



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Ingeniería Industrial y Mecánica

Carrera Profesional de Ingeniería Industrial

**Informe de Suficiencia Profesional para optar el Título
Profesional de Ingeniero Industrial**

**“MEJORA DEL PROCESO DE
FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LOS
SERVICIOS EVENTUALES Y NUEVOS
NEGOCIOS PARA REDUCIR EL TIEMPO
DE PAGO DE LOS CLIENTES DE LA
EMPRESA COMPAÑÍA OPERADORA DE
GAS DEL AMAZONAS (COGA)”**

Bachiller:

Ivazeta Pineda, Gabriela Teresa

**Lima – Perú
2016**

DEDICATORIA

Este trabajo profesional se lo dedico a Dios, a mi sobrina Macarena, al esfuerzo de mis padres Salvador y Teresa, a mis hermanos; por el apoyo y aliento constante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres Salvador y Teresa por el cuidado, preocupación y seguridad que me brindaron a lo largo de mis estudios, a mis abuelos Pedro y Meche por sus cuidados y apoyo incondicional, a toda mi familia por su empuje.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1.	Planteamiento del problema.....	9
1.2.	Formulación del problema.....	12
1.2.1	Pregunta general.....	12
1.2.2	Pregunta específica.....	12
1.3	Justificación e importancia.....	12
1.4	Limitaciones.....	13
1.5	Antecedentes de la investigación.....	13
1.6	Objetivos.	17
1.6.1	General.....	17
1.6.2	Específicos.....	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Bases teóricas.....	18
2.1.2	Cuentas por cobrar.....	18
2.1.2	Proceso de Facturación y Factura electrónica.....	19
2.1.3	Auditoría.....	20
2.1.4	Control Interno y objetivo.....	21
2.1.5	SAP.....	22

2.1.5.1	Historia.....	22
2.1.5.2	Características.....	23
2.1.5.3	Integración.....	23
2.1.5.4	Módulo de SAP.....	23
2.1.6	La Calidad.....	24
2.1.7	SharePoint e Intranet.....	24
2.2	Definición de términos.....	26
2.2.1	SAP.....	26
2.2.2	Servicio.....	27
2.2.3	Calidad.....	27
2.2.4	Factura.....	27
2.2.5	SharePoint e Intranet.....	27

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Variables.....	29
3.1.1	Variable dependiente.....	29
3.1.2	Variable independiente.....	29
3.2	Definición Conceptual de las variables.....	29
3.2.1	Definición conceptual de la variable dependiente.....	29
3.2.2	Definición conceptual de la variable independiente.....	29
3.3	Metodología.....	30
3.3.1	Tipos de estudio.....	30
3.3.2	Diseño de investigación.....	31
3.3.3	Método de investigación.....	31

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

4.1	Análisis de situación actual.....	32
4.1.1	Proceso actual.....	32
4.1.2	Recursos actuales.....	35
4.1.3	Indicadores actuales.....	36
4.2	Alternativas de solución.....	39
4.3	Solución del problema.....	41
4.3.1	Proceso de elaboración.....	41
4.3.2	Implementación.....	45
4.3.3	Indicadores post seguimiento.....	46
4.4	Recursos requeridos.....	49
4.5	Análisis Económico-Financiero.....	49

CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

5.1	Resultados obtenidos.....	51
5.1.1	Análisis de VAN y TIR.....	52

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Resumen

El presente trabajo consiste en una mejora del proceso del servicio que brinda la empresa COGA con la finalidad de que el área de facturación y cobranza realice sus labores en el tiempo pertinente. Es decir no tener que esperar meses innecesarios para culminar el proceso. De esta forma se está optimizando la administración y el control de las tareas y procesos relacionados a esta actividad. Adaptable a la estructura y cultura de la organización, esta aplicación servirá como una alerta del avance del proyecto, y en caso corresponda, dará a conocer que se debe facturar a los clientes de COGA, para posteriormente (30 días) cobrar al cliente por dicho servicio. Un reporte generado por el sistema servirá para identificar qué cliente no ha pagado en la fecha límite (vencimiento).

En el capítulo 1 se describe el problema del servicio, en el capítulo 2 la teoría relacionada al proceso, en el capítulo 3 el Marco Metodológico, en el capítulo 4 la situación actual de la empresa y se concluye con el análisis de recupero de dinero.