



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CÓDIGO:
VERSIÓN: 01**

PRACTICA EMPRESARIAL

MELISSA ALVAREZ CASTRILLÓN

DOCENTE

LINA MARIA BASTIDAS ORREGO

**DISEÑO DEL SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA EMPRESA
A&F CARGO SAS**

**PRÁCTICA EMPRESARIAL
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON**

MEDELLÍN

2023-2




 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Tabla de contenido

Contenido	
Lista de Tablas.....	4
Lista de Gráficos.....	5
Introducción.....	6
1. Título del proyecto.....	6
2. Resumen del proyecto	6
2.1 Palabras clave.....	7
3. Planteamiento del problema	7
3.1 Pregunta problematizadora	11
4. Objetivos	11
4.1 Objetivo general.....	11
4.2 Objetivos específicos.....	11
5. Descripción de la empresa	11
5.1. Delimitación espacial	11
5.1.1. Razón social.....	11
5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa.....	12
5.1.3. Representante legal	12
5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa	12
5.1.5. Misión	12
5.1.6. Visión.....	13
5.1.7. Valores corporativos	13
5.2. Delimitación temporal	13
6. Alcance.....	13
7. Marco teórico, Estado del arte	14
7. 1. Marco teórico.....	14
7. 2. Estado del arte	14
8. Marco metodológico.....	15


 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

8.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
8.2. Plan para el análisis y procesamiento de datos	16
8.3. Tipo de estudio	16
8.4. Procedimientos de muestreo.....	16
9. Resultados.....	17
9.1. Subproceso de gestión administrativa.....	18
10. Conclusiones	23
11. Recomendaciones	23
Bibliografía	25

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--


Lista de Tablas

Tabla 1. *Matriz DOFA A&F Cargo S.A.S.* 17

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p align="center">FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	---	--

Lista de Gráficos

Gráfica 1. <i>Mapa de procesos de la empresa A&F Cargo S.A.S.</i>	9
Gráfica 2. <i>Organigrama de gestión administrativa</i>	18
Gráfica 3. <i>Flujograma de procesos Auxiliar de facturación y liquidación</i>	20

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Introducción

Este trabajo se enmarca en la identificación de los procesos administrativos de la compañía A&F Cargo, mediante levantamiento de la información que hay de la empresa, para diseñar un flujograma de procesos sobre el cargo de auxiliar de facturación y liquidación, con el fin de optimizar los tiempos de trabajo, disminuir costos, generar conocimiento, sentido de pertenencia y apropiación de los colaboradores actuales y futuros. Esto facilitará visualizar el flujo de trabajo y sus respectivas actividades a cargo, identificando así estrategias de mejora y formas de optimización para dicho proceso.

Logrando impactar no solo a la organización en la actualidad sino también a futuro, puesto que si hay un cambio de personal esta herramienta disminuirá el proceso de adaptación al cargo de nuevas personas.


“La administración por procesos consiste en identificar, definir, interrelacionar, optimizar, operar y mejorar los procesos del negocio” (Tovar, 2007, p. 20), desde esta perspectiva es importante generar una administración con enfoque en los procesos, teniendo en cuenta que mediante la misma se logra un trabajo más eficiente y acorde a las necesidades de la organización.

1. Título del proyecto

Diseño del subproceso de facturación y liquidación de la empresa A&F CARGO S.A.S.

2. Resumen del proyecto

En el siguiente trabajo abordaremos la problemática de la falta de conocimiento de los procesos internos de la empresa A&F Cargo S.A.S., debido a que es de suma importancia para

 <p>UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

un desarrollo adecuado de sus actividades. El objetivo principal de este trabajo es documentar el subproceso de facturación y liquidación del área administrativa de la organización A&F Cargo buscando el conocimiento tanto de la organización como sus colaboradores. Para esto se procede a usar las herramientas de gestión para la recolección de la información como lo son la matriz DOFA, entrevistas semiestructuradas y caracterización y flujograma de procesos. Nuestro resultado final es un flujograma de procesos del cargo de auxiliar de facturación y liquidación que logra cumplir con el objetivo principal e invita a la organización para la implementación de esta herramienta para cada uno de los cargos que la componen, con el fin de conocer de manera minuciosa sus procesos, fortalezas, debilidades y posibilidades de mejora.

2.1 Palabras clave

Administración de empresas, Administración, Administración por procesos.

2.2 Código JEL


M1. Administración de empresas y economía de la empresa

M11. Gestión de la producción

3. Planteamiento del problema

La empresa A&F Cargo SAS es una organización con 11 años de experiencia en el mercado de comercio exterior, actualmente es una empresa mediana con sede en Medellín, Bogotá, Cartagena y Buenaventura, con perspectivas de expansión y crecimiento continuo.

Es por esto que para la organización es importante resaltar e identificar sus puntos más fuertes y los más débiles para generar procesos de transformación y mejora continua.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Realizando un análisis diagnóstico de la organización se identificó que hay desconocimiento de los procesos y la descripción de cargos del área administrativa, como se dividen y cuáles son los subprocesos que se llevan a cabo. Esto es indispensable para que cada colaborador conozca el debido proceso y evitar los distintos reprocesos que se generan dentro del área y dentro de la organización, permitiendo encontrar acciones de mejora.

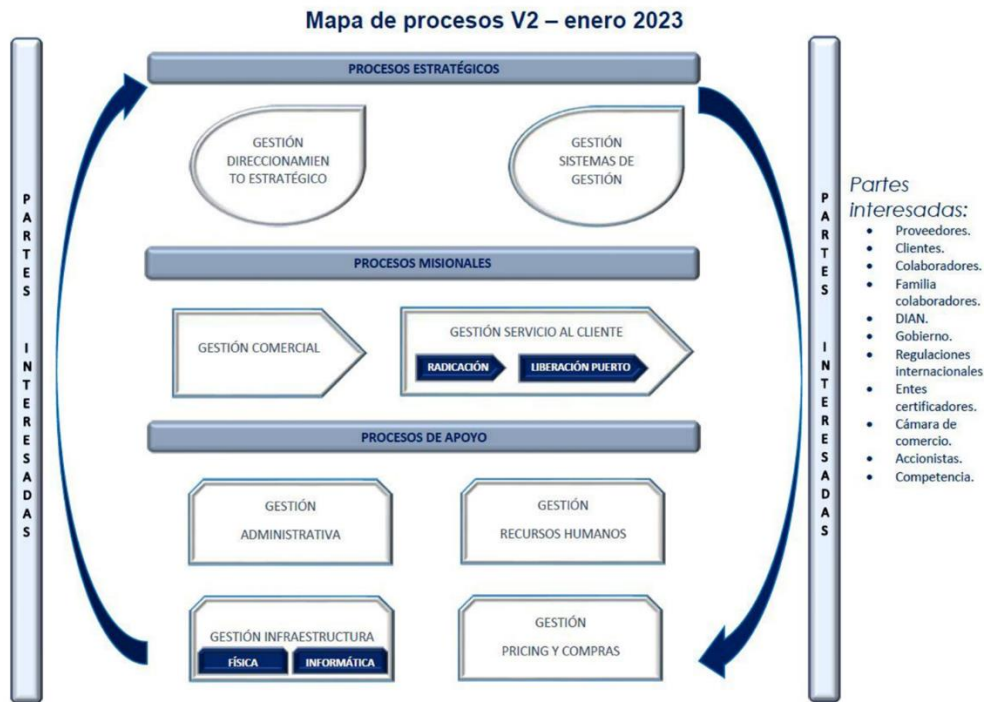
A partir de un análisis se identificaron las siguientes deficiencias:

- Sistema organizacional multitareas: Algunos de los procesos dentro de la organización tienen tareas diversas y diferentes a su cargo, teniendo en cuenta sus conocimientos adquiridos, pero que, aunque puede verse reflejado como una ventaja, a lo largo del tiempo es una debilidad organizacional porque al tener altos niveles de tareas, se realizan trabajos incompletos o no con el nivel de satisfacción que se requieren.
- Pocos conocimientos de los procesos internos: En general los colaboradores no tienen un conocimiento más amplio de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización de manera micro, haciendo que la comunicación y resolución de conflictos no se desarrolle de forma efectiva.
- Alto índice de rotación de empleados: Es común que en la actualidad las empresas tengan alta rotación del personal, debido al poco compromiso de las personas con su puesto de trabajo; sin embargo, es importante que las empresas generen procesos de reclutamiento más efectivos.

Dado lo anterior, el desarrollar los procesos internos es una de las metas que la organización se ha propuesto. Siguiendo esta línea, la empresa ya cuenta con un mapa de procesos general donde se han logrado identificar las áreas y partes interesadas, pero dichos procesos no están caracterizados. Es decir, ya hay un punto de partida para implementar una gestión por procesos.


A continuación, en la Gráfica 1 se presenta el mapa de procesos que la empresa construyó e implementó anteriormente. Allí se puede observar que los procesos de la organización están divididos por: estratégicos, misionales y de apoyo. Nuestro trabajo estará enfocado en los procesos de apoyo, específicamente en el área de gestión administrativa.

Gráfica 1. Mapa de procesos de la empresa A&F Cargo S.A.S.



Nota: tomado de la página web oficial de la empresa (A&F Cargo, 2023)

Si evaluamos el funcionamiento de una empresa, son múltiples las actividades que se deben realizar para la entrega del producto o servicio al consumidor final y más aún para lograr en él una experiencia de satisfacción total. Si bien, las empresas en el pasado se preocupaban solo por vender un producto determinado con estándares básicos de calidad, los aspectos de competencias, costos, clientes entre otros. En la actualidad las empresas de hoy no se permiten


	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

conformarse con un producto de baja calidad, ni mucho menos a los clientes aceptarlo (Riley, 2001).

Es aquí donde cobra importancia nuestro enfoque de procesos, si por ejemplo para producir y vender de manera exitosa un producto como el “jabón de baño” al interior de la empresa deben realizarse procesos como la planificación y desarrollo del producto, la compra de insumos y materias primas, la administración y mantenimiento de oficinas, plantas, bodegas, maquinaria, la gestión de logística, la labor de mercadeo, las ventas, la facturación, la contabilidad de la empresa entre muchos más procesos necesarios para el mantenimiento de la empresa (Berna, 2015).

Según Sánchez (2014), la gestión por procesos aparece como un sistema de gestión orientado, por un lado, a mejorar la eficiencia interna y, por otro, a eliminar todo aquello que el cliente no valora. Es, por lo tanto, una filosofía a tener en cuenta en tiempos difíciles como los actuales. La relevancia de la gestión por procesos en el mundo empresarial ha conllevado el desarrollo de multitud de investigaciones al respecto en el mundo académico.

Partiendo de esta problemática la organización requiere realizar un trabajo para la identificación de procesos, subproceso y procedimientos, ya que la no aplicación de esto ha incidido dentro la organización en los tiempos de inducción y reinducción, los cuales llegan a tomar tiempos que van desde los 2 a 5 meses, porque muchas veces la información que se brinda es muy general, pero el proceso detallado no se tiene, y es ahí donde se generan errores y retrocesos. Por lo anterior es importante aplicar estas herramientas de gestión con el fin de mejorar la gestión administrativa y la eficiencia en los procesos.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

3.1 Pregunta problematizadora

¿Cómo puede mejorarse la eficiencia en el proceso de facturación y liquidación de la empresa A&F Cargo S.A.S.?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Documentar el subproceso de facturación y liquidación del área administrativa de la organización A&F Cargo S.A.S. buscando el conocimiento tanto de la organización como sus colaboradores.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de la organización.
- Describir el proceso de gestión administrativa a partir del mapa de procesos ya establecido por la organización.
- Diseñar el subproceso de facturación y liquidación que pertenece al proceso de gestión administrativa.


5. Descripción de la empresa

5.1. Delimitación espacial

Calle 7 #39 – 215 Edificio Gran ahorrar Of 804 - 1108

5.1.1. Razón social

A&F CARGO S.A.S.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa.

Agente de carga internacional

5.1.3. Representante legal

Andrés Mesa Mejía

5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa


A&F Cargo S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la prestación de servicios de transporte de carga y logística internacional, desde y hacia cualquier lugar del mundo.

Fue creada en el año 2012, con el fin de brindar soluciones simples y efectivas a sus clientes, apoyándose en su personal altamente experimentado y capacitado, lo cual ha permitido desarrollar excelentes alianzas en el medio, logrando de esta manera ofrecer a sus aliados una amplia gama de servicios nacionales e internacionales para el manejo de sus cargas.

Desde el 2014 cuentan con póliza de ACI (Agente de Carga Internacional) #615 y desde el 2018 obtuvieron la certificación BASC acreditándose en esta certificación como un asociado de negocio confiable para todos sus aliados estratégicos. En junio de 2023, obtuvieron la certificación IATA. IATA code: 76102010003

5.1.5. Misión

Queremos brindar a nuestros clientes una amplia gama de servicios logísticos globales; soportados en estándares internacionales de calidad, seguridad y control, apoyados en la experiencia de nuestros colaboradores y de esta manera aportar soluciones efectivas que se adapten al dinamismo del mercado, haciéndonos una compañía flexible a las diferentes necesidades de nuestros clientes.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

5.1.6. Visión

Ser la mejor opción de nuestros clientes y aliados comerciales, sobresaliendo por la efectividad de nuestras relaciones, basadas en la excelencia, compromiso y cumplimiento de nuestra promesa de venta. ¹

5.1.7. Valores corporativos

- Legalidad.
- Honestidad.
- Buena fe.
- Lealtad.
- Interés general y corporativo.
- Veracidad.


5.2. Delimitación temporal

Fecha de inicio 22 de agosto y fecha de terminación 22 de noviembre de 2023.

6. Alcance

Identificación, levantamiento de información y diseño del subproceso de auxiliar de facturación y liquidaciones dentro de la empresa A&F Cargo S.A.S.

¹ La información de la empresa A&F Cargo S.A.S se tomó de la página: <https://ayfcargo.com.co/>

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

7. Marco teórico, Estado del arte

7. 1. Marco teórico

Empezando a desglosar los términos se inicia por la palabra gestión, la cual según Muñoz y Andrade (2007) se trata de una serie de etapas o pasos para solucionar un trabajo, definir un proyecto o gestionar una organización.


Por otro lado, Gallego (2013) define que los procesos se dividen en tres grupos, el primero es el nivel estratégico, que es el encargado de definir la misión, visión, estrategias y metas de la organización, el segundo es el nivel operativo el cual está enfocado directamente a las tareas y elaboración del producto o servicio y el tercer nivel de apoyo que son quienes dan soporte a todos los departamentos de la organización.

Por otra parte, Bergholz (2011) considera que la gestión por procesos se define como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

De acuerdo a lo anterior, la gestión por procesos es importante para optimizar el funcionamiento de las organizaciones, logra centrar sus esfuerzos a unos procesos más concretos que alcancen las metas establecidas y generen el mayor rendimiento posible. Por lo tanto, las empresas deben poner mayor atención a sus procesos realizando una adecuada identificación, documentación, seguimiento y creación de estrategias de mejoras.

7. 2. Estado del arte

Se encontró diferentes trabajos donde se desarrollan e implementan sistemas de gestión por procesos. Uno de estos trabajos es el de Álvarez – Silva et al. (2020), titulado “Reingeniería del

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones”, esta investigación tuvo como objetivo proponer un diseño de reingeniería del proceso administrativo para la optimización de recursos humanos y financieros en una empresa de telecomunicaciones, el cual tuvo como conclusión que la administración por procesos ayuda a brindar posicionamiento y permitir la supervivencia en las empresas.

Otro trabajo es el de Molina (2016) titulado “Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales”, el cual pretendía acercarse a una simplificación administrativa por medio de la gestión por procesos para la mejora continua y búsqueda de la excelencia en las organizaciones. Como consideraciones finales es importante resaltar que al iniciar este proceso puede parecer complejo pero que se destaca finalmente la diferencia en las empresas, ya que al lograr realizar este proceso se evidencia un avance y procesos más eficaces.

8. Marco metodológico

8.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Fuente primaria:** Información interna de la empresa A&F Cargo S.A.S. y cargo de auxiliar de facturación y liquidación.
- **Fuente secundaria:** Búsqueda en bases de datos académicas, búsquedas en libros.
- **Instrumentos de levantamiento de información:** Entrevistas semiestructuradas a los cargos de Auxiliar de tesorería, asistente administrativo, analista administrativa y auxiliar de facturación y liquidación. Este instrumento cuenta con preguntas básicas, las cuales se enfocaban en las actividades que realiza cada persona, proceso, los insumos para las actividades e indicadores.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

- ¿Qué actividades realizas diariamente?
- ¿Quién te brinda la información y a quien la transmites?
- ¿Qué recursos utilizas?
- ¿Qué indicadores tiene tu proceso?

8.2. Plan para el análisis y procesamiento de datos


- **Fase 1 - Diagnóstico inicial:** Se realizó una DOFA para identificar las posibles deficiencias en la organización.
- **Fase 2 - Análisis del diagnóstico inicial y definición del trabajo:** Luego de tener la DOFA realizamos un análisis más a detalle de las debilidades de la empresa y se jerarquizaron, para identificar cuál fue la debilidad en la cual se debía trabajar.
- **Fase 3 - Levantamiento de información:** Las entrevistas semiestructuradas con el fin de recolectar información importante en el área administrativa.
- **Fase 4 - Diseño del subproceso de Auxiliar de facturación y liquidación:** Luego de contar con la información del subproceso procedemos a crear el flujograma con las actividades del cargo.

8.3. Tipo de estudio

El tipo de estudio cualitativo, descriptivo. Es un trabajo de análisis transversal, no experimental.

8.4. Procedimientos de muestreo


El muestreo es un censo, teniendo en cuenta que se entrevista a la única persona que tienen a su cargo las actividades del subproceso de facturación y liquidación.


 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEIN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

9. Resultados

Iniciamos el trabajo con la elaboración de una matriz DOFA para comenzar con el diagnóstico de la empresa. Los resultados de dicho trabajo se presentan en la tabla 1 que se muestra a continuación.

Tabla 1. Matriz DOFA A&F Cargo S.A.S.

	MATRIZ DOFA	
Matriz Dofa	Fortalezas (F) -Experiencia y buena reputación en el mercado. -Oficinas de la compañía en puertos estratégicos. -Formación y programas de bienestar para los colaboradores. -Amplio portafolio de servicios para la cadena logística.	Debilidades (D) -Sistema organizacional multitareas. -Pocos conocimientos de los procesos internos. -Proceso mal direccionado de reclutamiento. -Alto índice de rotación de empleados.
Oportunidades (O) -Creciente demanda en el mercado nacional e internacional. -Oportunidad de ingreso a otros mercados a nivel internacional. -Posible ingreso a nuevas redes de agentes. -Nuevas políticas para el comercio exterior.	Estrategia FO: -Utilizar la experiencia y la buena reputación para expandir la presencia internacional, aprovechando la creciente demanda en el mercado global. -Fortalecer aún más los programas de bienestar para empleados y la formación para mantener y atraer talento mientras se abren nuevas sucursales a nivel internacional.	Estrategia DO: -Abordar las debilidades organizacionales mediante la inversión en formación y desarrollo interno para aprovechar las oportunidades de crecimiento en el mercado nacional e internacional. -Mejorar el proceso de reclutamiento para reducir la rotación de empleados y aprovechar al máximo el crecimiento de la demanda.
Amenazas (A) -Dependencia del gobierno y barreras internacionales. -Fluctuaciones en las tasas de cambio que podrían afectar los costos. -Alta competencia en el mercado. -Cambios y afectaciones climáticas.	Estrategia FA: -Diversificar los servicios de la cadena logística para reducir la dependencia de factores gubernamentales y las barreras internacionales. -Utilizar la experiencia en el mercado y las alianzas con redes de agentes para afrontar la alta competencia en el mercado.	Estrategia DA: -Implementar cambios en el sistema organizacional para abordar de manera eficaz las amenazas, como las fluctuaciones en las tasas de cambio y las afectaciones climáticas. -Buscar asesoramiento externo o colaboraciones estratégicas para superar las debilidades internas y afrontar las amenazas externas.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

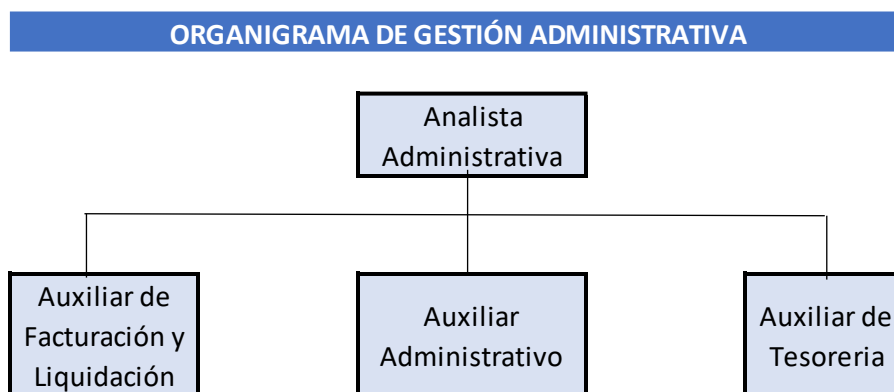
Esta matriz DOFA nos arroja un diagnóstico más amplio de la empresa, logrando reconocer fortalezas que pueden dar respuesta oportuna a las amenazas que encontramos en el mercado, como es el ejemplo de la experiencia y la reputación de la organización para responder a la alta competencia del mercado.

Con esta matriz se identifica que la empresa tiene debilidades como lo es el sistema organizacional multitareas y poco conocimiento de sus procesos internos. También se encontró que hay deficiencias en los procesos de reclutamiento lo que conlleva a una alta rotación de personal. Desde este punto de vista, el diseño de procesos y subprocesos son un punto de partida para la implementación de un sistema de gestión por procesos y una acción que busca eliminar las debilidades actuales de la organización.


9.1. Subproceso de gestión administrativa

Como punto de partida del diseño del subproceso, se plantea el siguiente organigrama del área administrativa, el cual lo podemos ver en el siguiente gráfico:

Gráfica 2. *Organigrama de gestión administrativa*




Nota: Elaboración propia

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


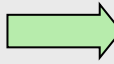

Este organigrama se realizó con el fin de dar claridad de los cargos que componen el área administrativa, la cual se compone de 4 cargos: está el cargo de Analista Administrativa que es la encargada de realizar el recaudo y rotación de cartera, el cargo de Auxiliar de Tesorería quien se encarga de los pagos a proveedores y mercado de divisas, el cargo de Auxiliar Administrativo que soporta a los demás cargos del área administrativa y revisión de soportes contables, y finalmente el cargo de Auxiliar de facturación y liquidación, que es el encargado de generar las facturas a clientes y la liquidación correcta de los manejos u operaciones coordinadas, identificando rentabilidad y/o pérdidas posibles.

El enfoque de este trabajo estará centrado en el cargo de auxiliar de facturación y liquidación, el cual tiene identificado actualmente sus tareas y responsabilidades, pero no se cuenta con una documentación detallada de cómo se realiza cada una de sus actividades.

Es por esto que se realizó una caracterización y flujograma del proceso para dar solución a la pregunta problematizadora, el resultado se encuentra en la gráfica 3.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

Gráfica 3. Flujoograma de procesos Auxiliar de facturación y liquidación


Logo A&F	FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN		
	CODIGO: POR DEFINIR	VERSIÓN: 1	FECHA ACTUALIZACIÓN: 2023-11-05
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		NOMBRE: PROCESO DE FACTURACIÓN Y LIQUIDACION	
OBJETIVO: Emitir las facturas por conceptos de manejo generados por la organización, debe garantizar el cobro correcto según aplique, además de llevar a cabo la liquidación correcta de los manejos u operaciones coordinadas, identificando rentabilidad y/o pérdidas posibles.		ALCANCE: Asegurar que los cargos por los diferentes conceptos de manejo se correspondan con lo establecido en las políticas, manuales y tarifarios de la organización.	
RESPONSABLE Auxiliar de facturación y liquidación		PARTICIPANTES: Gerente, comercial, servicio al cliente	
<div style="text-align: center;"></div> ENTRADAS <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de facturación por parte de servicio al cliente y comercial. 	SEGUIMIENTO AL PROCESO <ul style="list-style-type: none"> Preliquidacion y aprobacion de solicitudes de facturacion Registro de clientes nuevos Realizacion de facturas electronicas Emision certificado de fletes Liquidacion de costos Revisión de facturas de ventas <div style="text-align: center;"></div>	<div style="text-align: center;"></div> SALIDAS <ul style="list-style-type: none"> Entregar paquetes contables con la rentabilidad administrativa al área contable. Entrega cálculo de comisiones para cada comercial o servicio al cliente a la gerencia 	
REQUISITOS (Norma, Ley, Organización) <ul style="list-style-type: none"> Resolución 000042 de 2020 (Ley de facturación electrónica en Colombia) 		RECURSOS (Humano, Infraestructura) <ul style="list-style-type: none"> Computador Impresora Papelería Sistema contable. 	
DOCUMENTOS: Relacionados: <ul style="list-style-type: none"> Proceso liquidación y facturación Descripción del cargo de facturación y liquidaciones. 		REGISTROS <ul style="list-style-type: none"> Base de datos de liquidaciones por mes Base de datos de comisiones por colaborador INDICADORES <ul style="list-style-type: none"> Valores facturados por mes Número de facturas realizadas. 	



P-H-V-A	PROCESO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1P		Comercial / Servicio al cliente	Se genera la necesidad de realización de factura electrónica o liquidación de la carga, se recibe solicitud vía e-mail
1H		Auxiliar de facturación y liquidación	Se realiza la clasificación de las solicitudes por servicio y/o fecha de llegada de la carga, y se priorizan para su realización por día. Su clasificación se realiza según tipo de operación: Aéreo, marítimo, terrestre y fecha de llegada de la carga.
2H		Auxiliar de facturación y liquidación	Se revisa que la solicitud de liquidación cuente con: cotización, BL y tarifa vigente para la negociación y que la utilidad sea según las pautas comerciales 10% de la venta o mínimo USD 200 por contenedor.
1V		Auxiliar de facturación y liquidación	Si cumple se procesa la solicitud de lo contrario se devuelve al área solicitante.
A1		Auxiliar de facturación y liquidación	Se realiza la preliquidación del servicio, de la siguiente manera: Venta según la cotización - Costo según la tarifa = Ganancia final
3H		Auxiliar de facturación y liquidación	Si la solicitud de facturación es para un cliente nuevo se crea en el sistema. Los documentos para creación del cliente son solicitados al inicio de la relación comercial por la asistente administrativa y enviados al momento de realizar la solicitud de facturación y/o liquidación.
4H		Auxiliar de facturación y liquidación	Emisión factura electrónica en el sistema contable



P-H-V-A	PROCESO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Enviar factura electrónica	Auxiliar de facturación y liquidación	Se realiza envío de factura electrónica por sistema interno de la compañía
5H	Generar certificado de fletes	Auxiliar de facturación y liquidación	Se realiza la generación del certificado de fletes según valores facturados, también es enviado por el sistema interno
P2	Recibir paquetes contables para revisión	Asistente Administrativo	El asistente administrativo entrega a la auxiliar de facturación y liquidación las facturas de ventas de los clientes con las facturas del proveedor para revisión
2V	<p>¿Cumple con los requisitos?</p>	Auxiliar de facturación y liquidación	Se revisa que se tenga todos los soportes y los costos de las tarifas pactadas al inicio.
2A		Auxiliar de facturación y liquidación	Si no están todos soportes y los costos de las tarifas pactadas se devuelve al asistente administrativo para añadirlo nuevamente, si los costos son diferentes se notifica a servicio al cliente y comercial para verificar con el proveedor.
6H	Liquidar costos	Auxiliar de facturación y liquidación	Se realiza liquidación de costos en el cuadro de liquidaciones administrativas
7H	Entregar paquetes contables	Auxiliar de facturación y liquidación	Se entregan los paquetes contables luego de ser liquidados con la rentabilidad administrativa al área contable
8H	Calcular comisiones	Auxiliar de facturación y liquidación	Se calculan las comisiones para cada comercial o servicio al cliente por mes y se entrega al área de gerencia Los datos para las comisiones salen del cuadro de liquidaciones.
3A	FIN	Auxiliar de facturación y liquidación	Proceso de facturación y liquidación finaliza con la entrega de los paquetes contables y el cálculo de las comisiones de comercial / servicio al cliente.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

10. Conclusiones


El actual trabajo tuvo por objetivo realizar y presentar a la compañía A&F Cargo S.A.S. una propuesta de mejora mediante el diseño de un flujograma de procesos detallado para el cargo de auxiliar de facturación y liquidación, realizado a través de un diagnóstico inicial en el cual se logró identificar una problemática importante: la falta de conocimiento de los procesos internos, y una solución a esta problemática que era la implementación de un manual de procesos, por lo tanto se usaron diferentes herramientas como la matriz DOFA y la entrevista semiestructurada para lograr realizar por lo menos el primero manual de procesos para el cargo de Auxiliar de facturación y liquidación.

¿Cómo puede mejorarse la eficiencia en el proceso de facturación y liquidación de la empresa A&F Cargo S.A.S.? Implementando el flujograma de procesos realizado anteriormente, con el fin de identificar las actividades de mayor importancia, priorizando acciones y conociendo al detalle el proceso.


Como conclusión final se recalca la importancia y practicidad que trae para las empresas la implementación de las diferentes herramientas de gestión para su día a día. En este caso los flujogramas de procesos nos ayudan a entender mejor cada una de las áreas de la empresa, para hacerlas más eficientes mediante estrategias idóneas, optimización de tiempos y la gestión del conocimiento adquirido que puede ser transmitido mediante la documentación de un proceso, reduciendo a futuro errores o pérdida de información importante para la compañía.

11. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que este trabajo fue hecho en pro a la mejora continua de la organización se sugieren los siguientes aspectos:

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

- **Socialización:** Es importante que los colaboradores y jefes conozcan esta herramienta diseñada para que brinde claridad del cargo e invite a realizar esta misma herramienta en sus distintos cargos.
- **Implementación del flujograma de procesos:** Es importante que este flujograma inicie a ser parte esencial del cargo y área administrativa, con el fin de que funcione de manera óptima y logre los objetivos establecidos.
- **Estrategias identificadas en la matriz DOFA:** Al realizar la matriz DOFA se realizaron una serie de estrategias que se sugieren a la organización implementar y evaluar su eficiencia en el tiempo.
- **Evaluación y seguimiento continuo:** Luego de implementar este flujograma de procesos, es importante realizar evaluaciones periódicas con el fin de ver su efectividad y que ningún proceso esté quedando obsoleto o funcionando de manera incorrecta.
- **Enfoque por área:** Teniendo en cuenta que en el diagnostico se identificó que había un sistema organizacional multitareas, alta rotación del personal y problemas en el proceso de reclutamiento, se recomienda realizar un estudio por área para determinar que procesos se llevan a cabo, como mejorarlos y que si en algún momento se está presentando un problema encontrarlo de raíz y tener en claro los responsables de dicho proceso.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Bibliografía

- Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, I. C., & Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 20(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Bernal Zipa, M. M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. [Trabajo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://acortar.link/81POaJ>
- Sánchez, L., & Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y organización*, (54), 54-71. <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/460/481>
- Hernández, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Digital CEMCI*, 1-34. <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Contreras Vielma, A., & Medina-Giacomozzi, A. (2018). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público chileno. *Revista Médica de Risaralda*, 24(1), 43-48. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-06672018000100008&script=sci_arttext
- Tovar, A. (2007). CPIMC Un modelo de Administración por procesos. Panorama Editorial. <https://acortar.link/kD7iuZ>