de faturamento de uma empresa industrial é uma das mais importantes, pois permite carregamentos de contas materializar e renda documento a partir dele, e o trabalho para receber, analisar e aceitar ou rejeitar faturas recebidas dependendo se elas atendem ou não aos requisitos exigidos pelos regulamentos de faturamento. Diante do exposto, este artigo propôs elaborar uma proposta de gestão da qualidade para o faturamento de uma empresa industrial. O estudo seguiu uma metodologia sob a modalidade de projeto viável, apoiada por pesquisa de campo de natureza descritiva - observacional. A população foi constituída por todas as pessoas que trabalham nas empresas industriais de atum do cantão de Manta. A análise das informações coletadas foi por meio de estatística descritiva e o instrumento utilizado foi composto por um questionário estruturado de 25 questões fechadas, dirigido ao pessoal e à gerência que atuam nas referidas indústrias. A análise das informações permitiu conhecer as fragilidades e falhas no desenvolvimento das atividades de faturamento das empresas, especificamente durante o seu Controle Interno. Entre suas conclusões, foi considerado necessário apresentar uma proposta de gestão da qualidade a ser aplicada durante o processo de faturamento, que destaca elementos de proteção e salvaguarda de seus ativos; bem como processos para verificar a precisão e confiabilidade dos registros contábeis.

Palavras chave: gestão da qualidade; vendas; estratégias de faturamento e faturamento.