



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA, CALLAO 2018”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Víctor Eduardo Torres Balarezo

Asesor:

Mg. César Smith Corrales

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el(la) Bachiller **VICTOR EDUARDO TORRES BALAREZO**, denominado:

“PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA, CALLAO, 2018.”

CÉSAR SMITH CORRALES

Mg. Nombres y Apellidos

ASESOR

JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ

Mg. Nombres y Apellidos

JURADO

PRESIDENTE

PIERO GUILLERMO ZALDIVAR CUYA

Mg. Nombres y Apellidos

JURADO

OSCAR SANTAMARÍA CASTILLO

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional y esfuerzo desmedido, a mis hermanos y tíos que inculcan en mí sentimientos de superación.

A mi padre que me acompaña a la distancia y a quien llevo en mis pensamientos por todas sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la presente investigación representa el cierre de mi etapa universitaria y simboliza la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de este camino. Ha significado también condensar mi de experiencia laboral con la formación universitaria durante los años de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción de la Empresa.....	12
1.2. Realidad Problemática.....	17
1.3. Formulación del Problema.....	26
1.3.1. <i>Problema General.....</i>	<i>26</i>
1.3.2. <i>Problema Específico.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.1. <i>¿De qué manera la facturación extemporánea incide en la productividad del área de Documentación en una empresa logística Callao, 2018?.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.2. <i>¿Cómo se manifiesta el incremento de notas de crédito en la eficiencia de la facturación del área de Documentación en una empresa logística, Callao ,2018?.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.3. <i>¿De qué forma el retraso en el envío de las liquidaciones incide en el rendimiento del área de Documentación en una empresa logística, Callao ,2018?.....</i>	<i>26</i>
1.4. Justificación	26
1.5. Objetivo.....	27
1.5.1. <i>Objetivo General.....</i>	<i>27</i>
1.5.2. <i>Objetivo Específico.....</i>	<i>27</i>
1.5.2.1. <i>Diseñar un procedimiento para disminuir los casos de facturación extemporánea en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018.....</i>	<i>27</i>
1.5.2.2. <i>Formular aplicaciones en sistema para mitigar la emisión de notas de crédito de facturación en el área de Documentación de una empresa logística, Callao ,2018.....</i>	<i>27</i>

1.5.2.3.	<i>Identificar los factores que influyen en el retraso del envío de las liquidaciones a los clientes en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018.....</i>	<i>27</i>
CAPÍTULO 2.	MARCO TEÓRICO	28
2.1.	Antecedentes.....	28
2.2.	Bases Teóricas	30
2.2.1.	<i>Conceptos teóricos 1.....</i>	<i>30</i>
2.2.2.	<i>Conceptos teóricos 2.....</i>	<i>39</i>
2.2.3.	<i>Conceptos teóricos 3.....</i>	<i>42</i>
2.3.	Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO 3.	DESARROLLO DE OBJETIVOS	47
3.1.	Diseñar un procedimiento para disminuir los casos de facturación extemporánea en el área de Documentación de una empresa logística , Callao ,2018	47
3.2.	Formular aplicaciones en sistema para mitigar la emisión de notas de crédito de facturación en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018	51
3.3.	Identificar los factores que influyen en el retraso del envío de las liquidaciones a los clientes en el área de documentación de una empresa logística, Callao,2018	54
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	56
4.1.	RESULTADOS	56
	CONCLUSIONES	68
	RECOMENDACIONES.....	69
	REFERENCIAS.....	70
CAPÍTULO 5.	Bibliografía	70
ANEXOS.....		

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1 Organigrama de la empresa
- Figura 2 Organigrama del área
- Figura 3 Diagrama de ichicawa
- Figura 4 Procedimiento de facturación en el are de documentación
- Figura 5 Perspectiva sobre la opción de la facturación electrónica
- Figura 6 Factura electrónica de los sistemas de SUNAT.
- Figura 7 Sistema de facturación electrónica de los sistemas del contribuyente
- Figura 8 Mapa de proceso de reporte de servicios pendiente de facturación
- Figura 9 Pautas para generar el reporte de servicios pendientes en facturación
- Figura 10 Pautas para generar el reporte de servicios pendientes en facturación
- Figura 11 Representación del reporte de pendientes y funcionalidad
- Figura 12 Procedimiento para registrar carta de facturación a terceros en el sistema
- Figura 13 Representación del aplicativo para registrar carta de facturación a terceros
- Figura 14 Procedimiento para documentar instrucciones de facturación en intranet
- Figura 15 Procedimiento para el ingreso de solicitudes en el intranet
- Figura 16 Representación del aplicativo para el ingreso de solicitudes en el intranet
- Figura 17 Porcentaje de servicios omitidos y extemporáneos en 2017.
- Figura 18 Proyección en 2018 de servicios omitidos en facturación y extemporáneos.
- Figura 19 Emisión de Notas de crédito en 2017
- Figura 20 Proyección estimada de notas de crédito en 2018.
- Figura 21 Porcentaje de solicitud de liquidaciones por correo y consultas de almacenaje en 2017.
- Figura 22 Proyección estimada de atención de liquidaciones y consultas de almacenaje vía extranet.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Top de países con mayor índice de desempeño logístico

Tabla 2: Índice de desempeño logístico para Latinoamérica

Tabla 3: Cuadro comparativo entre sistema tradicional y de facturación electrónica

Tabla 4: Cuadro comparativo de ventajas y desventajas entre la facturación tradicional y la facturación electrónica

Tabla 5: Cuadro comparativo de resultados del objetivo 3.1: Diseñar un procedimiento para disminuir la facturación extemporánea en el área de documentación.

Tabla 6: Cuadro comparativo de resultados del objetivo 3.2: Formular aplicaciones en sistema para mitigar la emisión de notas de crédito de facturación

Tabla 7 Cuadro comparativo de resultados del objetivo 3.3

Identificar los factores que influyen en el retraso del envío de las liquidaciones a los clientes

Tabla 8: Medida Total de productividad antes de la mejora

Tabla 9: Medida múltiple de productividad antes de la mejora.

Tabla 10: Medida total de productividad después de la mejora.

Tabla 11: Medida múltiple de productividad después de la mejora.

RESUMEN

El presente estudio se desarrolla en el sector del comercio exterior en el que por naturaleza se exportan bienes y mercaderías a distintos destinos como el Asia y Oriente y también se importan productos para satisfacer la demanda del mercado interno. En medio de un entorno con gran dinamismo es de suponer que se manejen altos niveles en la facturación y cobranza lo que deriva en una problemática con varias aristas por atender que, el presente análisis intentará plantear alternativas de solución.

El estudio se titula "Plan de mejora en el proceso de Facturación para incrementar la productividad en el área de Documentación de una empresa Logística, Callao 2018" y surge como consecuencia de la necesidad de una compañía de optimizar su productividad (es decir reducir tiempos en las labores del área, mejorar los estándares de servicio al cliente por citar dos apartados) a partir de la mejora de procesos.

De esta forma, el objetivo principal lo definimos como "Incrementar la productividad en el área de Documentación por medio de un plan de mejora en el proceso de facturación".

Como adelantamos en el primer párrafo, la problemática presenta varias aristas que en conjunto suponen un problema mayor en el área; en esta investigación intentaremos dar lugar a una propuesta de solución alcanzable y que responda a las carencias estructurales que muchas veces el pragmatismo del entorno laboral no permite identificar.

ABSTRACT

This study is developed in the foreign trade sector in which goods and merchandise are exported to different destinations such as Asia and the East, and products are also imported to meet the demand of the domestic market. In an environment with great dynamism It is to be assumed that high levels of billing and collection are handled, which leads to a problem with several edges to attend to, the present analysis will try to propose alternative solutions.

The study is entitled "Improvement Plan in the Billing process to increase productivity in the area of Documentation of a Logistics company, Callao 2018" and arises as a result of the need of a company to optimize its productivity, (that is to say reduce time in the work of the area, improve the standards of customer service by citing two sections) from the process improvement.

In this way, the main objective is defined as "increase productivity in the area of Documentation through an improvement plan in the billing process".

As we discussed in the first paragraph, the problem has several edges that together pose a major problem in the area; In this research we will try to create a proposal for an achievable solution that responds to the structural deficiencies that many times the pragmatism of the work environment does not allow to identify.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las compañías centran sus esfuerzos en brindar un estándar de calidad en el servicio al cliente, ofrecer un buen servicio ya no es suficiente, es necesario hacerlo mejor ante una generación de clientes altamente sensitivos en este aspecto.

Una manera de llegar a ello, es cuestionar la forma de realizar los procedimientos, las funciones y analizar las principales causas de los problemas con los que convivimos en el trabajo. Concedores de esta demanda en plena era Digital, los desarrolladores de nuevas tecnologías representan un socio estratégico que proporcione a las compañías las herramientas telemáticas necesarias que al ser insertadas en sus procesos se traduzcan en un servicio ágil, que traspase las barreras físicas y pueda ser ejercido a distancia y que alcance las expectativas requeridas por los usuarios.

El estudio aborda la problemática en el proceso de facturación de una empresa del sector marítimo, frente a la reducción de la productividad en el área de Documentación.

Haremos un repaso a la actualidad de la facturación electrónica, nuevo hito en los comprobantes de pago en el mundo y los factores que favorecen la adopción de este documento en la actividad comercial mundial.

Nos acercaremos a la historia del comercio marítimo y su evolución a través de los años. Mencionaremos las principales líneas navieras que rigen el comercio en el mundo y las políticas y estrategias comerciales que llevan a cabo para sostenerse en un entorno tan cambiante como competitivo.

En lo que respecta al desarrollo del objetivo principal, este mismo se desprende en tres sub-objetivos, cada uno destinado a solucionar un sub - problema específico. La alineación de los subobjetivos entre sí derivaría en la alternativa de solución más acertada a la problemática planteada.

Finalmente, trataremos de llegar a un marco de conclusión y recomendaciones adecuado en donde el estudio signifique una propuesta de mejora tangible para el entorno de facturación de la empresa logística abordada.

1.1. Descripción de la Empresa

La organización dentro de la cual se desarrolla el estudio forma parte de un grupo de empresas dedicadas a las actividades del sector naviero; correlacionadas entre sí donde cada una cumple un rol específico dentro del grupo y complementa su actividad con la de los demás miembros.

Su locación principal está en el Callao y su negocio principal es el almacenamiento de carga. De esta actividad se desprenden; transporte, traslado y distribución, gestión de inventarios y demás actividades relacionadas a la industria.

Su entorno lo constituyen; agentes de aduana, consolidadoras de carga, empresas de transporte; cada una actuando como socio estratégico de las demás.

Misión y Visión:

La empresa define su visión y misión de la siguiente manera:

Visión: Ser el operador logístico que ofrezca la mejor experiencia digital conociendo las necesidades de nuestros clientes con un servicio de calidad e innovando para crear un crecimiento sostenido

Misión: Contribuir con el incremento de la competitividad del país como medio para generar bienestar a la sociedad a través de una logística digital, segura, ágil y sencilla.

Valores:

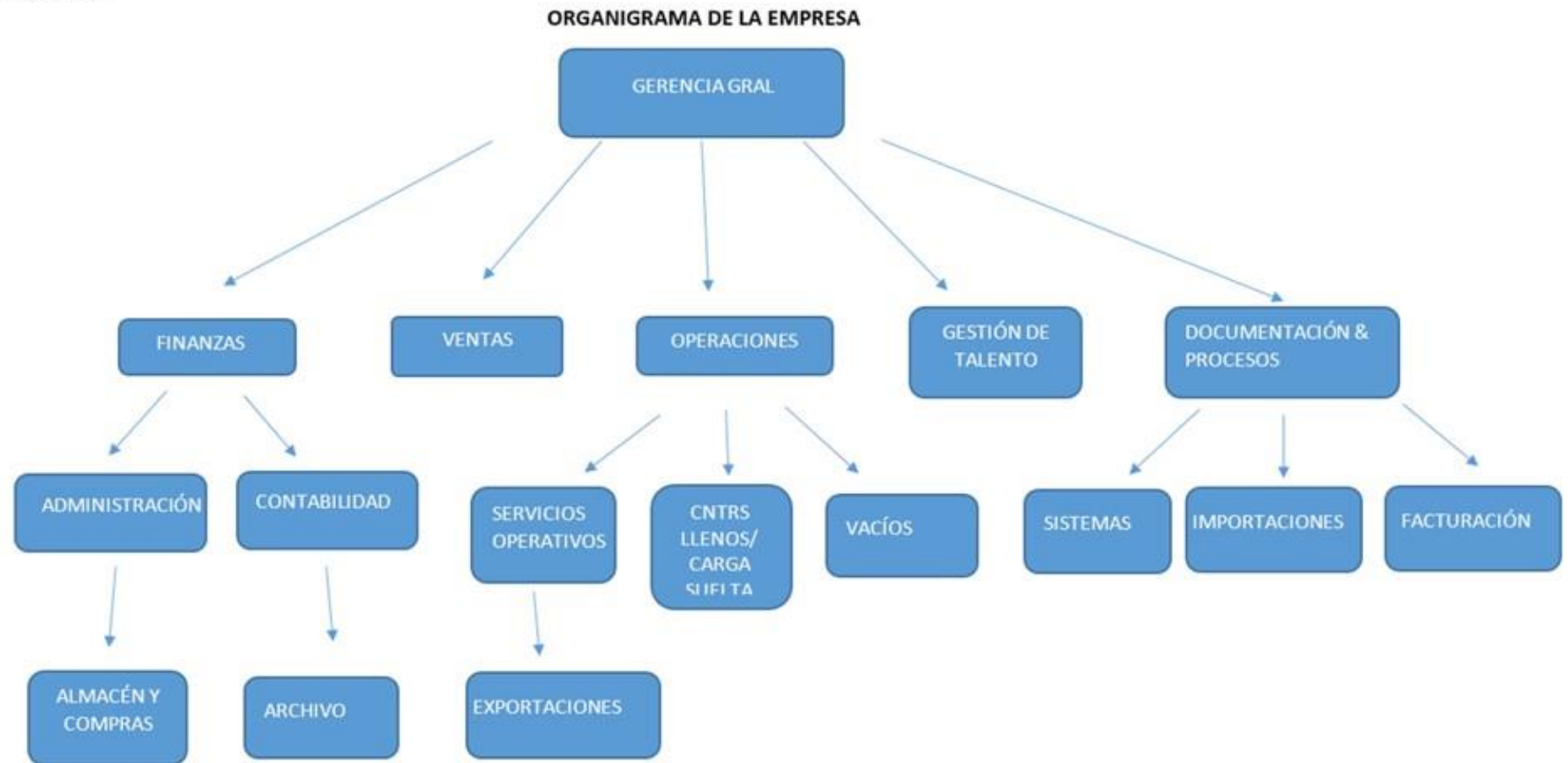
Dentro de su cultura organizacional establece a sus integrantes los siguientes valores:

Creatividad: Evaluamos constantemente nuevas formas de trabajar; cuando las encontramos, actuamos con energía para ejecutarlas.

Integridad: Trabajamos pensando en comportarnos correctamente en cualquier circunstancia. Somos honestos y respetuosos con nuestros colegas, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Compromiso: Estamos totalmente concentrados en desarrollar relaciones a largo plazo. Nuestro compromiso con la calidad es la base del éxito.

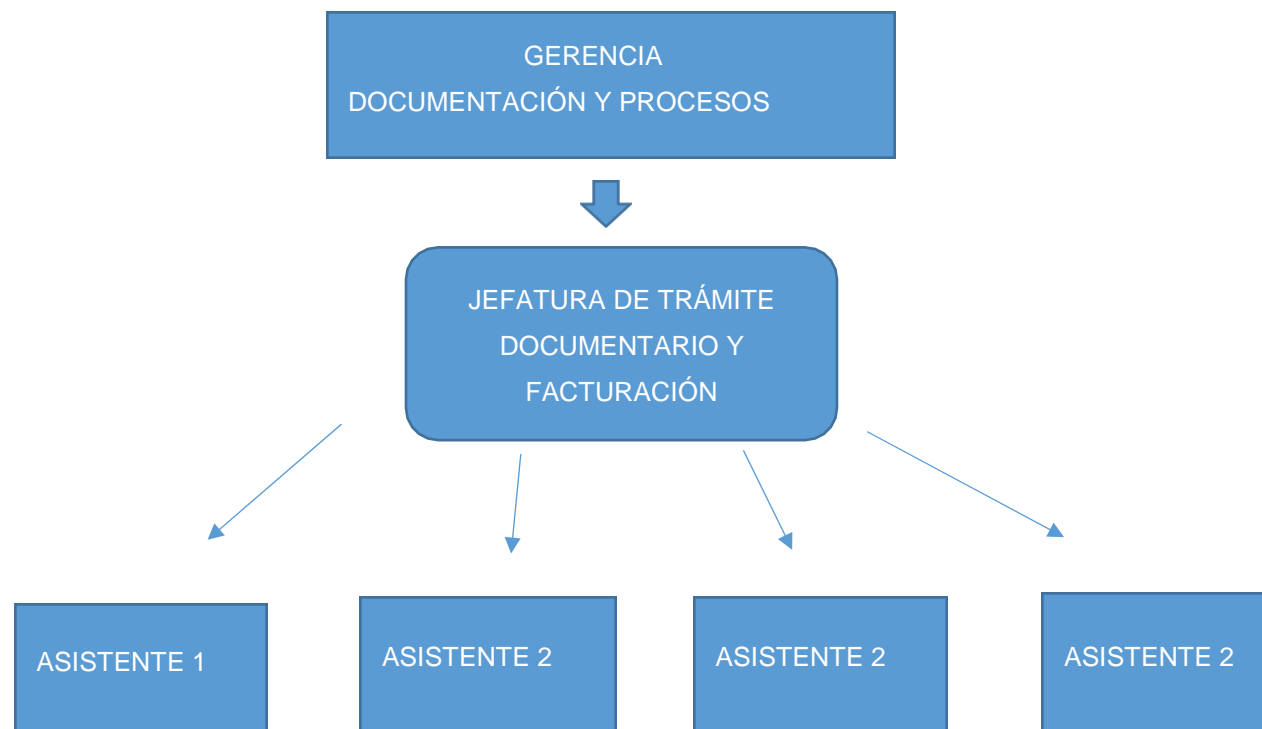
Figura N° 1



Fuente: elaboración propia

Figura N° 2

Organigrama del área de Documentación y Facturación



Fuente: elaboración propia

Análisis de las cinco fuerzas competitivas de Porter:

Conociendo el entorno organizacional de la empresa se analizará las cinco fuerzas de Michael Porter

1.-Poder de negociación de los clientes:

Nos brinda la claridad para saber si estamos llegando a los clientes y cuál es el grado de lealtad de ellos con nuestros productos.

Enfocado al entorno de la empresa este factor cobra relevancia al momento de captar al importador o exportador y ofrecerle el servicio integral en almacenamiento logístico, considerando que los precios entre almacenes portuarios no varían significativamente los clientes se centran en el servicio como valor adicional, de esta forma tenemos:

Información oportuna del trámite documentario para el retiro de su contenedor, vía telefónica o por correo.

Atención diligente en las ventanillas de Facturación y documentación.

Servicio ágil y seguro al momento de ubicar y transportar su carga a sus almacenes o locales de venta.

Existen clientes que direccionan al almacén mayor volumen de carga y poseen; en definitiva, mayor poder en la negociación de sus tarifas, tal es así que negocian una línea de crédito a 20 días o mensual en algunos casos. Así también acuerdan con el área de Ventas una atención preferencial al momento de realizar el trámite en facturación y en la zona de traslado de sus contenedores.

Conclusiones:

Como conclusión citamos el servicio como factor de negociación considerando al estrecharse los costos entre competidores, el cliente es difícil de fidelizar, en consecuencia, exigirá un valor añadido para no optar por la competencia.

A mayor volumen de carga, mayor será el poder de negociación de los clientes, en todos los ámbitos: Comercial, financiero, de atención al cliente, operativamente.

2.-Poder de negociación del proveedor

Quiere decir el poder de negociación de los intermediarios, si estos se organizan debidamente pueden llegar a influir en el precio para un determinado producto, plazos de entrega de algún tipo de mercadería y formas de pago.

En la empresa en la que basamos el estudio, para la compra de uniformes se trabaja con proveedores que cuenten con algún tipo de certificación de calidad [por ejemplo los proveedores de chalecos reflectores] para adquirir repuestos tiene que pasar por la validación del técnico y cumplir las especificaciones estipuladas en el informe.

En lo que respecta al abastecimiento de útiles de escritorio las opciones son amplias se evalúa en función a calidad - precio.

Y referente al rol de la empresa como proveedor de un servicio al cliente se busca ofrecer un valor adicional al trasladar el contenedor a sus almacenes considerando la equidad de precios del sector.

Conclusión: Se aprecia una tendencia de los terminales de almacenamiento a homologar las tarifas a cobrar de tal manera que sea el servicio el factor diferenciador.

El poder de negociación de los proveedores de suministros es discreto ya que se cuenta con una cartera amplia de servicios sustitutos.

3.-Amenaza de los nuevos entrantes:

En cuanto a la posibilidad del ingreso de nuevos competidores al sector diríamos que es importante su inclusión ya que por medio de este evento nos medimos como producto y se evidencia si nuestro producto es rentable o no.

Es necesario mencionar que en el rubro de almacenamiento logístico existen características propias del negocio que actúan como “barreras de entrada” las cuales los nuevos competidores tendrán que hacer frente para poder subsistir en el medio.

Por citar algunas tenemos la escasez de terrenos con amplio metraje para el almacenamiento en la zona del primer puerto; la alta inversión que demanda proyectos de este tipo, como barrera gubernamental podemos mencionar la normativa de SUNAT para la actividad aduanera.

Conclusión: La empresa logística en estudio cuenta con el prestigio de un sólido grupo dentro del sector, los nuevos contendientes tendrán que ofrecer en un inicio un servicio con más valor añadido para captar clientes en el mercado y quizá reducir costos o su margen de ganancia en sus operaciones.

4.- Amenaza de productos sustitutos:

Como su nombre lo indica, es la posibilidad de que aparezca un servicio que sustituya el servicio que ofrece el almacén logístico, llevando la idea al entorno, hace unos años con la llegada de DPW al puerto y su agresiva campaña de servicio se redujo considerablemente los ingresos de contenedores a los terminales portuarios.

DP World ofrecía llevar el contenedor directamente a la planta del importador sin pasar por un almacén. Este es un claro ejemplo de un bien sustituto que se mantiene hasta hoy y que obligó a replantear la estrategia de servicio del almacén logístico.

Conclusión: Si bien existe una posibilidad constante de productos sustitutos en el sector, también está la contraparte que es reformular el servicio al cliente y la capacidad adaptativa de la empresa frente a un nuevo competidor que se encuentra en una posición privilegiada por ubicarse en el puerto.

5.-Rivalidad entre empresas:

Si la empresa cuenta con pocos productos en el sector. la rivalidad será muy baja. Si lo que ofrecemos es un producto que ofrecen muchas más empresas, que son las de alta demanda la rivalidad existente será mayor.

Si nos situamos en el contexto logístico, tenemos que el servicio de almacenamiento es ofrecido por varias empresas de forma especializada y con mucha experiencia en el sector, como consecuencia la rivalidad es alta.

Como resultado de ello, el almacén se asocia con sus pares estratégicos del grupo, llámese: empresa de transporte logístico, agencia de aduana y naviera para potenciar su oferta. De esta forma también reduce costes en la cadena de suministros porque los servicios están concatenados entre sí de manera integral.

Conclusión:

Frente a un contexto de alta competitividad las empresas buscan asociarse para hacer más atractiva su oferta y lograr diferenciarse.

1.2. Realidad Problemática

En el contexto internacional, el Banco Mundial publicó anualmente el **Índice de Desempeño Logístico** (LPI por sus siglas en inglés).

Es un estudio de carácter informativo sobre el grado de competitividad de cada país en la logística internacional.

En la reciente edición del informe **Connecting to compete 2016**, se calificó a 160 países respecto a su eficiencia en la cadena de suministro internacional.

La evaluación es multidimensional y participaron más de 1000 profesionales de la logística internacional.

La eficiencia con que los países importan y exportan bienes, repercute en su crecimiento y su grado de competitividad a nivel mundial.

Como resultado de ello, los países con una logística eficiente pueden vincular con facilidad a las empresas con los mercados nacionales e internacionales a través de cadenas de suministros confiables. En el escenario opuesto, los países que son ineficientes en su logística enfrentan costos elevados en el comercio internacional y en las cadenas de suministros internacionales.

El informe elaborado por el Banco Mundial consideró las siguientes dimensiones en la medición: **eficiencia en el despacho aduanero, calidad de la infraestructura y la puntualidad de los embarques.**

El índice de desempeño logístico ayuda a los funcionarios a cargo de elaborar políticas, a comparar el funcionamiento de su país con el de sus pares respecto a la eficiencia en la cadena de suministro mundial.

Tabla N°1:

TOP DE PAÍSES CON MAYOR ÍNDICE DE DESEMPEÑO LOGÍSTICO

PAÍS	UBICACIÓN
Alemania	1
Luxemburgo	2
Suecia	3
Holanda	4
Singapur	5
Bélgica	6
Austria	7
Reino Unido	8
Hong Kong	9
Estados Unidos	10

Fuente: elaboración propia

En la relación de países con mejor desempeño en el comercio internacional con un puntaje de 4.23 y un porcentaje de 100 % como mayor ejecutante se sitúa Alemania.

De los países centroamericanos Panamá es el mejor ubicado en este ranking con el puesto 40; con 3.34 de puntaje y 72.50 % como ejecutante.

El primer sudamericano en el listado es Chile en la posición 46, con un puntaje de 3.25 y el 69.7 %.

En contraste con Alemania, el peor ubicado es Colombia que registra el puesto 129 y una calificación de 2.21. Esta baja calificación se traduce en la falta de seguimiento y localización de las mercancías, la baja capacidad de los envíos al llegar a su destino a tiempo y la calidad de los servicios logísticos.

Estos factores son el resultado de la incorrecta planeación al interior de las organizaciones; transporte de carga poco competente y baja eficiencia logística.

Tabla N°2:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO LOGÍSTICO PARA LATINOAMÉRICA

PAÍS	UBICACIÓN
PANAMÁ	40
CHILE	46
MÉXICO	54
BRASIL	55
URUGUAY	65
ARGENTINA	66
PERÚ	69
ECUADOR	74
BAHAMAS	78
EL SALVADOR	83
COLOMBIA	94

Fuente: Elaboración propia

La brecha de competitividad entre los países desarrollados y los menos desarrollados aún existe. Como evidencia de ello, los países de mayores ingresos obtienen 45 % más en puntaje que los de menores ingresos.

Las naciones inmersas en conflictos armados, inestabilidad política; que han sufrido, desastres naturales o presenten limitaciones geográficas son las que ocupan los últimos puestos en el ranking.

Para garantizar la conectividad y el acceso a vías de salida en los países en desarrollo es necesario contar con la infraestructura adecuada según los entendidos.

En los 30 países con mayor puntaje en la lista se cumple el siguiente común denominador; 1 de cada diez embarques no cumple con los criterios de calidad establecidos. Según los entendidos en el presente informe: **“No hay comercio sin logística, y una logística deficiente a menudo significa escaso volumen de comercio “**

Banco de Desarrollo para América Latina

El presidente de la CAF Luis Carranza manifestó que es primordial reducir la brecha de infraestructura en Latinoamérica con respecto a los países más ricos, punto esencial para el desarrollo de la región, ya que mejora la productividad.

El ejecutivo apunta que la infraestructura significa un componente dinamizador en el crecimiento económico para la región por medio de la reducción de la pobreza, la consolidación de la clase media y el incremento de la productividad.

Desde el punto de vista de la CAF para mejorar este factor se requiere el compromiso de los gobiernos en el tema de infraestructuras (que no solo implica el tema físico de las condiciones; sean puertos, aeropuertos, redes de comunicación; sino también el agua, saneamiento y las telecomunicaciones), la regulación y facilidades aduaneras acompañado de alianzas público-privadas.

Un reflejo evidente del déficit de infraestructuras que sufre América Latina lo representa los 288 millones de personas que no cuentan con acceso a internet o los 60 millones que carecen de saneamiento.

Especial consideración para la CAF la tienen las alianzas público - privadas para reducir la brecha en falta de agua y saneamiento, aunque hay que reconocer que en este aspecto son más difíciles las alianzas. Se reconoce la importancia de las relaciones con España como un potencial inversor que contribuya a reducir la carencia en infraestructura.

El sector marítimo en el Perú ha estado caracterizado por mantenerse fiel a la tradición y mostrarse renuente a los cambios. Sin embargo, con el ingreso de DP World como operador del muelle Sur del Callao y de APM Terminals haciendo lo propio en el muelle norte el sector mostró señales de apertura hacia nuevos mercados en la cadena de suministro.

Como resultado de la intensa actividad de descarga (importación) y embarque (exportación) de los navíos que ingresan al primer puerto se desprende una emisión de documentación escalonada de los operadores portuarios, operadores logísticos y agentes de aduana que son recepcionadas en los terminales de almacenamiento.

Considerando el nivel de carga documentaria que se maneja en el área administrativa de estas compañías es que se origina una problemática en el área de Documentación y trámite documentario.

El foco de las incidencias está en Facturación, sub-área de Documentación encargada de la emisión de facturas de todas las unidades de negocio de la empresa logística localizada en el Callao.

Esta área representa el último eslabón documentario para la emisión de la factura sobre esta descansa la facturación de los clientes internos (área de Ventas, Administración, Operaciones, Almacén) y externos (exportadores, importadores, agentes de carga, operadores logísticos).

Como consecuencia, se maneja un alto nivel de documentación y papeleo que requiere facturación por distintos motivos.

Describiendo los problemas:

En algunos casos las incidencias del proceso de facturación son eventos propios de vacíos estructurales en el área, pero en otros se originan en áreas adyacentes llámense el área de Servicios, el área de Ventas por citar algunas.

Para poder entender cada problema y por qué sucede es necesario describir cómo se realiza el trabajo de atención en la ventanilla de facturación que es a todas luces la labor principal en el área porque requiere bastante concentración del asistente en la revisión de documentos como la DAM, los vistos buenos en el documento de embarque, el levante autorizado por SUNAT y el volante de despacho.

El agente de aduana se presenta en la ventanilla de facturación para iniciar el trámite de retiro del contenedor solicitado por el importador. El facturador recibe la documentación y revisa cada documento contrastando los bultos y pesos del volante de despacho con el levante autorizado del portal de la SUNAT. Una vez validado este dato, se procede con la revisión de los vistos buenos en el documento de embarque, por lo general son tres sellos presentes en este documento: el sello del operador marítimo que representa a la línea naviera; el sello del agente de aduana y el del agente de carga, además del endoso del importador.

Luego, se procede a generar la liquidación según el número de registro en el intranet al grabar la liquidación generamos una orden de venta que llevamos al sistema SAP para generar la factura. Es en esta plataforma que ingresamos el medio de pago; que puede ser transferencia, depósito bancario o cheque en soles o en dólares.

Importante mencionar que en esta parte del proceso también existen clientes al crédito para lo cual no se ingresaría medio de pago.

Una vez emitida la factura, se entrega al despachador para que cierre el cheque según el monto del documento, Esta primera parte culmina con el cierre de la cobranza en el sistema por parte del facturador cuando el despachador cerró el cheque de forma correcta.

La segunda parte corresponde a la generación del permiso en el intranet por medio del número de registro que nos indica ingresar el número de DAM para que se valide la cantidad de pesos y bultos autorizados por SUNAT. Con ello finalmente emitimos el permiso de retiro al agente de aduana para trasladar su contenedor hacia la planta del cliente.

Esta operación se repite varias veces al día en facturación; se emiten un promedio de ochenta a cien retiros en temporada alta.

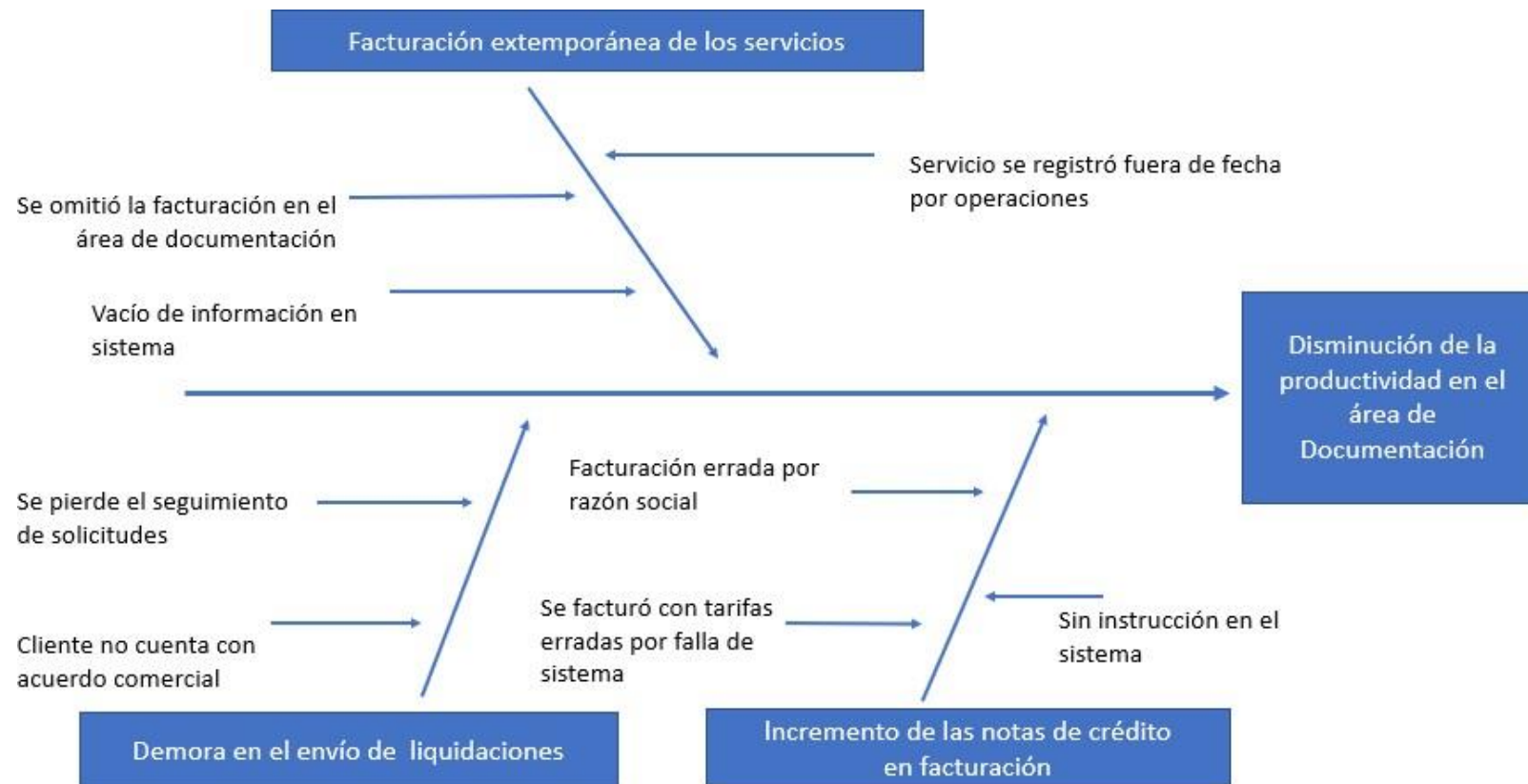
Las omisiones de facturación y el carguío fuera de fecha se genera en este contexto en el área de facturación con múltiples requerimientos por atender de las demás áreas y con la demanda para retiro de carga descrita líneas arriba.

Hemos identificado tres problemáticas y las enumeramos a continuación:

- Facturación tardía o extemporánea de los servicios.
- Demora u omisión en la atención de las solicitudes por correo de los clientes.
- Incremento de las notas de crédito en la facturación

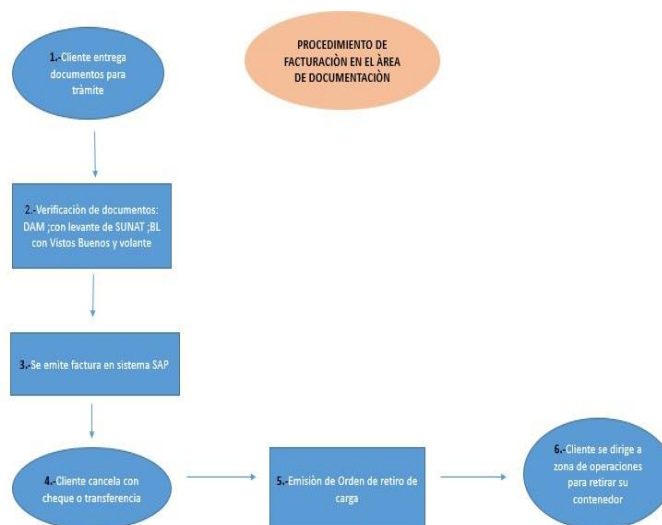
DIAGRAMA DE ICHICAWA DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA EN EL AREA DE DOCUMENTACION

Figura N° 3



Fuente; Elaboración propia

Figura N°4: Procedimiento de facturación en el área de documentación



Fuente: elaboración propia

Facturación extemporánea de los servicios:

Esta incidencia es la que genera mayores costes ya que afecta directamente la rentabilidad de la empresa. Al facturar los servicios fuera de tiempo, las facturas demorarán más tiempo en cobrarse, lo que se traduce en más días de crédito de los pactados. En los casos en que los servicios corresponden a clientes al contado, es decir que han cancelado con cheque o depósito, el problema deriva en una gestión de cobranza que requiere seguimiento hasta su cancelación.

Mención aparte para clientes como Komatsu en el que todo servicio tiene hasta 48 horas para ser facturado, después de lo cual no se aceptará el pago.

Uno de los motivos de facturación extemporánea es que el área de trámite documentario omitió la facturación de servicios. Esto sucede en los retiros en los cuales por el tipo de carga los servicios se cargan paulatinamente como en los casos de trasegados o de maquinaria tipo Komatsu y no siempre se les realiza el seguimiento oportuno.

Otra circunstancia que favorece la facturación fuera de tiempo es cuando el servicio fue registrado después de la salida de la carga por el área de Operaciones, en este caso recae en el área de Trámite documentario gestionar el cobro.

Un vacío de información en el sistema de facturación también puede llevar a la omisión de servicios; por ejemplo, cuando un servicio debe facturarse y no está incluido en la

negociación, Esto ocurre cuando el asistente de facturación por indagación con las demás áreas concluye que un servicio debe facturarse pero que no está incluido en la negociación.

Demora en el envío de las liquidaciones a los clientes:

Se manifiesta cuando los agentes de aduana solicitan que se les envíe las liquidaciones por correo para efectuar el pago o costear la mercadería y estas no son atendidas por el área de facturación. Todas las solicitudes llegan a un correo de múltiples casos, tanto interno como externo.

Existen dos circunstancias que favorecen el retraso en el envío de las liquidaciones; la primera es que debido a la cantidad de solicitudes por liquidaciones recibidas se pierde el seguimiento en el área y esto genera demoras y hasta en algunos casos omisión en el envío de información a los clientes. Otro factor que suma a esta problemática es cuando un cliente no cuenta con tarifa en el sistema.

Incremento de las notas de crédito en la facturación:

Este inconveniente se manifiesta cuando los clientes presentan observaciones y reclamos en su facturación de importaciones. Existen tres situaciones que podrían dar lugar a un reclamo de facturación:

Cuando la facturación está errada por la razón social, el cliente manifiesta que presentó una carta para que la facturación se emita a otra razón social, pero esto no se consideró en la emisión de la factura.

El segundo motivo es que la facturación no contaba con instrucción documentada cuando en una misma liquidación; uno o más servicios debieron facturarse a una razón social distinta a la del importador. Esta indicación puede recibirse por correo o carta del cliente por recepción.

El tercer motivo que incrementa las notas de crédito en facturación es porque se facturó con tarifas erradas a las pactadas con el cliente.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

Según la realidad problemática descrita formulamos el siguiente enunciado como problema general de la investigación:

¿De qué forma la implementación de un plan de mejora en el proceso de facturación incrementará la productividad en el área de Documentación de la empresa logística?

1.3.2. Problema Específico

A partir de las dimensiones en el proceso de facturación se han formulado tres problemas específicos que detallamos a continuación;

- 1.3.2.1. ¿De qué manera la facturación extemporánea incide en la productividad del área de Documentación en una empresa logística Callao, 2018?**
- 1.3.2.2. ¿Cómo se manifiesta el incremento de notas de crédito en la eficiencia de la facturación del área de Documentación en una empresa logística, Callao 2018?**
- 1.3.2.3. ¿De qué forma el retraso en el envío de las liquidaciones incide en el rendimiento del área de Documentación en una empresa logística, Callao 2018?**

1.4. Justificación

El presente estudio cobra importancia porque se enfoca en identificar las causas de una de las áreas de mayor dinamismo en el rubro logístico como es el área de Documentación y facturación.

Justamente su principal actividad que es la emisión de facturas con el medio de pago correspondiente le otorga una relevancia financiera dentro de la empresa por que sirve de entrada para los ingresos por los servicios realizados. Si mejoramos un procedimiento que implique cobrar un servicio en tiempo real estaremos generando un impacto positivo dentro de la contabilidad de la empresa. Del mismo modo si reducimos los casos de cobros moratorios en la facturación esta tendencia se reflejará en los estados financieros de la empresa logística.

Si reducimos los errores de facturas emitidas tendremos más tiempo para destinarlo a otra actividad dentro de la empresa esto genera que las labores sean más eficientes y con menos carga de trabajos pendientes producto de las correcciones a realizar, entonces si optimizamos un proceso alcanzaremos ahorro de tiempo en nuestras labores, existirán menos reprocesos por corrección, por el lado financiero el cobro será oportuno, habrá mayor liquidez por que se contará con efectivo en caja para disponer a tiempo de los ingresos en la compañía .

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo General

Basándonos en la finalidad del presente estudio es que hemos definido el siguiente enunciado como objetivo principal:

Describir la implementación de un plan de mejora en el proceso de facturación para incrementar la productividad en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018.

1.5.2. Objetivo Específico

Los objetivos específicos de la presenta investigación son:

1.5.2.1. Diseñar un procedimiento para disminuir los casos de facturación extemporánea en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018.

1.5.2.2. Formular aplicaciones en sistema para mitigar la emisión de notas de crédito de facturación en el área de Documentación de una empresa logística, Callao ,2018.

1.5.2.3. Identificar los factores que influyen en el retraso del envío de las liquidaciones a los clientes en el área de Documentación de una empresa logística, Callao, 2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Entre los antecedentes referentes a mejora de proceso de facturación hemos recopilado 2 trabajos nacionales y tres internacionales que abordan una problemática similar a la presentada en el trabajo de investigación en desarrollo.

Antecedentes nacionales:

Según Corrales (2015) en su tesis denominada “Propuesta para la creación de un sistema de facturación electrónica para las PYMES del mercado mayorista CONZAC”, se formuló el siguiente problema: En qué medida el diseño del sistema de facturación electrónica permitirá optimizar los procesos del negocio en las Pymes del mercado mayorista CONZAC. Al mismo tiempo se planteó el siguiente objetivo: “Diseñar el sistema de Facturación Electrónica para la optimización de los procesos del negocio en las Pymes del mercado mayorista CONZAC”. Este estudio utilizó una metodología respecto al tipo de investigación aplicada, en cuanto al diseño es pre-experimental y el nivel de investigación por su naturaleza es correlacional.

Como conclusión, la autora señala que la facturación electrónica en un entorno de emprendimiento a menor escala favorece el control de las transacciones, centralizando la información en tiempo real; genera seguridad en el pago a los proveedores e intermediarios y mejora la imagen del gremio de comerciantes dándoles modernidad en el servicio al cliente de cara a los nuevos tiempos de alta competitividad del sector.

Según Garcés (2016) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de gestión de facturación cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando Trujillo – Perú 2016”, formuló el siguiente problema: ¿De qué manera un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería incide en la mejora de la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando de la ciudad de Trujillo – Perú; en el año 2016? En el estudio se planteó el siguiente objetivo: Determinar de qué manera un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando de la ciudad de Trujillo – Perú en el año 2016. Se empleó la metodología de recolección y análisis de datos; se encuestó a los trabajadores encargados de llevar la parte administrativa y contable sobre cómo perciben la liquidez de la empresa.

Se recibió el apoyo por parte de la gerente y contadora del establecimiento, quienes proporcionaron datos que ayudaron a la investigación para poder saber acerca de la liquidez antes de la implementación. Las fichas de observación se realizaron mediante un check list, el cual se realizó tomando como base las cifras de los estados financieros del primer semestre del año 2016.

Finalmente, como conclusión postula que un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide de manera positiva en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando; pues luego de la implementación del sistema se obtuvo un aumento de S/ 0.28 céntimos de sol de activo corriente por cada sol de pasivo corriente para agosto del 2016.

Caracoleando ha mejorado su posición gracias a que su liquidez actualmente le permite cubrir sus obligaciones mensuales en su mayoría. De acuerdo al diagnóstico de la empresa antes de la implementación se concluye que no tenían definidos los procesos a realizar en las áreas de facturación, cobranzas y tesorería es decir sólo basaba sus operaciones en el día a día sin ninguna base de datos que los respalde.

Antecedentes internacionales:

Según Carranza (2011) en su proyecto de grado de la Universidad de la Salle, Bogotá titulado: Diseño e implementación de la factura electrónica como mecanismo para hacer más eficiente el proceso de facturación en Certicámara S.A. plantea la siguiente problemática: ¿Cuáles son los procesos que se deben llevar a cabo para la implementación de la factura electrónica como oportunidad para integrar las actividades financieras y de gestión de tesorería en Certicámara?

También estableció el siguiente objetivo: Determinar las condiciones de diseño e implementación de la facturación electrónica en Certicámara. La metodología aplicada para dicho trabajo se basó en los siguientes puntos: diseño administrativo, para este caso, el diseño de las estructuras administrativas supone una división adecuada al interior de las áreas de cada departamento que interviene en la facturación electrónica; diseño financiero, el principal objetivo de este punto es determinar cuáles son los costos asociados a la implementación tecnológica de la plataforma de facturación electrónica en Certicámara; diseño técnico, como vital importancia se entiende que el mayor aporte al desarrollo de nuevos sistemas de información los brinda las herramientas asistidas por computadoras, de esta forma, se desarrollan las actividades en un menor tiempo, alcanzando con ello unos niveles de productividad superiores a los que obtendrían si no se usaran dichas herramientas. Como conclusión, el estudio menciona que la Certicámara con la implementación de este nuevo proceso de facturación electrónica logra una reducción en los costos relacionados con el tema de facturación, así mismo logra un ahorro en los costos de logística y un ahorro considerable en el tiempo de emisión de facturas ya que se logra una reducción en los re-procesos causados por la intervención humana.

Este sistema de facturación electrónica implementado en Certicámara incentiva a los proveedores a la adopción de un sistema de las mismas características con la finalidad de agilizar sus trámites. La organización tendrá la posibilidad de crear un nuevo modelo de negocio, en un mercado que aún está poco explorado, con base en este componente de software de facturación electrónica.

Según Mantilla y Torres (Bogotá, 2012) en su tesis “Rediseño del proceso de facturación: Grupo Saavedra” establecen la siguiente interrogante en su estudio: ¿Cómo rediseñar un proceso de facturación en el Grupo Saavedra para que sea organizado, articulado, oportuno y confiable? En base a esta formulación se planteó el siguiente objetivo: Rediseñar el proceso de facturación en el Grupo Saavedra de manera que permita optimizar su funcionamiento, garantizando la confiabilidad e integridad de la información. Respecto a su metodología se aplicó la reingeniería de procesos aplicada a una empresa del grupo en áreas como cartera, tesorería e inventarios. Como conclusión el estudio sostiene que en la implementación del rediseño del proceso de facturación de las funciones de cada área fue evidente el desarrollo y evolución de la organización, debido que resalta un mejoramiento de los tiempos de entrega de los informes y entrega de mercancía a los clientes en un 18 %. Se logró mejorar el resultado de indicadores financieros como la rotación de inventarios y la rotación de cartera haciendo que la compañía use sus propios recursos para la comprar de mercancía y tenga que incurrir menos en el endeudamiento con entidades financieras. Se logra también que los inventarios sean reales y así facilita a los encargados de almacén conocer el stock real de mercancías.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptos teóricos 1

La factura electrónica

Se 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 este contexto la facturación electrónica se erige como una de las principales oportunidades de negocio vinculadas a internet. La factura electrónica se genera por sistema y se envía al destinatario electrónico del cliente la información relacionada con la transacción comercial, impuestos y obligaciones de pago. Además, dicho documento incluye una firma electrónica avanzada obtenida a partir de un certificado legal (Hernandez & Serrano, 2009).

Las ventajas de adoptar la tecnología de la facturación electrónica son: mucha rapidéz, reducción de errores administrativos, menores gastaos operativos, eliminación de retrasos postales y el respeto al medio ambiente .

Factores motivadores de la adopción de facturación electrónica

Existen dos tipos de factores de motivación para la adopción de la facturación electrónica, el primer grupo está referido a las percepciones de la propia empresa acerca de la facturación electrónica estos son; facilidad en el uso, compatibilidad, utilidad y seguridad y,

por otro lado se analiza el efecto ejercido por agentes de entorno en el que interactúa la empresa: clientes, proveedores, competencia y la administración pública.

Primeramente; la **facilidad** de uso implica que el uso de una tecnología no requiere un esfuerzo adicional. (Davis, 1989 en Hernandez & Serrano 2009).

Cuanto mayores sean las complejidades operativas para aplicar una tecnología menor será su uso y el compromiso de la empresa de emplearla en un futuro.

Esto quiere decir que los gerentes o directores que perciban este formato como un instrumento muy complejo que solo dificulta la gestión de sus procesos la considerarán más como una amenaza que como una oportunidad obviando los beneficios que trae su adopción en la empresa.

La **utilidad** recoge los beneficios que se derivan de su aplicación, los mismos que no pueden ser obtenidos por medio de otras herramientas aplicativos. Hace referencia al grado en que un usuario considera que el empleo de una tecnología podría mejorar su actuación en el trabajo Todas estas ventajas la convierten en un elemento imprescindible en la actividad empresarial generando mayor satisfacción (Seddon y Kiew, 1994; Seddon, 1997 en Hernandez & Serrano 2009).

Referente a la **compatibilidad** es entendida como el grado en que el uso de una innovación es consistente con sus valores, experiencias, creencias socioculturales. En el entorno empresarial, la compatibilidad recoge preceptos como la cultura organizacional de la empresa, sus valores, su misión, visión, la forma como se realiza el trabajo, En síntesis si el uso de una tecnología en la facturación es compatible con la cultura de la empresa esto fomentará su aplicación.

Referente a la **seguridad** podemos decir que refleja el grado de fiabilidad del usuario en referencia a mecanismos utilizados a la hora de almacenar datos o realizar transacciones. Este factor es muy importante al tratarse de un proceso de distribución de comprobantes, transacciones en línea a través de la web como es la facturación electrónica. No obstante el hecho de disponer de varios estudios referentes a la seguridad en procesos electrónicos todavía existe un número elevado de excépticos sobre el tema. Al mismo tiempo, si bien existen percepciones favorables sobre la facturación electrónica esto no siempre conduce a la empresa a adoptar este procedimiento (Rombel, 2007 en Hernandez & Serano, 2009).

Factores externos que influyen en la adopción de la facturación electrónica

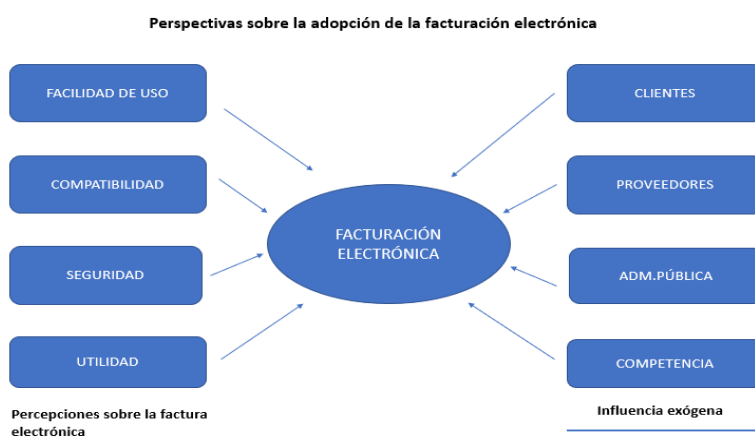
Existen varias teorías que mencionan que el establecimiento de una determinada gestión o estructura vendrá condicionado con una serie de contingencias que se enfrentará la empresa . Estas contingencias se derivan del medio en el que esta opera y tiene influencia en el desarrollo tecnológico alcanzado.(Jurkovich, 1974 en Hernandez & Serrano, 2009).

La influencia del entorno viene determinada por cuatro agentes principales: **competencia, proveedores, clientes y administración pública**; de esta manera el apoyo e incluso la presión de estos agentes hace que la empresa se encuentre más motivada a invertir tiempo y dinero en una tecnología de la información.

Desde la perspectiva de los clientes, la adopción de la facturación electrónica en la empresa puede deberse a la demanda realizada por ellos frente a la necesidad de competir en otros mercados, por brindar un servicio más moderno considerando además que la aplicación puede reducir tiempo de cobro y resolver conflictos.

La presión realizada por los **proveedores y competidores** influye en las decisiones tomadas por las pequeñas y medianas empresas. Esto se manifiesta cuando la adopción de la facturación electrónica por un determinado sector de la industria puede ser percibido como una forma de innovación o como un impulso para que la empresa también siga la misma tendencia. Importante mencionar que esta herramienta establece vínculos cercanos con los proveedores, reduciendo costes operativos y obteniendo en tiempo real información relevante como el saldo del flujo de caja, Según Hernandez & Serrano afirman que North, 1986 y Bailey y Capozzoli, 2001 manifiestan que la administración pública también influye en el desarrollo de ciertas tecnologías de la información en las empresas ya que pueden exigir su aplicación a través de subvenciones o establecerlo como un requisito para las empresas interesadas en trabajar con el gobierno.

Figura N°5



Fuente : elaboración propia

Búsqueda de la eficiencia y productividad :la factura electrónica

La factura electrónica ha revolucionado el comercio on-line en la actualidad, sin duda representa un gran avance en cómo la tecnología aplicada a la contabilidad puede reeditar en la mejora de la eficiencia y la productividad.

Según Millet y Navarro (2008) definen este documento de esta manera: “la factura electrónica es un documento tributario generado por medios informáticos en formato electrónico, que reemplaza al documento en físico en papel ,pero que conserva su mismo valor legal con unas condiciones de seguridad no observadas en la factura en papel” (p.1).

Quiere decir que el documento mantiene su vigencia legal en este nuevo formato pero añadiendo aspectos de seguridad más relevantes con respecto al formato anterior.

Una factura electrónica contiene todos los requisitos de una factura, a esto se agrega una cadena de caracteres denominados firma electrónica. Con ello, el documento adquiere validez legal y tributaria y no es necesario imprimir el documento para hacerlo llegar al cliente final.

Diferencias entre el Sistema tradicional y el Sistema de facturación electrónica

El sistema tradicional de facturación aún preservado por muchas empresas presenta las siguientes desventajas en su utilización: gastos elevados en lo que refiere a los suministros como el papel, la impresora, la tinta, el mantenimiento del equipo, la electricidad que consume. A ello debemos agregar el almacenamiento de documentos, el personal destinado para esta labor, los gastos de envío y mensajería de la factura.

A todo ello debemos agregar que el sistema tradicional de facturación supone un proceso más largo, entregar una factura al crédito puede tardar de 2 a 3 días y requiere de aspectos logísticos que intervienen en la gestión como programar el envío y confirmar la recepción del documento. Como resultado de la emisión de documentos físicos es que deberemos de contar con un almacén para el archivo de las facturas ante una eventual auditoría o requerimiento de la autoridad tributaria. Ello sin contar el riesgo de pérdida de documentos que supone el almacenamiento de facturas dentro de este sistema.

En cuanto a las ventajas que representa el sistema de facturación electrónica tenemos: el recorte de gastos; se ahorra en papel, gastos de mensajería, almacenamiento de documentos, personal asignado para esta labor.

La duración del proceso es más corta; el trámite de entrega de la factura digital puede ser completado en pocas horas desde su emisión, el documento es enviado hacia un servidor de la autoridad tributaria que en pocas horas lo publica en la red otorgándole legitimidad a la factura y reconociendo su validez como comprobante de pago.

Con ello, el documento se encuentra a disposición del emisor y del cliente para realizar el cobro y la cancelación respectivamente del mismo sin necesidad de desplazarse a las instalaciones a las instalaciones de cada uno para realizar esta labor.

Ahorro de espacio, al archivar los documentos de manera digital se suprime la necesidad de contar con un almacén para este fin.

La facturación electrónica está respaldada por un servicio más seguro, quiere decir que el empleo de certificados y firmas digitales en el proceso de envío garantiza la integridad y autenticidad del documento.

TABLA N°3 :

Cuadro comparativo entre el sistema tradicional y de facturación electrónica

Sistema tradicional (en papel)	Sistema de facturación electrónica
Creación de la factura y su emisión en papel	Creación de la firma digital de la factura
Envío de la factura a través de mensajería o de entrega directa al receptor del servicio	Envío y recepción por medios telemáticos del documento
Archivo del documento emitido	Conservación de la factura en archivo digital
Reportar los documentos físicos ante la autoridad tributaria	Se reporta el archivo digital de facturas a la SUNAT

Fuente : Elaboración propia

TABLA N°4 :

Cuadro comparativo de ventajas y desventajas entre la facturación tradicional y la Facturación electrónica

Desventajas del sistema tradicional de facturación	Ventajas del sistema de facturación electrónica
Gastos de suministros : papel ,tinta , energía ,equipos gastos de almacenamiento , envío y de personal asignado	Recorte de gastos ; se ahorra en papel , mensajería y en espacio físico por almacenamiento
Mayor tiempo en culminar el proceso Realizar la entrega de la factura puede durar hasta 3 días desde su emisión.	Trámites más ágiles : el proceso digital puede ser completado en menos tiempo ,sin desplazamiento
Problemas de almacenamiento : en empresas grandes almacenar volúmenes altos de facturas puede tornarse en un problema	Ahorro de espacio ; los documentos pueden ser almacenados de modo digital
Falta de seguridad :bajo este sistema no se garantiza la autenticidad del emisor y la integridad de la factura	Proceso más seguro ; el empleo de firmas digitales y certificados garantiza la autenticidad del documento

Fuente ; Elaboración propia

Conceptos relacionados a la facturación electrónica

Entre los principales conceptos asociados a la facturación electrónica podemos mencionar:

Firma digital: es una modalidad de firma electrónica y está basada en el sistema denominado criptografía asimétrica. En algunos países a este tipo de firma se le conoce como firma electrónica avanzada.

Firma electrónica: Viene a ser cualquier dispositivo empleado en formato de comunicación electrónica, debe constar con un mecanismo de seguridad que garantice la integridad del documento, la autenticación, la confidencialidad,

Certificado digital: es el documento credencial electrónico, firmado digitalmente que vincula un par de claves, una pública y otra privada, con una persona natural confirmando su identidad. Sirve también para firmar de forma digital los documentos electrónicos.

Entidad de certificación; Persona jurídica pública o privada que presta indistintamente servicios de producción, gestión, cancelación y demás servicios inherentes a la certificación digital

La facturación electrónica en el Perú

Según De Velazco (2016), hasta el mes de Agosto del 2016, los contribuyentes designados por la Administración Tributaria como empresas obligadas a emitir facturación electrónica son los llamados principales contribuyentes (pricos) en la primera fase de la implementación, pero también se han sumado un listado de medianos y pequeños contribuyentes con riesgo fiscal a esta iniciativa. La estrategia de la Sunat es que, de manera progresiva todos los contribuyentes adopten la facturación electrónica como procedimiento dentro de su organización. Se ha empezado por los contribuyentes que emiten mayor volumen de facturación, pero esta estrategia puede migrar a otros sectores económicos o en un futuro puede exigirse contar con facturación electrónica para vender al estado. El objetivo a largo plazo de la Sunat es que la emisión obligatoria de comprobantes electrónicos cada vez sea mayor y finalmente, todos los contribuyentes emitan de esta manera (p.3).

En el Perú se ha establecido el sistema de emisión electrónica (SEE), el mismo que está comprendido por el Sistema de Emisión Electrónica -Sol (Portal) y el Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas del contribuyente.

Sistema de Emisión Electrónica desde los Sistemas de la Sunat (factura portal)

Ideado con la finalidad de ser una alternativa gratuita a las pequeñas empresas o de aquellas que solo emiten una pequeña cantidad de comprobantes de pagos electrónicos.

Los pequeños contribuyentes pueden utilizar el Sistema de Emisión Electrónica (SEE) desde los sistemas de la Sunat, para lo cual pueden acceder a la página web de la Administración Tributaria mediante una firma electrónica facilitada por la misma entidad llamada “ Clave Sol “y desde allí realizar la emisión electrónica.

Actualmente se han autorizado distintos tipos de comprobante de pago electrónicos entre los que destacamos; facturas, notas de crédito, notas de débito ,boletas de venta , guías de remisión ,comprobantes de retención y percepción, recibo de honorarios electrónicos (exclusivo para personas naturales), comprobantes de retención, comprobantes de percepción, guías de remisión de bienes fiscalizados.

Describiendo el procedimiento, el emisor genera el documento electrónico desde el portal web de la Sunat al cual accede con su clave Sol. El documento tiene validez legal y no tiene costo alguno para el contribuyente, Si el receptor también es electrónico ,la factura se enviará a un buzón electrónico o podrá ser enviada vía correo electrónico.

Si el receptor no es electrónico, la factura deberá ser impresa y entregada físicamente al cliente .

La finalidad de que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria brinde este servicio es generar una base de datos centralizada de todos los pequeños contribuyentes para que de manera aleatoria realizar consultas integrales con la clave Sol tanto a los emisores como a los receptores electrónicos.

Figura N° 6

FACTURAS ELECTRÓNICAS DESDE LOS SISTEMAS DE LA SUNAT (FACTURAS PORTAL)



Fuente : Sunat

Sistemas de emisión electrónica desde los sistemas del contribuyente

Según De Velazco (2006) nos define al Sistema de Emisión Electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente como el medio de emisión electrónica de facturas, boletas de venta y las notas de crédito y débito desarrollado por el emisor electrónico según lo estipula la Resolución de Superintendencia N 097-2012 / SUNAT y modificatorias(p.5).

Este sistema presenta las siguientes características:

La Sunat puede designar a ciertos contribuyentes a que lleven de manera obligatoria la factura electrónica o también los contribuyentes pueden acceder de manera voluntaria por medio de su clave Sol a la solicitud para incorporarse al sistema.

Obligatoriamente se pasa por un proceso de homologación antes de iniciar la facturación electrónica.

La denominación de emisor electrónico tiene un carácter definitivo, de tal forma que no se pierde bajo ninguna circunstancia.

El formato empleado para los formatos de pagos electrónicos es el XML además utilizan la firma digital.

Por otro lado, los contribuyentes deben cumplir las siguientes condiciones legales para poder ser emisores electrónicos:

Tener la condición de domicilio habido y estado activo en el RUC.

Encontrarse afecto al impuesto a la renta de tercera categoría en el RUC.

Realizar la declaración jurada solicitada a través de Sunat Operaciones en Línea-Sol.

Registrar la dirección de correo electrónico que utilizará como emisor electrónico.

Registrar, por medio de Sunat Operaciones en Línea-Sol, opciones con clave Sol, el certificado digital que utilizará como emisor electrónico.

En referencia al procedimiento del Sistema de Emisión electrónica emitida desde los sistemas del contribuyente primero se tiene que pasar por un protocolo de pruebas que consiste en noventa y nueve casos de uso (homologación), luego de esta fase el contribuyente es admitido como emisor electrónico teniendo dos opciones:

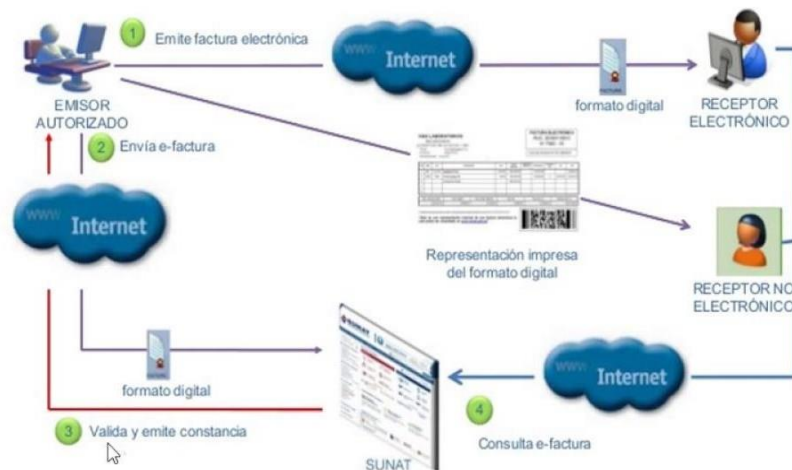
El mismo contribuyente emite los comprobantes de pagos electrónicos, lo puede realizar por medio de la aplicación gratuita de facturación electrónica llamada "facturador"

Un tercero, denominado proveedor de servicios electrónicos (PSE) puede emitir por cuenta del contribuyente.

El proceso se muestra en la siguiente figura:

Figura N° 7: Sistema de facturación electrónica desde los sistema del contribuyente

EMISION Y OTORGAMIENTO DE FACTURAS ELECTRONICAS



Fuente : Sunat

Como se indica en gráfico el emisor autorizado emitirá la factura electrónica a través de internet, para ello deberá desarrollar algún sistema en su página web o por medio de un proveedor de servicios electrónicos (PSE), para este fin, se deberá emplear la firma digital en la factura electrónica, además el emisor electrónico deberá desarrollar algún sistema en su página web que permita realizar las consultas respectivas por todos los comprobantes de pago electrónicos desde los últimos doce meses anteriores. Si el receptor también es electrónico, la factura será enviada de acuerdo con el medio electrónico que establezcan ambas partes.

Si el receptor no es electrónico el documento deberá emitirse en físico. A partir de este año la representación física deberá contar con un código de barras unidimensional.

El emisor electrónico deberá enviar a Sunat la totalidad del documento electrónico dentro de un plazo máximo de siete días calendario a partir del día siguiente de su emisión.

Una vez que Sunat valide correctamente le enviará la constancia de recepción a partir de lo cual el documento electrónico tendrá validéz legal desde la fecha de emisión.

Este modelo representa un gran esfuerzo de implementación, para ello la empresa deberá contar con un staff de personal informático y contable bien entrenado en los aspectos técnicos que faciliten el envío el línea de los comprobantes electrónicos.

Esto quiere decir que deberá contar con un software que dialogue con su sistema de planificación de recursos empresariales y que integre de forma sistemática la facturación con el firmado digital, el envío a la Sunat, la recepción de constancia de recepción y el envío final al cliente.

Si la empresa no puede realizarlo dentro de los plazos establecidos por Sunat ,puede optar por contratar a un proveedor de servicios electrónicos para aprovechar la experiencia del personal especializado con el que cuentan. Esto quiere decir que del sistema de planificación de recursos empresariales se extraiga la información de facturación y después, en el entorno del proveedor de servicios informáticos (PSE) se realice todo el proceso señalado anteriormente.

En los dos modelos de emisión de comprobantes electrónicos la Sunat recibe la totalidad de documentación emitida bajo este formato.

Principales ventajas de la emisión electrónica de comprobantes de pago para la Administración tributaria

Desde la perspectiva de la Superintendencia Nacional de Administración tributaria podemos enumerar las siguientes ventajas en aspectos de índole tributario:

Disponibilidad de información en un entorno electrónico, que facilitará realizar procesos de fiscalización más eficaces ya que se mitigan las posibilidades de documentación tributaria falsa como por ejemplo la doble facturación o las facturas clonadas, Como resultado de este mejor control se puede obtener una mejor recaudación fiscal.

Se genera la posibilidad de desarrollar herramientas para la planificación de auditorías fiscales.

Se facilita el avance de la implementación de la Declaración jurada sugerida del impuesto General a las Ventas.

2.2.2. Conceptos teóricos 2

La factura electrónica en su escala global

Es un resumen de la inserción de la facturación electrónica en diferentes partes del mundo como Asia, Japón, Corea, Taiwán, China y la India. Posteriormente mencionaremos a los países pioneros en la facturación electrónica en esta parte del continente como Brasil, México y Chile.

Asia

El mercado asiático no muestra avances significativos en el empleo de la facturación electrónica, entre los principales factores que contribuyen a ello se encuentran: la falta de un marco reglamentario, barreras fiscales, carencia de iniciativas del gobierno y lo más

importante, no existe un entendimiento adecuado del sistema en general del lado de los que participan en la cadena de suministro.

Como dato no menor; los volúmenes de facturas electrónicas que se intercambian en Asia se originan en el segmento negocio a consumidor y, siendo rigurosos son pocas las que califican técnicamente como facturas electrónicas. Los documentos dentro del esquema “negocio a negocio” apenas comienzan a aparecer.

En los países asiáticos lo que refiere a las inversiones están mucho más enfocadas al comercio sin sustento de papel, como, por ejemplo: documentos de embarque, documentación aduanera y afines.

Se lleva a cabo un procesamiento normal y continuo de los estándares y reglamentaciones relacionados con la adopción de las normas internacionales de comunicación. Sin embargo, a nivel de gobierno es una práctica común adoptar normas que se adecuan a las necesidades y usos de cada país a nivel individual. Los marcos reglamentarios pasan por distintas etapas en los diferentes países asiáticos y los aspectos jurídicos se modifican regularmente. Los impuestos y las políticas fiscales (por ejemplo, en China y la India) hacen poco viable el uso de la facturación electrónica. (Ejemplos de Factura electrónica en distintos países, 2012)

Hong Kong y Taiwán

En lo que respecta a la facturación electrónica Hong Kong y Taiwán contrastan con la realidad en Asia, entre las principales causas que favorecen este desarrollo tenemos: normatividad jurídica sólida; tecnologías de la información con estándares bien establecidos; apoyo gubernamental.

Como una muestra del compromiso del gobierno con la modernización de la información, se impulsó el Plan digital 21; y con la cooperación de 12 entidades del sector privado se fundó Tradelink Ltd que promueve servicios de comercio electrónico a cerca de 70000 compañías de comercio en Hong Kong. Como una medida para incentivar el uso de facturas electrónicas el gobierno incrementó el costo de los trámites que se realizan con documentos en papel y redujo los que implicaban documentación electrónica. Los actuales procedimientos de solicitud de ingreso en la aduana son electrónicos al 95 %.

La facturación electrónica en Taiwán se inició el 2006 en ese entonces 7 compañías usuarias en esta modalidad empezaban el proceso, para el 2008 la cifra se había incrementado 11,275. El documento electrónico es emitido en tiendas y negocios y representa una forma en que se registre y se pague el impuesto al valor agregado. El gobierno optó por conformar un grupo ad hoc cuya responsabilidad sea establecer el reglamento y normativa del nuevo marco tributario, promover el uso del documento electrónico y solucionar las inconsistencias que el nuevo sistema pudiera presentar.

Japón y Corea

Corea presenta un nivel de desarrollo más elevado en comparación con otros países. Los campos en los que el comercio sin soporte de papel ha tenido mayor penetración son el segmento negocio a negocio; negocio a gobierno y en los eslabones más importantes de la cadena de suministro.

Se estableció el entorno legislativo para el comercio sin soporte de papel y los estándares básicos para la transmisión con fines comerciales. Podríamos afirmar como logros alcanzados: la factura electrónica en la aduana: la administración del comercio y el transporte internacional alcanzaron la meta de 100% sin papel.

Para el caso de Japón, la implementación de la facturación electrónica se encuentra en una fase media de desarrollo, podríamos afirmar que el aspecto cultural influye en que esta práctica no se masifique por que el pago en efectivo es más conveniente en Japón y el pagaré es la forma más popular de pago en este país. Existe una iniciativa para un sistema de pagarés electrónicos por parte del gobierno. Alrededor de 7700 compañías en Japón se han inscrito para emplear facturación electrónica (representa el 0.2 % de total en Japón).

Según fuentes fiscales, no es práctica común en Japón el uso de facturas y documentos electrónicos.

China y la India

Ambos países se encuentran en fase de desarrollo en cuanto a su facturación electrónica. En el caso de China el comercio sin papel ha sido empleado en actividades que incluyen administración, liberación y transporte aduanero. Además, los documentos ligados a este sector transmitidos electrónicamente el 2008 superan el 25 %, pero todavía son requeridas las facturas en papel dado que la calidad jurídica de las versiones electrónicas no se encuentra plenamente reconocida.

En la India, es una práctica muy común el envío en PDF de las facturas a los clientes por correo electrónico. El sector de negocio a negocio en la India presenta un nivel bajo respecto a facturación electrónica mientras que el segmento negocio a consumidor en el comercio de telecomunicaciones es que presenta mayor actividad.

Brasil

Uno de los pioneros en la implementación de la factura electrónica en esta parte del continente. Se le conoce como "Nota Fiscal Electrónica "(NFE) y la maneja una entidad gubernamental denominada "Secretaría de Receita Federal ". Para Setiembre del 2009, el país había emitido alrededor de 268 millones de facturas electrónicas.

Se estima que existen 150 000 compañías potenciales que implementarán la NFE a mediano plazo. Entre las entidades que influyen en las fechas límites para implementar estos

programas tenemos: el gobierno; obligaciones del sector industrial y los planes de implementación a nivel estatal bajo estándares nacionales.

México

La factura electrónica en el país azteca es llamada comprobante fiscal digital (CFD) y lo regula el estado por medio del “Servicio de Administración Tributaria “(SAT).

El sector privado a través de compañías como Wal-Mart, Pemex; Elektra, Cemex, Mapfre; Home Depot impulsa la emisión de los comprobantes digitales. Las estimaciones señalan que para septiembre del 2009 se emitieron 226 millones de facturas electrónicas en el país. (Ejemplos de Factura electrónica en distintos países, 2012).

Chile

Los comprobantes digitales en el país del Sur son denominados “Documentos tributarios electrónicos (DTE) y la entidad asignada por el gobierno para administrar la emisión de DTE entre las compañías es el “Servicio de impuestos internos “(SII). Para agosto del 2009, se habían emitido 406 millones de facturas electrónicas. El gobierno central no ha dado carácter de obligatoriedad a la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

América Latina

Esta parte del continente se caracteriza por mantenerse activa en impulsar la facturación electrónica. El sector público encabeza las reglamentaciones y normas necesarias para implementar de forma sólida las solicitudes de facturación electrónica.

La posibilidad de hacer seguimiento a las facturas electrónicas da lugar a la automatización de controles de auditoría. El sector público nacional en estos países también desempeña un papel importante como protector del medio ambiente y el uso de la factura electrónica permite una reducción de residuos de papel considerable.

Dada la diversidad en la legislación que supone cada estado de América Latina, se recomienda la implementación a nivel país frente a una adopción masiva o en bloque en varios países.

Desde la perspectiva tecnológica, cualquier solución universal representa un riesgo mayor considerando que la planificación de los recursos de TI no satisface la demanda del mercado actual.

2.2.3. Conceptos teóricos 3

En esta parte del estudio abordamos la teoría relacionada con la variable de la productividad, así como los conceptos relacionados al tema.

Productividad:

Se entiende por productividad a la relación existentes entre lo que se ha producido y los medios que se han requerido para conseguirlo, por ejemplo, la mano de obra, la energía, recursos. Los conceptos más ligados a este término son la eficiencia y el tiempo.

Si en un proyecto empleamos menos tiempo en realizarlo quiere decir que hemos sido más productivos.

Al referirse a la productividad León (2009) sentencia:

La productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para lograr determinados niveles de producción. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. (pag.5).

Como anticipa el autor, la productividad es producto de una combinación de factores orientados óptimamente para obtener un objetivo, de índole económico, o dentro de una organización en un área determinada.

Este concepto cobra relevancia en la economía de un país ya que los problemas como la inflación, la balanza comercial deficitaria, una moneda comercial inestable, el desempleo solo podrán ser resueltos con el aumento sostenido de la productividad.

Universalmente, se reconoce su importancia para alcanzar el bienestar nacional.

La productividad en la empresa

En el entorno empresarial, un incremento de la productividad se traduce en una mejor percepción de servicio de los clientes, son síntomas de mejora de productividad, el aumento de utilidades; mayor flujo de efectivo y un rendimiento de los activos mayor.

El que una empresa sea más competitiva demuestra que su índice de productividad va en aumento. Existen dos formas de elevar las ganancias en una compañía, aumentando las ventas o reduciendo los costos, o combinando ambas medidas.

Por lo general las empresas se inclinan por aumentar su ticket de ventas ya que a mayores unidades vendidas su costo unitario será menor lo que incrementará su rentabilidad siempre y cuando no se genere un aumento en sus costos variables que disminuya el efecto positivo de la primera medida. Dependiendo del rubro de la empresa, por ejemplo, las que presentan costos fijos altos, la utilidad por unidad puede aumentar con el volumen al margen que se presenten aumentos en sus costos variables.

El control de los costos tiene un efecto de apalancamiento sobre las ganancias, el efecto positivo que genera una reducción de una unidad monetaria en los costos es mucho mayor que lo que genera una unidad monetaria en las ventas.

Los administradores occidentales privilegian el aumento de las ventas por encima del control de costos y recursos, podría decirse que es la posición más cómoda ya que permite soslayar las deficiencias de fondo que puede acarrear cualquier organización.

En contraste con ello, las compañías de oriente se enfocan en la reducción de costos, aumento de la productividad, mejora continua, satisfacción al cliente y calidad.

Cómo se mide la productividad

Entre los elementos que influyen en el incremento de la productividad en una compañía tenemos: el capital humano; de acuerdo a la función a desempeñar deberá ajustarse a un perfil específico que responda a necesidades del puesto.

La Capacitación consiste en transmitir los conocimientos necesarios para ejercer la función óptimamente, Se incluye en este aspecto talleres y charlas de actualización sobre el puesto, manuales de operaciones, retroalimentación.

Respecto a la medición de la productividad esta puede realizarse de manera variada dependiendo de las variables que privilegie la compañía, por ejemplo: una empresa manufacturera emplea el factor “unidades fabricadas mientras que una empresa comercial utilizaría “Ventas netas efectuadas “

Jimenez Castro y Brenes (2009) sostienen: “En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es: productividad; número de unidades producidas, insumos empleados” (pag.7).

2.3. Definición de términos básicos

En esta sección, el autor especifica las definiciones (en forma concreta) de los términos que son propios de la especialidad y/o de difícil comprensión.

Deben estar referenciados o citados

Agente marítimo: Es la persona elegida por propietario; capitán o armador a realizar ante las autoridades de aduanas, portuarias y marítimas todo trámite vinculado a la atención del buque en el puerto. (Autoridad Marítima, 2010).

Armador: Es la persona que explota comercialmente o no un navío, es además el responsable de la navegación del buque; en algunos casos puede tratarse del dueño de la nave (Autoridad Marítima,2010).

Administrador portuario: Viene a ser la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que tiene el título legal para realizar actividades de administración o de infraestructura marítima y portuaria (Autoridad marítima, 2010).

Aceptación de la declaración: Es la acción de numerar, firmar, fechar o registrar el formulario de declaración por la autoridad aduanera competente (Autoridad marítima ,2010).

Autoridad aduanera: Viene a ser un funcionario de la dirección general de Aduanas que bajo las atribuciones de ley otorgadas comprueba la correcta aplicación de la normativa aduanera, la cumple y la hace cumplir (Autoridad marítima, 2010).

Aforo: Es la acción que consiste en reconocer la mercancía, verificar su valor, establecer su peso, cuenta o medida, clasificarla en la nomenclatura arancelaria y determinar los gravámenes que le sea aplicable. (Blog Logística y Transporte, 2015)

Autorizaciones: Son los documentos expedidos por la autoridad marítima aduanera, mediante los cuales se acredita a personas naturales o jurídicas, con determinados requisitos a realizar actividades de índole marítimo y portuario (Autoridad marítima ,2010).

Agente de aduana: Es la persona natural o jurídica autorizada por la superintendencia nacional de aduanas que represente formalmente a los consignatarios o dueños de la carga. (Blog Logística y Transporte, 2015).

Almacenamiento: Es el servicio que se presta a la carga que se encuentra en los lugares de depósito determinados por la empresa. (Blog Logística y Transporte, 2015).

Carga: Se denominan a los bienes, mercancías y los artículos de cualquier tipo que son transportados en los navíos. (Autoridad marítima,2010).

Carga en contenedores o contenedorizada: Son los materiales, bienes, mercancías que se movilizan en el puerto, envasados, clasificados o de forma suelta dentro de un contenedor.

Carga peligrosa: son los bienes o mercancías que por su composición pueden poner en peligro al ser humano, a las instalaciones donde son ubicadas, a los buques en donde son transportadas y a la ecología. (Autoridad marítima,2010).

Carga general o fraccionada: Mercancías empacadas, embaladas, atadas o en piezas (Autoridad marítima,2010).

Carga consolidada: Agrupamiento de mercancías que pertenecen a uno o varios consignatarios reunidas para ser transportadas de un puerto a otro en contenedores siempre que ambas se encuentren amparadas en un mismo documento de embarque. (Blog Logística y Transporte, 2015).

Carga rodante: Vehículos de transporte de personas o carga, así como equipos rodantes destinados para la agricultura, minería y otras actividades, movilizadas por sus propios medios, (Blog Logística y Transporte, 2015).

Certificados: Son los documentos nacionales e internacionales que confiere la Autoridad marítima; como consecuencia de un resultado satisfactorio de un reconocimiento realizado en la nave y que se encuentra acorde a las normas aduaneras.

Conocimiento de embarque: Es el documento que acredita la posesión de la mercadería (Blog Logística y Transporte, 2015).

Cuadrilla: Grupo de estibadores que en un puerto se ocupan de estibar la mercancía a bordo de las naves. Operan también en los terminales de almacenamiento (Blog Logística y Transporte, 2015).

Compañía naviera o agente naviero: Se denomina así a la persona natural o jurídica que actúa en nombre del transportista principal, ya sea como mandatario o comisionista y que puede representarlo frente a terceros y ante las autoridades del sector (Autoridad marítima, 2010).

Consignatario o destinatario: Persona natural o jurídica que en el conocimiento de embarque aparece como destinatario de la carga que dicho documento ampara (Autoridad marítima ,2010).

Contenedor: Es la unidad apropiada para embarcar o almacenar carga en unidades más pequeñas que separa y protege su contenido contra pérdidas o daños y está acondicionada para el traslado marítimo según normas internacionales.

Declaración de mercancías: El acto efectuado en la forma prevista por el código aduanero, mediante el cual el declarante indica el código aduanero que ha de aplicarse a las mercancías (Autoridad marítima ,2010).

Depósito aduanero: Aquel destinado al uso exclusivo del depositario y de aquellas personas autorizadas por el servicio aduanero por voluntad del depositario (Autoridad marítima ,2010).

Desestiba: Remoción de la carga en forma ordenada, de las bodegas del buque o almacenes (Autoridad marítima ,2010).

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DE OBJETIVOS

Una vez establecidos los tres objetivos de la presente investigación es que describiremos detalladamente cómo se realizará su implementación, los recursos involucrados para su producción y el tiempo estimado que tomará establecerlos en el sistema.

3.1. Diseñar un procedimiento para disminuir los casos de facturación extemporánea en el área de Documentación de una empresa logística, Callao ,2018.

Para garantizar la facturación de todos los servicios de forma oportuna se propone la siguiente alternativa; la elaboración por parte del área de Sistemas de un **reporte de servicios pendientes** que centralice todos los servicios que no se hayan facturado y que cuenten con trámite documentario en el área de Facturación.

Para su elaboración será necesaria la siguiente inversión:

Reunión con el área encargada para fijar las funcionalidades, alcances y límites en las líneas de negocio de la herramienta. Una vez las jefaturas fijen los puntos por los cuales partiría su elaboración se emite una solicitud de requerimiento documentada en la que se describe las características del reporte y se envía a producción.

Un analista informático del área de Sistemas asignado a desarrollar la herramienta.

El analista será el encargado de recopilar la información de lo que solicita el área de facturación respecto a la herramienta en su mismo entorno a través de entrevistas al facturador sobre cómo realiza la tarea y en qué circunstancias ocurren las omisiones de los servicios.

Conforme levanta información realiza un bosquejo de la herramienta de acuerdo a las necesidades del área solicitante.

Tiempo de implementación: El aplicativo solicitado presenta un diseño complejo y considerando su finalidad que es la de detectar todos los servicios omitidos o generados fuera de tiempo es necesario ser cuidadosos en su desarrollo. Para contar con una herramienta que presente este grado de alcance en todos los servicios de importación se requerirá un tiempo aproximado de 2 meses.

Funcionalidades;

La herramienta se descargará desde el intranet de la empresa y estará habilitado para los perfiles del analista / facturador y de la jefatura del área, contará con las siguientes características:

Relación de volantes o registros pendientes por facturar que hayan realizado trámite de retiro de carga.

De carácter cuantitativo, es decir cuánto mas servicios se hayan registrado mayor será la cantidad de servicios contenida en el reporte.

Indicará la fecha de creación de servicio y su estado actual: Aprobado o pendiente de aprobar por el usuario que creó el servicio.

En el caso de las facturaciones con servicios pendientes se indicará el usuario del asistente que efectuó la facturación, Esta regla se aplica también para las áreas contiguas como Atención al cliente que registra servicios al crédito como transporte y cuadrilla.

Indicará la condición financiera del servicio, es decir, si corresponde a un crédito o es al contado.

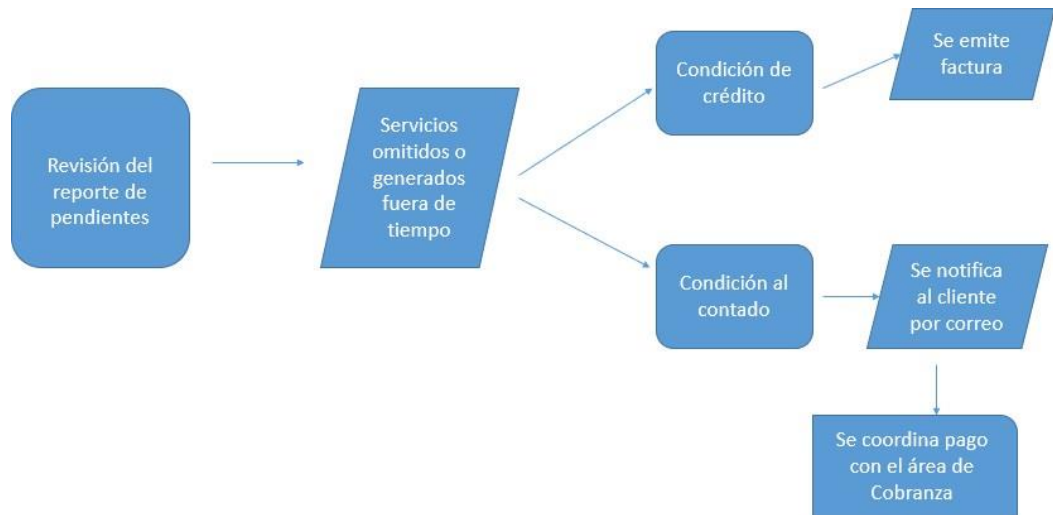
Coste de implementación:

Una implementación de este tipo requiere de una fase de ensayo con la facturación diaria acompañada del analista de sistema para corroborar que la herramienta responda a las necesidades del entorno de facturación en que se generan los eventos En este tiempo se levantarían los incidencias y observaciones que el inicio de todo proceso conlleva.

Una vez implementado es aplicativo, se asignaría un facturador para la revisión diaria del reporte y que sirva de alerta a los demás facturadores en la ventanilla de atención ante casos de omisión o servicios extemporáneos.

Con ello tendríamos un reporte que actúe como punto de acopio de los servicios generados luego del trámite en facturación por áreas contiguas como Servicios y Atención al cliente.

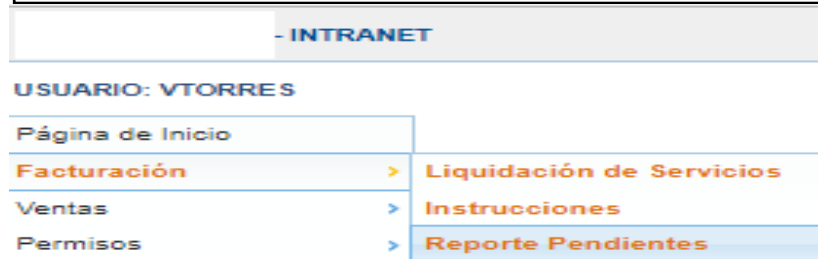
Figura N°8 Mapa de proceso del reporte del reporte de servicios pendientes de facturación



Fuente: elaboración propia

Figura N°9 Pautas para generar el reporte de servicios pendientes en facturación

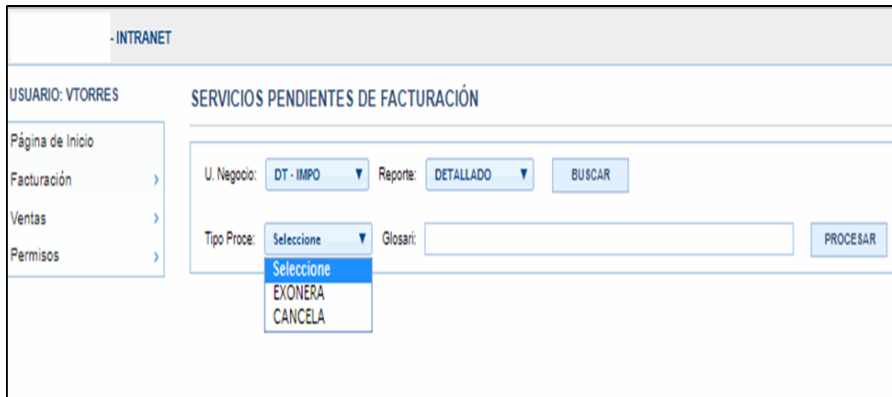
Paso 1: ingresar al intranet, desplegar el menú Facturación y elegir la opción reporte de pendientes



Fuente: elaboración propia

Figura N°10

Paso 2 : Desplegar la pestaña **tipo de proceso** y elegir **“cancela”**, referido a los servicios pendientes de cancelación



Fuente: elaboración propia

Figura N°11: Representación del reporte de pendientes y funcionalidades

		UNIDAD DE NEGOCIO	ESTADO DEL SERVICIO	CLIENTE	Fecha de creación del servicio	Programación	Fecha de aprobación del servicio	HIS	Descripción y cantidad	CONDICIÓN FINANCIERA	
<input type="checkbox"/>	1	280187	DT - IMPO	APROBADO	TIENDAS PERUANAS SA	10/08/2018	10/08/2018	10/08/2018	00647783	MONTCARGA 2.5 TN	1.00 FACTURA 45 DÍAS
<input type="checkbox"/>	2	280187	DT - IMPO	APROBADO	TIENDAS PERUANAS SA	10/08/2018	10/08/2018	10/08/2018	00647783	CUADRILLA	1.00 FACTURA 45 DÍAS
<input type="checkbox"/>	3	280603	DT - IMPO	ALMACENAJE	ANTARES ADUANAS S.A.C	03/08/2018				ALMACENAJE (GLDUS3830225)	2.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	4	280783	DT - IMPO	PROCESO	SAGA FALABELLA S.A	09/08/2018	10/08/2018	09/08/2018	00647845	CUADRILLA EXTERNA	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	5	280783	DT - IMPO	PROCESO	SAGA FALABELLA S.A	09/08/2018	10/08/2018	09/08/2018	00647845	TRANSPORTE DE CONTENEDORES	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	7	280670	DT - IMPO	APROBADO	CENICOSUD RETAL PERU S.A	07/07/2018	07/07/2018	07/07/2018	00637034	CONTENEDOR ALTO CUBICAJE - DPW	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	8	280670	DT - IMPO	APROBADO	CENICOSUD RETAL PERU S.A	07/07/2018	07/07/2018	07/07/2018	00637034	VERIFICACION ADICIO. DATOS DEL CONTENEDOR - DPW	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	8	281138	DT - IMPO	PROCESO	SAGA FALABELLA S.A	09/08/2018	10/08/2018	09/08/2018	00647826	CUADRILLA EXTERNA	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	9	281138	DT - IMPO	PROCESO	SAGA FALABELLA S.A	09/08/2018	10/08/2018	09/08/2018	00647826	TRANSPORTE DE CONTENEDORES	1.00 FACTURA 30 DÍAS
<input type="checkbox"/>	12	281287	DT - IMPO	PROCESO	SAGA FALABELLA S.A	10/08/2018	13/08/2018	10/08/2018	00647827	CUADRILLA EXTERNA	1.00 FACTURA 30 DÍAS

Fuente : elaboración propia

3.2. Formular aplicaciones en sistema para mitigar la emisión de notas de crédito de facturación en el área de Documentación de una empresa logística, Callao ,2018

Para desarrollar este objetivo debemos realizar dos implementaciones en el sistema para corregir las causas que generan el aumento de notas de crédito en la facturación, las describimos a continuación:

Implementar una opción en el intranet que permita ingresar la Carta de Facturación a terceros del cliente. Esta herramienta estaría delimitada por los siguientes datos con carácter de llenado obligatorio el sistema:

Razón social de solicitante, es decir del cliente o importador que emite la solicitud de la facturación a un tercero.

Razón social de tercero: que vendría a ser el agente de aduana o agente de carga que por acuerdo asume la facturación autorizada por el importador

Área a la que se dirige: dependiendo del tipo de facturación puede tratarse de Importación, Exportación o el área de Vacíos.

Tiempo de vigencia: Deberá detallarse el tramo de vigencia de la carta de facturación a terceros para su registro.

El siguiente punto a definir es el área encargada de registrar esta información. Al ser Recepción el primer punto en el que los clientes entregan dichas solicitudes, esta área se encargaría de documentar su ingreso en el sistema.

Toda carta de facturación a terceros deberá presentarse con 48 horas de anterioridad a su aplicación en sistema.

Los recursos utilizados para esta herramienta serían; un analista de sistemas asignado para desarrollar la opción de mejora en el intranet, el tiempo de producción sería de 2 semanas, se presentaría al área de Sistemas la solicitud de requerimiento para poner en producción la implementación.

Una vez contemos con la herramienta en intranet, se realizarían facturaciones de prueba con carta de facturación a terceros para que se determine el grado de fiabilidad de esta opción en sistema.

Figura N°12:



Fuente: elaboración propia.

Figura N°13; Representación del aplicativo para registrar Carta de facturación a terceros

USUARIO: LRIVAS

Página de Inicio
Facturación >

CARTA FACTURACION

Registro Carta Cliente:

Código: 004633

Solicita: ← Nombre del solicitante, del cliente que solicita la facturación a terceros

Facturar a: ← Nombre de la razón social a la que se emitirá la factura

Rubro: (NINGUNO) ↓ ← IMPORTACIÓN / EXPORTACIÓN

Unidad Negocio: (NO DEFINIDO) ↓

F. Inicio: 10/08/2018

F. Término: 10/08/2018 ← Se indica las fechas de vigencia del documento

Glosa: ← Se indica la firma de la gerencia que autoriza la facturación

Estado: HABILITADO ↓

GUARDAR REGRESAR

Fuente: elaboración propia

Implementar una opción en el Sistema que permita a las demás áreas documentar instrucciones de facturación:

Esta opción nace con la finalidad de que las demás áreas cercanas a Facturación como Ventas, Importaciones y Atención al cliente ingresen sus instrucciones respecto a la facturación de los clientes en el sistema.

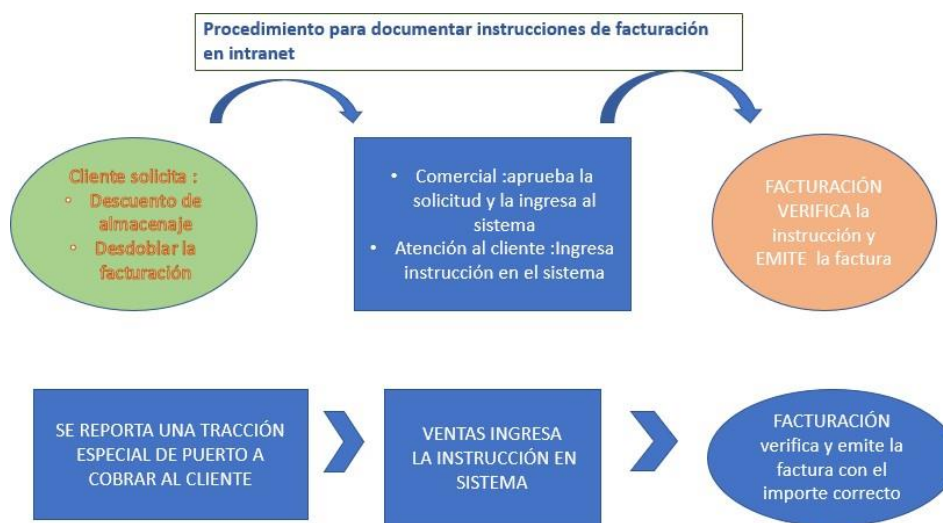
De esta forma descentralizamos el ingreso de las instrucciones de facturación a las demás áreas funcionales y evitamos el cuello de botella .Es importante agregar en este apartado que a diferencia de la opción de carta de facturación a terceros que es más específica y no varía en contenido ,la herramienta para documentar instrucciones de los clientes es más amplia y puede utilizarse para distinto contenido ;por ejemplo, instrucciones del cliente como: el servicio de cuadrilla y aforo se emitirá a tal razón social , verificar cobro de puerto por tal importe ; notar descuento otorgado por Comercial en almacenaje ,verificar antes de facturar; son frecuentes en el negocio y demandan que la información se documente en el sistema para su ejecución.

La herramienta se acoplaría al menú de opciones en el intranet del sistema con amplitud de acceso para los usuarios con necesidades de transmitir requerimientos del cliente.

Para su desarrollo se requiere una solicitud al área de Sistemas para que asigne un analista que en un plazo no menor a 2 semanas culminaría la elaboración de la herramienta.

Esta opción nos permitiría atender facturaciones con requerimientos específicos como desdoblar una facturación en dos razones sociales diferentes o prestar especial atención a un cobro que debe realizarse (como por ejemplo una tracción cama baja o un almacenaje elevado), en la situación opuesta permite también considerar los descuentos otorgados a los clientes por caso puntual y no cobrar demás. En suma, representa un instrumento versátil acoplable a distintas situaciones del área.

Figura N°14:



Fuente: elaboración propia

3.3. Identificar los factores que influyen en el retraso del envío de las liquidaciones a los clientes en el área de documentación de una empresa logística, Callao, 2018.

El motivo principal que genera la demora en el envío de las liquidaciones por correo a los clientes es que se **pierde el seguimiento de las solicitudes debido a la cantidad de correos recibidos**. Esta problemática puede ser mejorada mediante la implementación de un aplicativo en sistema, lo detallamos a continuación:

Implementar en extranet de la empresa una opción para el ingreso de solicitudes de los clientes por facturación:

A diferencia de las propuestas anteriores respecto a las mejoras en los procedimientos de facturación y afines, en esta oportunidad la implementación estaría ubicada en el extranet de la empresa a la que tienen acceso todos los clientes. Se propone la creación de una herramienta que centralice los requerimientos de liquidaciones y consultas de almacenaje que se envían a la casilla de facturación. La finalidad principal es darle visibilidad al requerimiento del cliente, muchas veces de la atención a estos requerimientos depende que se realice el retiro de los contenedores a la planta del importador.

Esta herramienta tendría las siguientes características:

Gama de opciones según el requerimiento, es decir: consultar fecha de almacenaje; importe de liquidación de carga, envío de facturas en PDF por correo electrónico.

Nivel de acceso: Jefatura del área y asistentes de facturación.

Las liquidaciones atendidas se eliminarán por sistema al cambio de fecha del día en que fueron recibidas, la finalidad es preservar la visibilidad del aplicativo en la recepción de solicitudes.

El cliente deberá ingresar a extranet con su código de acceso, ingresar el número de volante o el registro al cual corresponde la consulta a facturación y seguidamente desglosar la opción motivo de solicitud y elegir entre envío de facturas, liquidaciones de carga o consultar fecha de almacenaje. En esta última opción puede especificar la fecha a la cual requiere ser calculado el servicio.

Como último paso adicionar el correo electrónico al cual deberá responderse la solicitud.

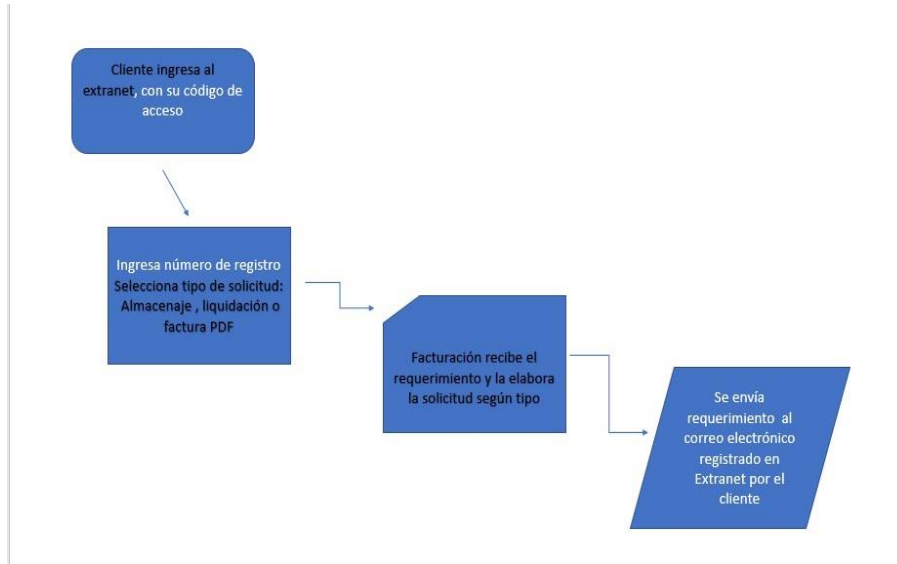
Una vez culminado el ingreso de datos esta solicitud podrá ser visualizada por facturación para su atención en breve.

De esta forma le otorgamos prioridad a las consultas de facturación, brindamos un servicio más rápido y enfocamos la atención en estos requerimientos que tienen que ver con el movimiento del negocio y no se mezclan con las consultas de clientes internos que obedecen a otro tratamiento o correos de casillas grupales.

Los recursos involucrados en la implementación son un analista de sistemas a cargo del proyecto, el tiempo estimado será de 2 semanas hasta su consecución, dado que los clientes deberán ser los que ingresen los datos para el armado de la solicitud será necesario divulgar el

nuevo proceso en extranet en opción de los comunicados y detallarles pautas a seguir para desarrollar el aplicativo de solicitudes.

Figura N°15: Procedimiento para el ingreso de solicitudes en el extranet



Fuente: elaboración propia

Figura N°16: Representación del aplicativo para el ingreso de solicitudes en extranet



Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se establecen en un cuadro comparativo entre los dos escenarios: el entorno en el cual se viene trabajando con las limitaciones descritas, y el segundo escenario que conlleva representar las ventajas y nuevas posibilidades que ofrecería la implementación de las propuestas de mejora.



Como complemento, establecemos comparaciones de los eventos durante el año 2017 en los cuatro últimos meses versus el comportamiento esperado una vez implementada la mejora en los cuatro próximos meses del año.

CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS

OBJETIVO 3.1 “ DISEÑAR UN PROCEDIMIENTO PARA DISMINUIR LA FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN

TABLA N°: 5

RESULTADOS

Problemática identificada	Estado actual del procedimiento	Resultados esperados con la mejora de proceso
Facturación extemporánea de los servicios		
 Omisión de servicios en el área de Facturación	Los servicios registrados después del trámite de retiro se informan por correo a la casilla de facturación o se avisa por teléfono al facturador y este anota manualmente en el documento para su revisión posterior	Todos los servicios registrados por las áreas adyacentes se centralizan en el reporte de pendientes para su facturación Se asigna un asistente para la facturación diaria de los servicios en este reporte.
 Servicio registrado fuera de tiempo por Operaciones	El operador entrega un reporte manual de servicios realizados por el importador al día siguiente para su registro en el sistema No hay nivel de prioridad por cliente , inclusive para casos especiales como Komatsu y Ripley que presentan tiempo límite para facturar (48 hrs)	Operaciones ingresa los servicios en el sistema para que se actualicen en el reporte de pendientes en facturación Se establece un nivel de prioridad en el carguío de servicios Especial atención a los servicios de Komatsu y Ripley para su facturación inmediata

Fuente : elaboración propia.

CUADROS ESTADÍSTICOS DE SERVICIOS OMITIDOS EN FACTURACIÓN Y EXTEMPORÁNEOS EN 2017 Y LA PROYECCIÓN AL 2018

En la representación analizamos las cifras y porcentajes de los servicios omitidos y extemporáneos durante los últimos meses del 2017, se observa:

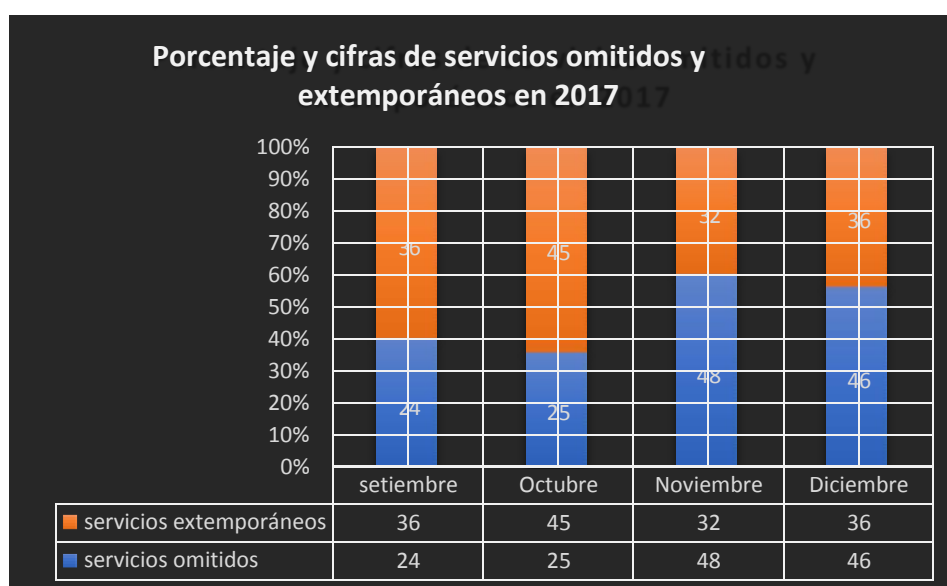
En Setiembre, un porcentaje del 60% del total de servicios no facturados corresponde a extemporáneos, es decir 36 casos y el 40% pertenece a servicios omitidos (24 casos).

En octubre se presentaron 70 casos, 45 corresponden a servicios extemporáneos y 25 a servicios omitidos.

Para el mes de noviembre, los servicios omitidos aumentaron a 60% (48 casos) mientras que los servicios extemporáneos decrecieron a 32 casos (40%).

En diciembre, se reportaron 36 casos de servicios extemporáneos (44%) y 46 servicios omitidos (56%).

Figura N° 17



En los meses siguientes a la implementación de la mejora se estima el siguiente comportamiento;

En Setiembre se espera una reducción a 15 casos de servicios omitidos (43%) frente a 20 de servicios extemporáneos (57 %).

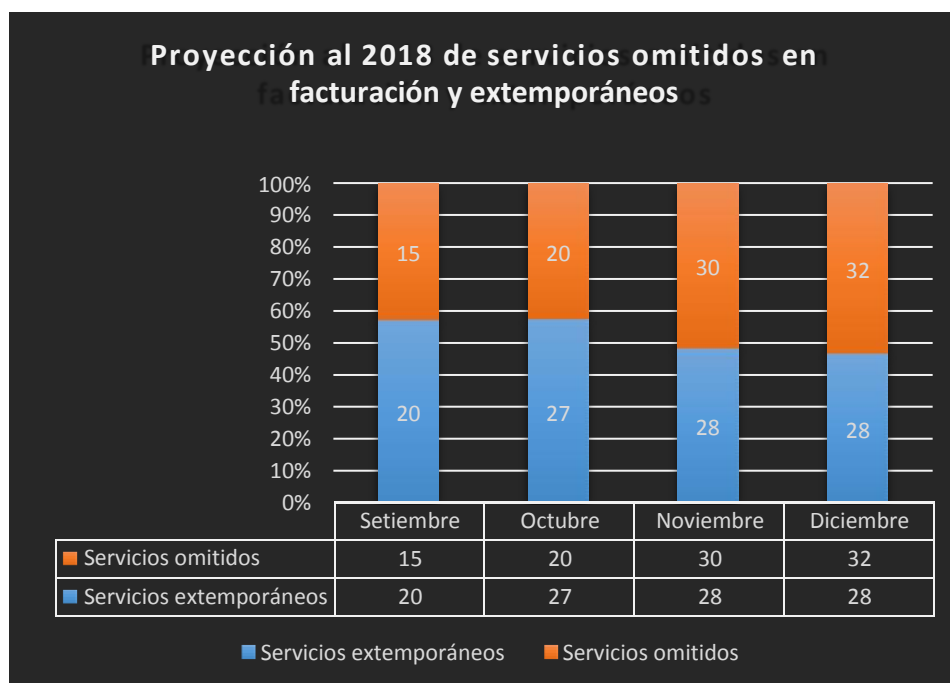
En octubre, el porcentaje se mantendría con 20 casos de servicios omitidos y 27 de servicios extemporáneos.

En noviembre con el incremento de la demanda por fin de año, se estima un aumento de los servicios omitidos a 30 (52%) frente a 28 casos de servicios extemporáneos (48%).

Para el mes de diciembre continúa la tendencia de aumento, se estima 32 servicios omitidos (53%) y 28 casos por servicios extemporáneos (47%).

La reducción de incidencias será progresiva y tiene que ver con la destreza que el personal vaya adquiriendo en la revisión del reporte de servicios pendientes de facturación.

Figura N° 18





Fuente: Elaboración propia

CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS

OBJETIVO 3.2.- FORMULAR APLICACIONES EN SISTEMA PARA MITIGAR LA EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO DE FACTURACIÓN

TABLA N°:6

RESULTADOS

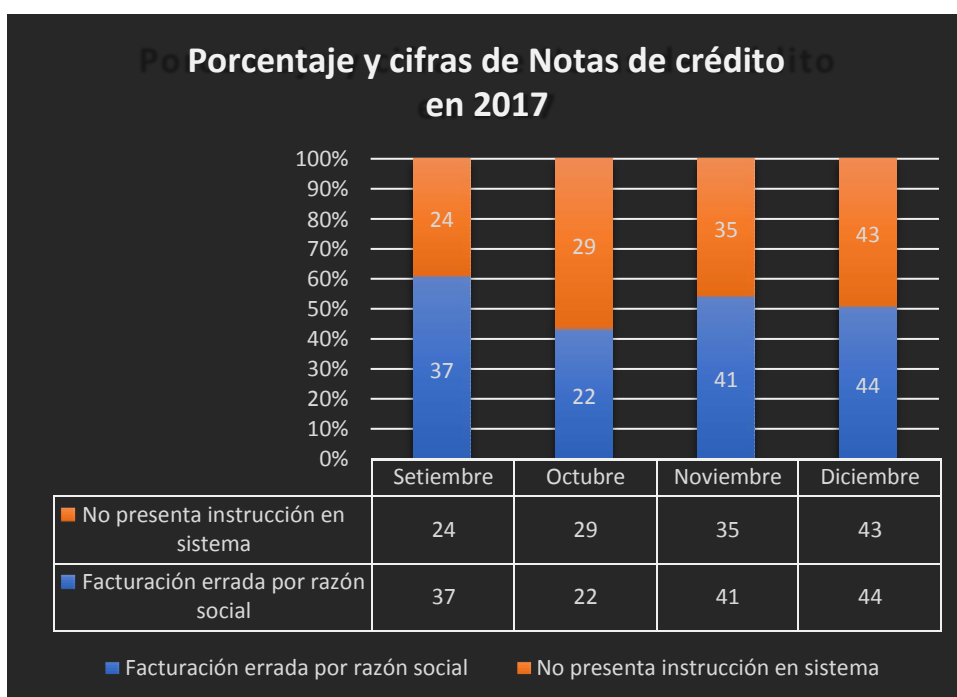
Problemática identificada	Estado actual del procedimiento	Resultados esperados con la mejora de proceso
incremento de notas de crédito en facturación		
 Facturación errada por razón social	La carta de facturación a terceros se entrega al facturador quien anota la indicación del documento hasta que la agencia realice el trámite en ventanilla Este procedimiento genera un seguimiento constante, almacenamiento de documentos ya que no están ingresados en el sistema Alto margen de error en la facturación ya que se puede omitir la indicación por olvido o rapidéz en la atención en hora de alta demanda	Contar con información sistematizada Menos acumulación de documentos en el área de trabajo ya que están ingresados en sistema Descentralizar el ingreso de cartas de facturación a terceros del área de Documentación Eliminar o mitigar el margen de error que supone la facturación a terceros.
 Facturación no contaba con intrucción en sistema	Las instrucciones de otras áreas sobre facturación son enviadas por correo. Este procedimiento implica seguimiento constante de correos Mayor riesgo de no cumplir con las instrucciones del cliente y generar facturación errada Las áreas como Ventas, Operaciones no se involucran en el proceso de atención de solicitudes con instrucciones de facturación Mayor posibilidad de omitir un servicio o de cobrar un monto menor en la factura	Las instrucciones estarán documentadas en el intranet Menor seguimiento de indicaciones por correo, que se traduce en más tiempo para atender otras labores del área. Mayor posibilidad de emitir la facturación correcta. Descentralizar el registro de instrucciones de facturación y expandir la aplicación a las demás áreas funcionales Instrucciones de facturación específicas para casos de mayor complejidad

En la representación se aprecia un incremento de notas de crédito al 60 % por facturas erradas por razón social, mientras que 24 casos corresponden a facturas por no contar con instrucción en sistema.

En octubre, 29 casos de notas de crédito se generaron por no contar con instrucción en sistema y 22 casos responden a facturas erradas por razón social.

En noviembre se reportaron 54 % de casos sin instrucción y el 46% lo representan facturas erradas por razón social. Para diciembre se presentaron 43 y 44 casos del primero y del segundo respectivamente.

Figura N° 19



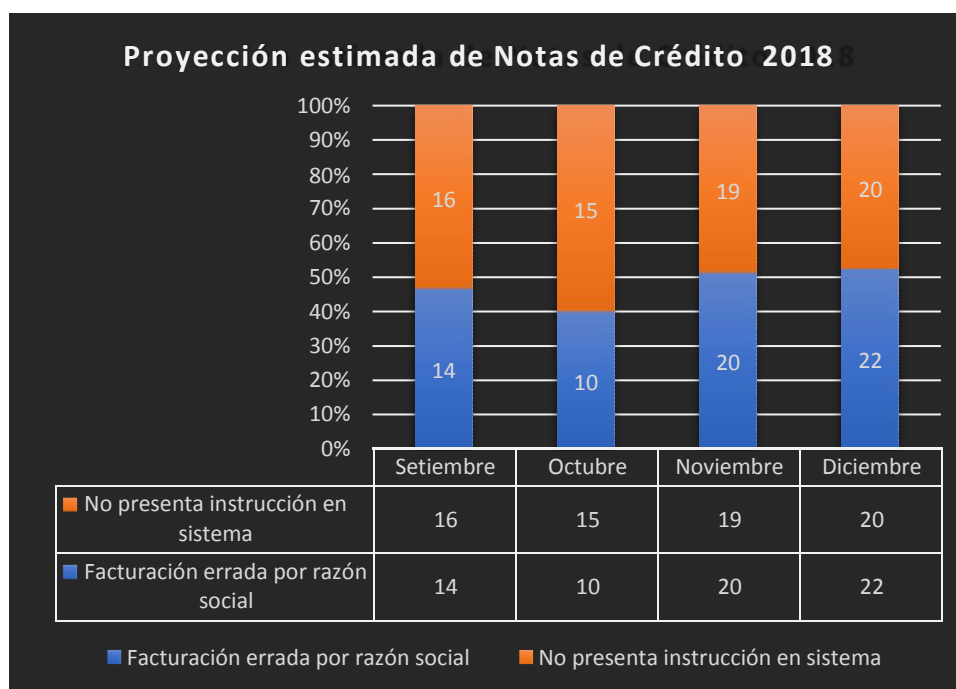
Fuente: Elaboración propia

En setiembre, luego de la implementación se calcula una incidencia de notas de crédito de 14 casos por facturación errada por razón social y 16 por que no se encontraba la instrucción en sistema.

En octubre, la escala se mantuvo con 10 notas de crédito referentes a errores en la razón social y 15 con incidencia en la falta de instrucción en sistema.

En noviembre, se incrementó en un total de 39 casos por los motivos descritos y en diciembre alcanzó los 42 casos de notas de crédito (52 % y 48 %).

Figura N° 20




Fuente: elaboración propia.

CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS

OBJETIVO 3.3.- IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RETRASO DEL ENVÍO DE LAS LIQUIDACIONES A LOS CLIENTES

TABLA N°:7

Problemática identificada	Estado actual del procedimiento	Resultados esperados con la mejora de proceso
Retraso en el envío de las liquidaciones		
<div style="text-align: center;">  </div> Facturación pierde el seguimiento a las liquidaciones solicitadas por correo	Las solicitudes de liquidación son enviadas por correo a la casilla grupal del área El envío de liquidaciones debe alternarse con la atención en la ventanilla de facturación lo que influye en no seguir la secuencia de correos de este tipo Mayor probabilidad de omitir una solicitud y que el cliente no cuente con el importe para retirar su carga . Mayor riesgo en quejas y reclamos por la demora en responder.	Las solicitudes que se reciben por extranet son más visibles ,se ahorra en tiempo de búsqueda y respuesta. Segmentación de requerimientos para una atención oportuna Menor probabilidad de omisión y demora en las solicitudes Se contaría con una base de datos de liquidaciones atendidas por día Mitigar el riesgo de reclamo del cliente y lo que conlleva

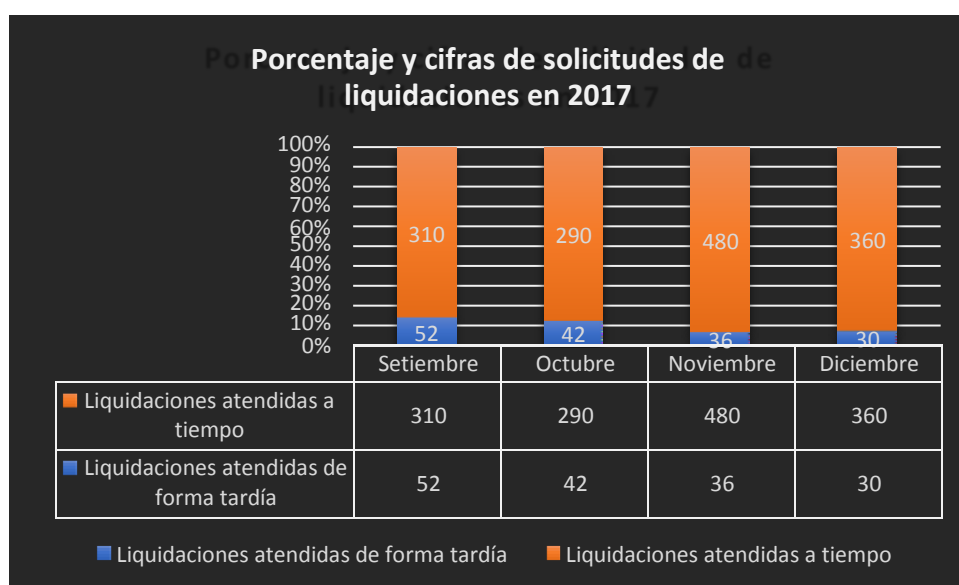
En setiembre, se registraron aproximadamente 310 solicitudes de liquidaciones de los clientes que se atendieron de forma exitosa. También se estimaron 52 casos de solicitudes no atendidas en el día por problemas de sistemas o porque no contaba con tarifa.

En octubre, se atendieron 290 solicitudes de liquidaciones; se reportaron 42 casos de liquidaciones no atendidas o con respuesta extemporánea.

En noviembre, el mes con mayor demanda, se recibieron 480 solicitudes de liquidaciones que se atendieron de forma exitosa frente a 36 con incidencia en respuesta tardía.

En diciembre, se registraron 30 liquidaciones que se atendieron fuera de tiempo por falta de seguimiento, referente a liquidaciones con respuesta exitosa se alcanzó las 360 solicitudes.

Figura N° :21



Fuente: elaboración propia

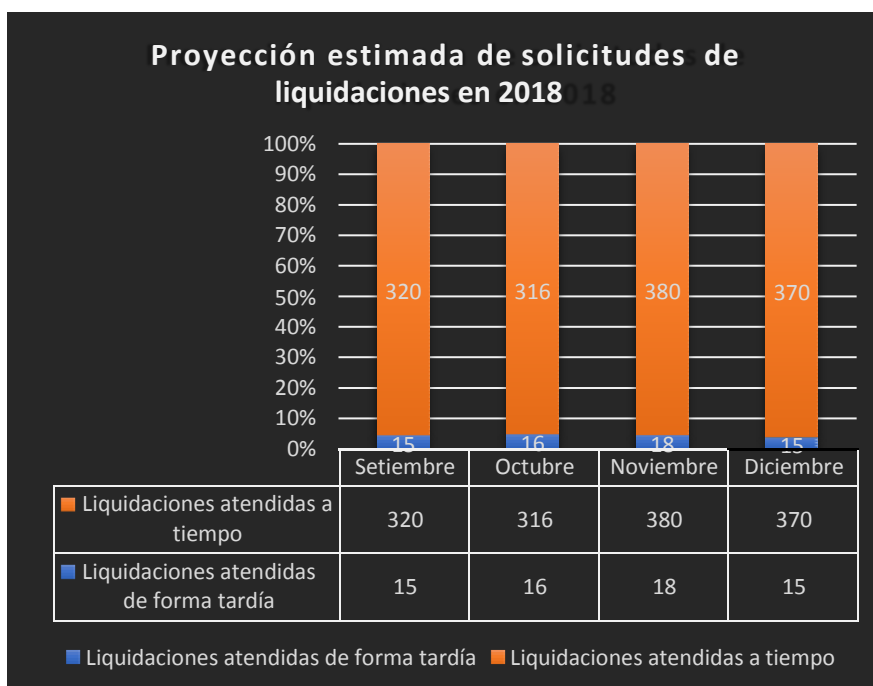
Para Setiembre se proyecta un incremento de liquidaciones exitosas de 320 frente a una reducción de liquidaciones tardías de 15.

En octubre, se calcula que se atenderán 316 solicitudes a tiempo y se estima 16 solicitudes extemporáneas.

En noviembre, se estima atender 380 solicitudes y se calcula que presentarán incidencias de sistemas o demora en atención unas 18 solicitudes.

Finalmente, en diciembre se proyecta bajo atención exitosa 370 solicitudes y 15 solicitudes con atención extemporánea.

Figura N° 22



Fuente: elaboración propia

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

Consideraciones para la medición :

Las labores la realizan 3 asistentes con 8 horas de trabajo diarias (24 en total) , el pago por nómina es 60 dólares por día, gastos generales de \$ 60

La producción promedio por día es : 28 liquidaciones , 8 solicitudes de notas de crédito y 35 facturas emitidas dentro del plazo.

TABLA N°8 : **MEDIDA TOTAL DE PRODUCTIVIDAD ANTES DE LA MEJORA**

PRODUCCIÓN	PRODUCTO	TIEMPO			MEDIDA TOTAL DE PRODUCTIVIDAD (Por hora)
	Promedio de unidades por día	horas totales diarias	proporción	horas destinadas a cada labor	
Solicitud de liquidaciones	28	24	0.3	7.2	3.88
Emisión de notas de créditos y reclamos	8	24	0.2	4.8	1.66
Facturas emitidas dentro del plazo	35	24	0.5	12	2.92
			1	24	8.46

TABLA N°9 : **MEDIDA MÚLTIPLE DE PRODUCTIVIDAD ANTES DE LA MEJORA**

PRODUCCION	PRODUCTO	COSTOS		MEDIDA MÚLTIPLE DE PRODUCTIVIDAD (por dólar)
	Promedio de Unid. por día	Costo de personal \$	Gastos operativos \$	
Solicitud de liquidaciones	28	20	20	0.7
Emisión de notas de créditos y reclamos	8	20	20	0.2
Facturas emitidas dentro del plazo	35	20	20	0.875
				1.775

Con la mejora se estima un incremento gradual del 40% en las facturas dentro del plazo y en la atención de liquidaciones.
 Con ello ,se espera una reducción del 50% en notas de créditos y reclamos

TABLA N° 10 MEDIDA TOTAL DE LA PRODUCTIVIDAD DESPUÉS DE LA MEJORA

PRODUCCION	PRODUCTO	TIEMPO			MEDIDA TOTAL DE PRODUCTIVIDAD (Por hora)
	Promedio de unidades por día	horas totales diarias	proporción	horas destinadas a cada labor	
Solicitud de liquidaciones	39	24	0.33	7.92	4.92
Emisión de notas de créditos y reclamos	4	24	0.1	2.4	1.66
Facturas emitidas dentro del plazo	49	24	0.57	13.68	3.58
			1	24	10.16

TABLA N° 11 MEDIDA MÚLTIPLE DE PRODUCTIVIDAD DESPUÉS DE LA MEJORA

PRODUCCIÓN	PRODUCTO	COSTOS		MEDIDA MÚLTIPLE DE PRODUCTIVIDAD (por dólar)
	Promedio de Unid. por día	Costo de personal \$	Gastos operativos \$	
Solicitud de liquidaciones	39	20	20	0.975
Emisión de notas de créditos y reclamos	4	20	20	0.1
Facturas emitidas dentro del plazo	49	20	20	1.225
				2.3

Conclusión :

PRODUCTIVIDAD DESDE LA MEDIDA TOTAL : $(10.16 - 8.46) / 8.46 = 0.20$

" La productividad desde la medida total aumentò en 20 %" por labor realizada por hora

PRODUCTIVIDAD DESDE LA MEDIDA MÚLTIPLE : $(2.3 - 1.78) / 1.78 = 0.29$

" La productividad desde la medida múltiple se incrementò en 29 %"

CONCLUSIONES

Como conclusión podemos manifestar que el diseño de un procedimiento para mitigar los índices de facturación extemporánea en la organización representada un valor agregado a toda la cadena de suministro de la empresa, clientes internos y externos verán beneficiadas sus actividades en ahorro de tiempo y rapidez en sus operaciones. Asimismo las finanzas de la empresa también se optimizarán porque ofreceremos estados financieros en tiempo real y actualizados.

En cuanto a los aplicativos para reducir las notas de créditos, con su implementación se logrará ahorro de tiempo en correcciones y reprocesos en todas las posiciones, consideremos que un reclamo pasa por varias fases para su atención y con esta mejora se experimentará mayor eficiencia en las funciones encomendadas.

Respecto a la atención oportuna de las liquidaciones, con el aplicativo intentamos dotar de dinámica a este procedimiento de cara al cliente, Es la herramienta que se enfoca más al exterior de las actividades que las dos anteriores y su finalidad es impactar positivamente al cliente cuando inicie su proceso de desaduanaje de carga.

RECOMENDACIONES

Como recomendación manifestamos que el presente estudio constituye un ensayo concreto de los problemas reales de una empresa en el comercio marítimo y evidencia como la trazabilidad de la empresa se ve afectada por variables al interior de la organización.

Con las alternativas propuestas se pretende aportar soluciones a problemáticas similares en agencias de carga, agencias de aduana, depósito temporal, en base a procedimientos concretos utilizando las tecnologías de la información como medio de mejora en los procesos descritos.

Se recomienda emplear las tecnologías de la información en los procesos internos y externos de las organizaciones de comercio exterior y otros campos, es la norma en plena era digital que estamos cursando

REFERENCIAS

CAPÍTULO 5. Bibliografía

- Autoridad Marítima, P. (2010). *Glosario de términos Marítimos Portuarios*. Obtenido de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/glosario-de-terminos-maritimos.pdf>.
- Blog Logística y Transporte, T. (Enero de 2015). *TIBA Blog Logística y Transporte*. Obtenido de <https://www.tibagroup.com/mx/glosario-de-terminos-maritimos-portuarios>.
- Carlos, H. &. (2009). *¿Qué induce a las empresas a adoptar facturación electrónica ? Efecto de las percepciones y del entorno competitivo*. *Universia Business Review*.
- De Velazco, J. (2016). *La Facturación electrónica en el Perú*. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe>.
- Ejemplos de Factura electrónica en distintos países*. (2012). Obtenido de Guía de la implementación de la facilitación del comercio: <http://tfig.itcilo.org/SP/contents/country-examples-e-invoicing.htm>
- Jimenez Jeannethe, C. A. (2009). *Productividad*. Santa Fé: El Cid Editor.
- Leon , M. (2009). *Productividad : su gestión y mejora continua :objetivo estratégico*. El Cid Editor. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3181314>.
- Millet David, N. A. (2008). *Temas contables y empresariales*. Obtenido de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA; la búsqueda de la eficiencia y productividad: <http://jggomez.eu/z%20Privado/b%20usuarios/n-revista/caja/2pd/2008/197B.pdf>