



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Implementación de mejoras en los procesos de facturación  
y atención al cliente de un operador logístico**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Bertha Katherinne Lizeth Morales Huertas**

Revisor(es):  
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas

Piura, enero de 2024

### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Bertha Katherinne Lizeth Morales Huertas, egresada del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI 77379767

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:  
“ Implementación de mejoras en los procesos de facturación y atención al cliente de un operador logístico ”  
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**<sup>1</sup> para optar el **Título Profesional**<sup>2</sup> de Licenciado en Administración de empresas.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
  - Mgtr. Fabiola Alcas Rojas, identificado con DNI N° 40805384
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 15/01/2024



Firma del autor<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

<sup>2</sup> Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

<sup>3</sup> Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

A Dios por ser luz en mi vida.

A mi papá Gustavo Morales, que desde el cielo me sigue guiando para lograr mis metas y a mi mamá Juanita Huertas, por su apoyo incondicional. Mis logros son para ustedes.

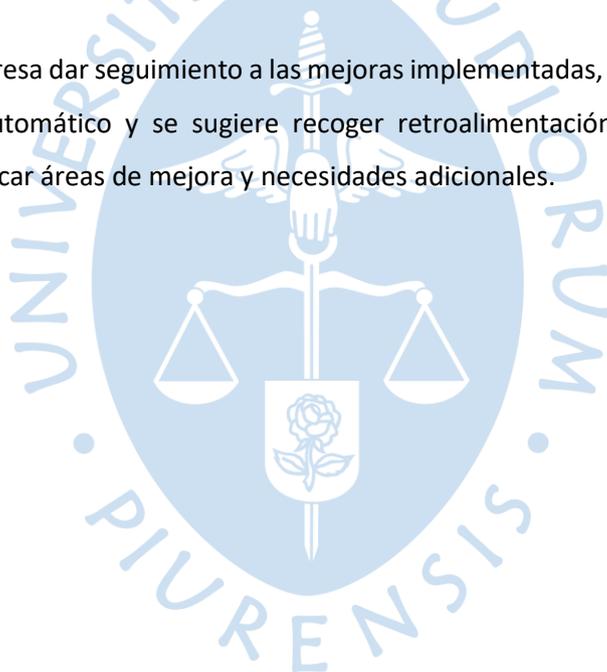


## Resumen

Dentro de una empresa el proceso de facturación es fundamental ya que registra todas las transacciones comerciales y establece las bases para una buena gestión financiera. El trabajo de suficiencia profesional tiene la finalidad de mostrar la implementación de mejoras en el proceso de facturación y atención al cliente del operador logístico ABC.

Se implementó la creación de una base de códigos en colaboración con unidades de negocio, esta base facilitó la migración a un sistema automático, reduciendo la facturación manual al 5%. La automatización agilizó la generación de informes detallados, incluyendo un reporte de servicios extraordinarios que mejoró la documentación y la trazabilidad de los mismos. Se gestionó eficientemente este reporte y contribuyó al desarrollo de un formato de pre liquidación, optimizando la clasificación y agilizando el proceso de facturación. Se concluye que el proceso de facturación experimentó una mejora significativa en eficiencia operativa gracias a la automatización y optimización.

Se recomienda a la empresa dar seguimiento a las mejoras implementadas, asegurando una migración completa al sistema automático y se sugiere recoger retroalimentación de los clientes sobre la facturación para identificar áreas de mejora y necesidades adicionales.



## Tabla de contenido

Introducción .....	7
Capítulo 1. Aspectos generales .....	8
1.1 Descripción de la empresa .....	8
1.1.1 Ubicación geográfica.....	8
1.1.2 Actividad .....	8
1.1.3 Organigrama .....	9
1.2 Descripción general de la experiencia laboral .....	10
1.2.1 Actividad profesional desempeñada .....	10
1.2.2 Propósito del puesto.....	11
1.2.3 Proceso que es objeto del informe.....	11
1.2.4 Resultados concretos logrados.....	12
Capítulo 2. Fundamentación .....	13
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional.....	13
2.1.1 Bases teóricas.....	13
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	15
2.2.1 Elaboración de base de datos de códigos por servicio .....	15
2.2.2 Elaboración de reportes de servicios extraordinarios .....	16
2.2.3 Formato de pre liquidación .....	16
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	17
3.1 Aportes y desarrollo de experiencias.....	17
Conclusiones.....	19
Recomendaciones .....	20
Referencias .....	21
Apéndices .....	22
Apéndice A: Base de códigos por servicio .....	23
Apéndice B: Formato de pre liquidación para Servicios Integrales.....	24

**Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama..... 10



## Introducción

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la eficiencia en los procesos y la calidad en la atención al cliente son factores cruciales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En este contexto, el presente trabajo de suficiencia profesional se enfoca en la implementación de mejoras significativas en el proceso de facturación y la atención al cliente de un destacado operador logístico. Estas mejoras no solo buscan optimizar la operación interna de la empresa, sino también elevar la experiencia del cliente, colocando a la organización en una posición estratégica que responda de manera efectiva a las demandas del mercado y fortalezca su competitividad. A lo largo de este informe, se explorará la implementación de estas mejoras, destacando su impacto en la eficiencia operativa. Este análisis integral busca ofrecer una visión completa y detallada de los procesos emprendidos, las soluciones y logros, proporcionando una base sólida para evaluar el éxito de estas mejoras y su contribución al éxito general de la empresa.



## Capítulo 1. Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

Con el fin de preservar la confidencialidad de la organización mencionada se utilizará un nombre ficticio en este informe.

La empresa ABC es un operador logístico multinacional que se desempeña en el ámbito del comercio exterior. Tiene más de 30 años de experiencia en el mercado, ofreciendo servicios integrales y soluciones logísticas de acuerdo con las necesidades de cada cliente, posicionándose como líder en el rubro. Posee ubicaciones estratégicas cerca los principales puertos marítimos de Paita y Callao, lo que se convierte en una de sus mayores ventajas competitivas.

Adicionalmente la empresa trabaja de la mano con políticas de seguridad, como la ISO 28000, que es el sistema de gestión para la seguridad en la cadena de suministro, lo cual provee un ambiente seguro en el cual se certifica que las actividades realizadas cumplan con la ley.

#### 1.1.1 *Ubicación geográfica*

La empresa cuenta con dos sedes en el Perú, ubicadas en Lima y Paita.

#### 1.1.2 *Actividad*

La empresa ABC cuenta con una extensa infraestructura de 736.5 mil metros cuadrados a nivel nacional, proporcionándole la capacidad necesaria para operar y desarrollar sus seis unidades de negocio de manera eficiente. El proceso logístico comienza con la llegada de la nave o buque, que transporta contenedores vacíos y contenedores llenos con carga de importación o cabotaje. Estos contenedores son propiedad de las líneas navieras con las que la empresa ABC tiene acuerdos comerciales, lo cual le permite recibirlos en su almacén para su posterior manejo y distribución.

La unidad de negocio de vacío asume la responsabilidad de llevar a cabo todo el proceso de retiro y despacho de contenedores. Esta dinámica inicia con la descarga, en la cual se extrae el contenedor de la nave que está en el terminal portuario y lo moviliza hacia el depósito de la empresa ABC. Al llegar, este se coloca estratégicamente en el depósito de acuerdo a sus características físicas y se agrupan por línea naviera. Este procedimiento asegura una gestión eficiente y cuidadosa de los contenedores a lo largo de todas las etapas.

La unidad de negocio Reefer Service lleva a cabo el siguiente procedimiento, encargándose de las inspecciones del motor de equipo de frío que contienen los contenedores y que son esenciales para los productos perecibles. Aquí se efectúa la estimación y reparación de contenedores, tanto de la estructura del contenedor como del motor. Una vez el contenedor esté listo y reparado ya se puede asignar y despachar. La asignación del contenedor es solicitada por el cliente.

Como tercera unidad de negocio, se encuentran los Servicios Logísticos Integrales. Los ejecutivos de servicio de esta unidad trabajan directamente con los clientes, gestionan los trámites documentarios y proporcionan servicios esenciales para facilitar la exportación o importación de sus

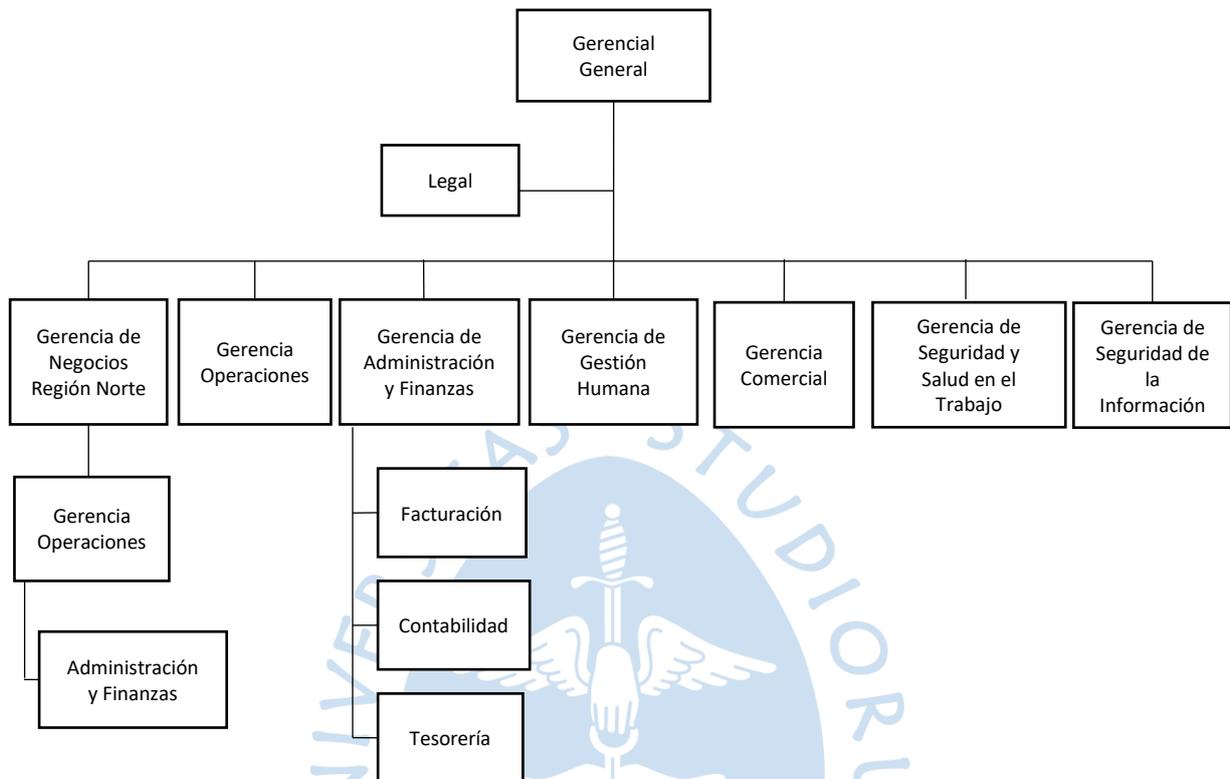
productos a través del puerto marítimo. El servicio de exportación incluye el retiro de un contenedor vacío desde el depósito, luego transportarlo hacia el almacén del cliente para cargarlo, solicitar la certificación y trámite con las entidades del estado como el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), luego dar seguimiento al embarque de contenedor lleno hacia su destino final, incluye también los servicios Courier, que es el envío de la documentación necesaria. Para el servicio de importación la única variación radica en el proceso de descarga del contenedor lleno. Una vez que el contenedor llega al puerto, se retira y traslada al almacén del cliente. Posteriormente, se lleva a cabo la devolución del contenedor vacío una vez descargado el producto, devolviéndolo al almacén de la empresa ABC.

Las unidades de negocios de Terminal de importación, se encarga de la logística de recibir contenedores llenos de importación para que luego el cliente pueda retirarlos con su agencia de aduana, y la unidad de negocio Terminal de exportación realiza el proceso de llenado del contenedor dentro del depósito, sin la necesidad de trasladar el contenedor al almacén del cliente.

La unidad de negocio Almacén y Depósito, almacén se encarga de mantener en óptimas condiciones los productos almacenados por los clientes. Además de gestionar el almacenaje, se atienden las solicitudes específicas de los clientes con respecto a las condiciones requeridas para sus productos. Esto puede incluir requisitos como evitar la exposición al sol, mantener niveles específicos de temperatura, realizar revisiones periódicas de los productos, entre otras especificaciones particulares. Y el depósito, se responsabiliza de resguardar los contenedores recibidos por las operaciones de importación y exportación.

### **1.1.3 Organigrama**

Este estudio se centra en el área de control de facturación de la sede Piura, que está bajo la supervisión de la Gerencia de Negocios Región Norte en el organigrama. Aunque, de acuerdo con la jerarquía, la Subgerencia de Operaciones tiene autoridad, en la práctica, el área reporta directamente al Gerente de la Región Norte para temas relacionados con informes y datos financieros. La sede de Piura, objeto de estudio, cuenta con un asistente de facturación y una practicante. La supervisión directiva proviene de la jefatura de Facturación y Finanzas.

**Figura 1***Organigrama**Nota.* Elaboración propia

## 1.2 Descripción general de la experiencia laboral

### 1.2.1 *Actividad profesional desempeñada*

La profesional que comparte esta experiencia laboral comenzó a trabajar como practicante de Facturación en el área Administración y Finanzas en agosto del año 2021 hasta junio del 2022. Las principales funciones fueron:

- Supervisar que todo servicio integral facturado manualmente esté en concordancia con los precios previamente cotizados.
- Verificar que los servicios adicionales brindados en el terminal sean facturados de acuerdo con los precios establecidos.
- Asegurar el seguimiento y recuperación oportuna de los sobrecostos o cargos adicionales en Transportes, Puerto e Integrales a través de una facturación eficiente al cliente.
- Emitir la facturación de servicios integrales vía otro terminal o directo previa revisión y conformidad de conceptos y precios.
- Colaborar, en conjunto con el jefe de facturación, en las revisiones y mejoras del proceso de facturación.

- Dar seguimiento y control a la emisión y anulaciones de órdenes de facturación manuales.
- Revisar y corroborar los documentos correspondientes previos a la emisión de facturas o comprobantes de pagos.
- Atender cualquier consulta de clientes internos o externos con respecto a la facturación.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

Generar facturas para los servicios proporcionados a clientes, como líneas navieras, depósitos extraportuarios, depósitos temporales y otros, en el menor tiempo posible. Asegurarse de que dichas facturas estén alineadas con los importes cotizados y la asignación contable correspondiente.

### **1.2.3 Proceso que es objeto del informe**

Las acciones impulsadas por la Gerencia de Administración y Finanzas para trasladar la totalidad de servicios facturados de un sistema manual a un sistema automático, desarrollan la implementación de mejoras en los procesos de facturación y atención al cliente de un operador logístico que será objeto de este informe.

El área de facturación emite facturas a través de dos sistemas, el primero es totalmente manual y se denomina Gesfor, en el cual se digitan las tarifas y servicios para la emisión del comprobante de pago, previo envío de solicitud vía email por el cliente, si la solicitud era enviada por una unidad de negocio, este enviaba un número de orden simple el cual se ingresaba al sistema y se generaba la factura.

El segundo sistema automático es Billing, en el que mediante el número de reserva o booking se puede emitir la factura en un solo paso a través del portal web en el cual el mismo cliente puede facturar su propio servicio. Sin embargo, del 100% de servicios que poseía la empresa ABC, solo el 21% estaban en el sistema Billing, por lo tanto, esa diferencia generaba demoras en la atención al cliente y en el proceso de facturación.

Un servicio podía ser facturado días después de que el servicio se haya dado, causando una facturación tardía, un pago a destiempo y una pérdida de control sobre los servicios que se dieron. También se observaron las deficiencias dentro del proceso de facturación manual para la atención al cliente, esperas en su atención y reclamos posteriores por la falta de respuesta inmediata, esto se evidencia con mayor frecuencia para la facturación de servicios extraordinarios que se realiza manualmente, pues el cliente no puede solicitar el servicio sin una factura emitida.

A raíz de ello la empresa ABC buscaba reducir el porcentaje de los servicios facturados manualmente y así optimizar el proceso. De esa manera la autora del TSP propuso continuar identificando cuáles eran los servicios que más se facturaban en el sistema manual y así iniciar la comunicación correspondiente con el área de TI y Pricing, para establecer en el sistema automático estos servicios.

Para llevar a cabo el traslado, se debía establecer una tarifa concreta por servicio, lo cual era factible una vez que el área comercial lo haya definido, también era necesario integrar servicios similares e identificar la correcta segregación por unidad de negocio. Luego de ello se debía unificar la información para establecerla en el sistema de la empresa.

#### **1.2.4 Resultados concretos logrados**

Al implementar las mejoras en el proceso de facturación, se pudo observar una serie de deficiencias que no permitían un correcto procedimiento y a su vez no dar una óptima atención al cliente. Se mencionará las falencias identificadas:

- Ausencia de un listado de servicios usuales de la empresa en el área de facturación.
- Falta de comunicación entre el área de facturación y las áreas internas que solicitaban emisión de comprobantes por servicios realizados.
- Falta de control en la facturación por servicios extraordinarios solicitados por clientes.
- Demoras en la respuesta del área de facturación a la solicitud de servicios por parte de los clientes.
- Proceso de facturación manual en el que tiempo por emisión de documento era extenso.
- Proceso de análisis de facturación más largo, ya que la obtención de información era manual.

Luego de la identificación de las falencias se establecieron una serie de mejoras:

- Se creó una base de datos con todos los servicios que ofrece la empresa ordenada por unidad de negocio para poder identificar más rápido una solicitud de facturación y su correcta imputación.
- Se establecieron reuniones semanales con las unidades de negocio, con el fin de ordenar e identificar los servicios proporcionados.
- Se realizó un formato de pre liquidación para las unidades de negocio para así llevar un mejor control por servicio facturado.
- Se elaboró un reporte semanal con todos los servicios extraordinarios que se hayan efectuado para así verificar que cada servicio esté facturado.
- Se creó un módulo en el portal web para disminuir el porcentaje de facturación manual.
- Al automatizar el servicio, se mejoró la atención al cliente, ya que el sistema permite que el cliente realice la facturación de manera autónoma de manera rápida.

## Capítulo 2. Fundamentación

### 2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

A fin de sustentar el objeto de este trabajo se han consultado diversas fuentes para reconocer la importancia de un correcto proceso de facturación y lo que impacta en la atención al cliente de un operador logístico. Para ello se debe comprender el desafío por implementar mejoras a este proceso y entender su propósito. En tal sentido la autora de este trabajo mostrará teorías del proceso de facturación y atención al cliente, que serán fundamentales para su desarrollo.

#### 2.1.1 Bases teóricas

Para entender la implementación en el proceso de facturación y atención al cliente es crucial comprender los fundamentos clave que están vinculados al propósito de este trabajo.

**2.1.1.1 Facturación.** El área de facturación de una empresa es fundamental, ya que en ellos recae la responsabilidad de emitir una facturación correcta la cual representará los ingresos que tendrá la empresa, además tiene el valioso trabajo de recibir y revisar facturas que luego de ser analizadas pueden ser aceptadas o rechazadas dependiente el criterio impuesto por la organización. (Fernández, 2011).

**a) Factura electrónica.** Es una factura digital o electrónica, satisface todas las condiciones que una factura de papel pues cumple con todos los criterios de veracidad y legibilidad tanto en el ámbito tributario como en el comercial. El que sea digital también facilita las transacciones y permite su almacenamiento de manera ordenada para las empresas y evita el extravío de los mismos. (Barreix y Zambrano, 2018)

La utilización de la factura electrónica agiliza la operación de una empresa, ya que se recibe en tiempo real el comprobante y deja de generar gastos por la impresión del documento, así como por la legalización de los Libros y Registros. El envío de este es de manera inmediata y permite al cliente revisar todos los comprobantes que la empresa haya emitido a su representada. (SUNAT, s.f)

**b) Procesos de facturación.** Es el proceso de transacción previo a la generación del documento, tal como la recepción de un pedido, aceptar su solicitud, revisar el pedido para luego entregar el producto o servicio. También entiéndase como un proceso comercial en el que la factura será el contrato por el servicio recibido (González Gómez, Morini Marrero, & Do Nascimento, 2002).

El proceso de facturación es esencial para la gestión financiera de una empresa, ya que garantiza la correcta documentación y seguimiento de todas las transacciones comerciales. Además, contribuye a mantener una relación clara y transparente con los clientes. Depende de cada empresa el tipo de proceso que utilice para llevar a cabo sus operaciones y poder concretar una venta a través del comprobante de pago.

c) **Métodos de facturación.** Existen varios métodos de facturación utilizados por las empresas para registrar y documentar sus transacciones comerciales. De acuerdo con Weygandt (2018) y otros, algunos de los métodos comunes son:

- Facturación al Contado: Se emite la factura y se paga inmediatamente luego de recibir el bien o servicio.
- Facturación a Crédito: La factura se emite, pero el desembolso se realiza en una fecha futura acordada previamente entre el vendedor y el comprador.
- Facturación Periódica: Se emiten facturas de manera regular en intervalos específicos, puede ser mensualmente o trimestralmente, independientemente de la frecuencia de las transacciones.
- Facturación Recurrente: Se factura automáticamente a los clientes en intervalos regulares por productos o servicios que se proporcionan de manera continua, como suscripciones.
- Facturación Proforma: Se emite una factura preliminar antes de realizar la transacción para informar al cliente sobre los costos estimados.

Elegir el método de facturación dependerá de muchos factores, como el giro del negocio, los acuerdos comerciales que se tengan con los clientes y las regulaciones tributarias impuestas. Las empresas pueden combinar varios métodos acordes a sus necesidades y bajo circunstancias específicas.

**2.1.1.2 Atención al cliente.** Según Ballou (2004), la atención al cliente es el producto final de todas las acciones logísticas realizadas y que el cliente considera más el servicio previo a la entrega final del producto. Por consiguiente, es importante destacar toda la actividad realizada antes de dar el producto o servicio final impactando positivamente sobre las ventas.

Para López (2020) la atención al cliente puede ser clasificada en varios puntos, como relevante, al dar una respuesta al cliente esta deberá ser exacta y precisa, para así poder resolver a tiempo las dudas o quejas que a este le resuene. También debe ser una atención oportuna, con una respuesta inmediata y de manera dinámica, en el momento en el que se solicita. De igual modo puede ser permanente, en el cual el servicio deber estar siempre activo, para que el cliente no pierda comunicación, y siempre sea atendido. Y por último la atención puede ser adaptable para dar una respuesta a cada tipo de cliente.

**2.1.1.3 Comunicación organizacional.** se refiere al intercambio de información, ideas, mensajes y significados dentro de una organización. Es un proceso fundamental para el funcionamiento eficaz de cualquier entidad, ya que facilita la coordinación, colaboración y toma de decisiones entre los miembros de la organización. (Carrillo y otros, 2009)

La comunicación organizacional para De Castro (2014) incluye dos aspectos el primero a la comunicación Interna que se refiere a la transmisión de información dentro de la organización, entre los diversos niveles jerárquicos y departamentos. Incluye comunicación descendente (de la dirección a los colaboradores), comunicación ascendente (de los colaboradores a la dirección) y comunicación horizontal (entre colaboradores y áreas), esto puede ayudar a una retroalimentación en los procesos de la organización. El segundo aspecto es la comunicación externa como la interacción de la organización con su entorno externo, incluyendo clientes, proveedores, accionistas, medios de comunicación y la comunidad en general. La imagen pública de la empresa y sus relaciones con la parte externa son aspectos clave dentro de su comunicación.

Otro aspecto son los canales de comunicación, aquí se incluyen los medios y métodos utilizados para transmitir información, como reuniones, correos electrónicos, comunicados de prensa, redes sociales, entre otros. La comunicación estratégica por otro lado implica la planificación y ejecución de mensajes para lograr objetivos específicos de la organización, ya sea mejorar el ambiente laboral, informar sobre cambios organizacionales o promover productos y servicios. (Guzman, 2012)

Una comunicación efectiva asegura una coordinación adecuada entre las áreas, lo que es esencial para garantizar que la información sobre las transacciones comerciales y los servicios se transmitan de manera precisa y oportuna. Promover la colaboración, previene errores, permite la adaptación a cambios y mantener relaciones positivas tanto dentro como fuera de la organización.

La eficiencia operativa de una empresa se sustenta en aspectos teóricos como la facturación, la atención al cliente y la comunicación organizacional. Para llevar estos conceptos a la práctica, se llevaron a cabo acciones concretas, como la creación de una base de datos de códigos por servicio, la elaboración de reportes de servicios extraordinarios, y la implementación de un formato de pre liquidación. Estas medidas no solo optimizan los procesos internos, sino que también fortalecen la transparencia en la facturación, mejoran la interacción con los clientes y contribuyen a una comunicación interna más eficiente.

## **2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos**

### **2.2.1 *Elaboración de base de datos de códigos por servicio***

La autora de este trabajo, decidió llevar a cabo la elaboración de una base de datos de códigos por servicio (Apéndice A), que permitía a las unidades de negocio identificar el servicio ofrecido y hacer una buena segregación al momento de solicitar una facturación. Esta base de datos tuvo dos funciones principales: la primera fue recolectar toda la información de los servicios que la empresa ofrece y que aún no estaban establecidos en el sistema automático, ayudando así a su creación en el sistema y la segunda funcionalidad fue ayudar a las unidades de negocio a identificar el servicio que enviaban a facturar.

De tal manera, que al momento de facturar se realice una buena segregación e imputación por servicio y mantener un orden en la facturación.

### **2.2.2 Elaboración de reportes de servicios extraordinarios**

Semanalmente el área de facturación extrae información del sistema interno de la empresa, sobre los servicios que se dieron fuera del horario ordinario, para determinar cuáles son los clientes que incurrieron en este servicio y poder facturarles el monto por su atención. Este reporte debe ser validado por el área de operaciones para determinar si efectivamente el cliente incurrió en extraordinario o fue un retraso en la atención.

Este reporte aporta control a la facturación, pues proporciona la certeza de que los servicios están siendo facturados en su totalidad.

### **2.2.3 Formato de pre liquidación**

Para lograr una correcta facturación y un buen orden en la imputación por servicio y por unidad de negocio, era necesario alinear las solicitudes de facturación que se solicitaban de manera interna vía correo electrónico. Es decir, aquellas solicitudes expedidas por las unidades de negocio. Por lo tanto, se creó el formato de pre liquidación en el cual se especifica la información requerida para una facturación posterior.

Este formato se estableció principalmente para la unidad de negocio de Servicios Integrales (Apéndice B). Luego de ser aplicado, contribuye a que el área de facturación pueda validar las tarifas que se enviaban a facturar, identificar mayor información dentro del documento que se emitía como el nombre y la nave del servicio del contenedor. De esta forma se evita una incorrecta facturación y errores posteriores por tarifas erradas.

El formato contiene las siguientes características:

- Fecha en que se dio el servicio.
- Características del contenedor.
- Nombre del cliente a quien se le emitirá la factura.
- Código de servicio integral, para validación del servicio efectuado.

## Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

### 3.1 Aportes y desarrollo de experiencias

La experiencia que la autora ha desarrollado como practicante de facturación en la empresa ABC, le ha permitido conocer el tipo de facturación que ofrece la empresa, la atención al cliente y la comunicación entre áreas, con ello pudo identificar todas las carencias que posee el área, como la ausencia de documentación sobre los servicios ejecutados, base importante para el traslado de servicios del sistema manual al sistema automático.

Partiendo de eso se elaboró una base de códigos por servicio y unidad de negocio, para su creación fue necesario establecer una comunicación estratégica con cada unidad de negocio y una vez definidos los servicios se establecieron los códigos identificadores con las áreas de TI y Pricing.

La elaboración de una base de datos de códigos por unidad de negocio facilitó la clasificación y categorización de los servicios, permitiendo una gestión eficiente de la información y proporcionando una referencia clave para la identificación y seguimiento de actividades específicas dentro de cada unidad. La implementación de esta fomenta la coherencia y la uniformidad en la denominación y codificación de los servicios, promoviendo así una comprensión clara y consistente de las operaciones realizadas en distintas áreas de la organización. Contribuyendo a disminuir la probabilidad de errores relacionados con la imputación incorrecta de servicios.

Asimismo, la base de datos de códigos por unidad de negocio tuvo la finalidad principal, de servir como base para la migración de los servicios manuales al sistema automático, lo cual permitió la creación de servicios en el sistema Billing, para practicidad del cliente y de las unidades de negocio. Esta automatización mejoró el servicio al cliente, pues permite que este pueda generar sus propias facturas sin la necesidad de enviar un correo electrónico solicitando la facturación de un servicio, conviniéndose en una gran ventaja competitiva, pues genera una atención inmediata y eleva la calidad del servicio.

Cabe destacar que luego de llevar a cabo la automatización, la proporción de servicios facturados manualmente disminuyó significativamente, pasando del 79% al 5% del total de servicios facturados. Este avance facilitó el proceso de facturación e incluso simplificó la obtención de información para el análisis de la venta y resultados, ya que, al ser automatizado, el mismo sistema es capaz de generar reportes más detallados y clasificados, lo cual reduce el tiempo que antes se tomaba en realizar los mismos.

También se elaboró el reporte de servicios extraordinarios, que facilitó el control sobre la facturación a estos servicios, ya que una vez realizado el reporte se puede identificar qué clientes incurrieron en este servicio y así poder facturar el servicio, aumentando la trazabilidad y reduciendo el número de servicios no facturados. La autora pudo gestionar de manera efectiva el reporte, para cumplir con la verificación correcta de estos servicios y su facturación oportuna.

El reporte mejoró la documentación del servicio extraordinario e implicó que la autora fuera partícipe de la comunicación con el área de operaciones para trabajar de manera conjunta respecto a estos servicios y en base a ello lograr el registro total de estas ventas.

De igual manera se elaboró el formato de pre liquidación con el fin de obtener una adecuada clasificación de servicios por unidad de negocio, este formato se distribuyó a la unidad de negocios de Servicios Integrales, ya que esta unidad era la que más incidencias cometía a la hora de enviar una solicitud de facturación, debido a la gran variedad de servicios y sobrecostos que se dan en la operación y a solicitud del cliente.

El formato ayudó a mantener una transparencia en las liquidaciones, verificar que el tipo de servicio sea el adecuado al igual que la tarifa y ayudó a establecer un proceso más ordenado al momento de solicitar una facturación, evitando errores de clasificación y agilizando el proceso de emisión de comprobantes.

La autora al asumir el puesto de practicante, le permitió conocer más a detalle el proceso de facturación de los servicios brindados en la empresa ABC e interactuar con las áreas involucradas y de esta manera contribuir en la implementación de su facturación automática. Alcanzando resultados positivos para la organización, los cuales fueron reconocidos por los directores.



## Conclusiones

La empresa ABC, no contaba con un control interno sobre la facturación de servicios extraordinarios, por lo que anteriormente no se llegaban a facturar en su totalidad por falta de seguimiento, a raíz de la implementación del reporte para servicios extraordinarios, se logró facturar con éxito todos los servicios.

La creación de la base de datos llevó a la automatización de la facturación de un sistema manual a un sistema automático, esto permitió mantener el registro de todos los servicios brindados por la empresa, sin la oportunidad de que estos sean manipulados. De esta manera se realizó una correcta imputación de ingresos a los centros de costos correspondientes, lo cual dio una visión más clara de los resultados por unidad de negocio.

La automatización ayudó con el logro del objetivo planteado por el área de Administración y Finanzas, que era utilizar un sistema automático y erradicar la facturación manual. Cada mes, se evidenció la eficacia de esta mejora al analizar la proporción de servicios facturados de manera manual en comparación con aquellos facturados mediante el sistema automático. Evidenciando que solo un 5% del total de servicios fueron facturados manualmente.

El sistema automático benefició a los clientes, pues agilizó la atención en sus operaciones ya que no había tiempo de espera y el sistema permitía ingresar al cliente directamente al portal web para que este mismo pueda generar su factura, realizar el pago online y hacer uso del servicio. Dándole al cliente autonomía y acceso inmediato a la información del servicio que contrata. Esto también optimizó los recursos de la empresa al reducir la carga administrativa.

El proceso de facturación ha experimentado una notable mejora en eficiencia operativa. La automatización y la optimización de procedimientos han reducido los tiempos de facturación y los errores asociados a la facturación manual.

Como resultado de las mejoras implementadas, la empresa ha obtenido beneficios tangibles en términos de eficiencia, precisión, atención al cliente y colaboración entre las áreas, posicionando el proceso de facturación como un componente sólido y eficiente dentro de la empresa.

## Recomendaciones

Se recomienda a la empresa mantener el seguimiento de las mejoras implementadas, para que la migración al sistema automática sea en su totalidad.

Mantener documentado los nuevos procesos implementados para que, en el futuro, el personal que ingrese al área se le facilite la capacitación y tengan un mayor alcance de resolución de problemas.

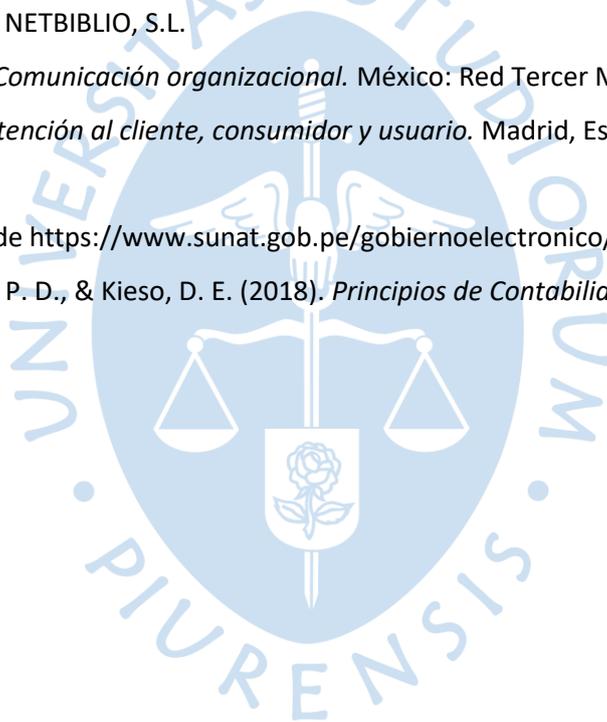
Proporcionar capacitación continua al personal involucrado en el proceso de facturación. Asegurarse de que estén familiarizados con las nuevas herramientas y procedimientos para maximizar la eficiencia y minimizar errores.

Realizar una retroalimentación con los clientes sobre la experiencia de facturación, la información obtenida será valiosa y proporcionará claridad sobre nuevas mejoras e identificará si otras áreas también lo necesitan.

La implementación de un sistema automatizado de facturación puede enfrentar una serie de problemas por la complejidad del mismo, por ello es importante revisar los posibles problemas que puedan surgir, tales como la resistencia al cambio, interrupciones en el flujo de trabajo y errores en la migración de datos. Para superar estos problemas es crucial proporcionar una capacitación exhaustiva al equipo, asegurándose de que comprendan completamente el nuevo sistema y estos se sientan cómodos utilizándolo. Establecer una comunicación clara sobre los beneficios del nuevo sistema y ofrecer un soporte técnico sólido también contribuyen a superar los desafíos de la automatización. También una evaluación cuidadosa de la tecnología, respaldo y recuperación de datos ayudado de un monitoreo continuo y soporte técnico dedicado, para una atención efectiva al cliente.

## Referencias

- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *La Factura Electrónica en América Latina*. Ciudad de Panamá: Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
- Carrillo Durán, M. V., Castillo Díaz, A., Delgado Pérez, J. P., Tato Jimenez, J., & Nulez de Prado Calvell, S. (2009). *Comunicación integral y responsabilidad social en las organizaciones*. México: Pearson Educación.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Fernández Gonzalez, F. J. (2011). *La Facturación en la Empresa*. España: Centro de estudios financieros.
- González Gómez, J. I., Morini Marrero, S., & Do Nascimento, E. (2002). *Control y gestión del área comercial y de producción de la pyme. Una aplicación práctica con factura plus y tv plus*. Coruña, España: NETBIBLIO, S.L.
- Guzman Paz, V. (2012). *Comunicación organizacional*. México: Red Tercer Milenio.
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.
- SUNAT. (s.f.). Obtenido de [https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/principales\\_servicios.html](https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/principales_servicios.html)
- Weygandt, J. J., Kimmel, P. D., & Kieso, D. E. (2018). *Principios de Contabilidad*. Mexico: Limusa Wiley.



## Apéndices





