

**Sistema Integrado Para La Eficiencia Operativa: Agilización De Procesos Mediante
La Centralización De La Información.**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Contaduría Pública.

Karen Johana Patiño Baena.

Mauricio Alejandro Ovalle Zapata.

Opción de Trabajo de grado Práctica o Validación de funciones

2024.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por haberme permitido llegar a la culminación de mi pregrado en Contaduría Pública, agradezco especialmente a mis padres y familia por impulsarme a crecer y superarme cada día en mis proyectos personales y académicos.

A todos los docentes y a mi tutor Mauricio Ovalle Zapata por su apoyo, empatía y guía en este trabajo; así como a mis compañeros que han sido parte de mi camino universitario, les agradezco por transmitirme sus conocimientos. Gracias por el tiempo compartido, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Karen Johana Patiño Baena.

Tabla de Contenido

I.	RESUMEN	4
	1.1. Palabras clave	4
II.	PROBLEMÁTICA ABORDADA	5
III.	OBJETIVOS	9
	3.1. GENERAL	9
	3.2. ESPECIFICOS.....	9
IV.	METODOLOGIA	10
V.	RESULTADOS.....	11
	5.1.1. Base de datos	11
	5.1.2. Relación de facturación	13
	5.1.3. Pendientes de pago.....	15
	5.1.5. Ingresos ventas por cliente anual	19
	5.1.6. Mapa de procesos	21
VI.	CONCLUSIÓN	23
VII.	REFERENCIAS	25

I. RESUMEN

En el presente trabajo se pretende proponer un sistema integrado para la eficiencia operativa: Agilización de procesos mediante la centralización de la información en la empresa Transportes López Pérez SAS dedicada al servicio de transporte de carga a nivel nacional a través de terceros con vehículos de carga pesada (volcos, carrocerías, carboneras, yeseras), el transporte de materia prima a diferentes empresas desde el inicio del recorrido (cargue) hasta el descargue y gestión posterior; se observa que en la empresa se presentan deficiencias administrativas, ya que los colaboradores no cuentan con un manual o mapa de procesos al cual acudir, reduciendo el tiempo de respuesta y proporcionando un servicio poco eficiente disminuyendo su competitividad frente a otras organizaciones.

Así mismo, es importante señalar la implementación de las herramientas ofimáticas que son cada vez más necesarias en gestión empresarial y en la vida cotidiana, esta herramienta permite manejar la información en tiempo real, automatizar los procesos reiterativos y aumentar la productividad, evitar la duplicación de archivos, mejorando la coordinación interna y la movilidad entre diferentes ubicaciones o funciones, permite tomar decisiones basadas en datos, además, llevar un control para tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Se pretende realizar este trabajo para mejorar, optimizar y agilizar los procesos de una manera mucho más dinámica, obtener una mayor gestión la información y control de las actividades para los colaboradores y la organización.

1.1. Palabras clave

Sistema integrado-eficiencia operativa- mapa de procesos-herramientas ofimáticas-competitividad-productividad-acciones correctivas-gestión-tiempo real-coordinación interna.

II. PROBLEMÁTICA ABORDADA

En la actualidad tanto en las empresas como en el día a día está lleno de procesos, ejemplo de esto son: las compras en línea, la preparación de comidas, la programación de citas médicas, gestiones educativas, la selección de personal y la planeación de viajes vacacionales. En las organizaciones estos procesos se optimizan para alcanzar mayor gestión en la prestación del servicio para los clientes internos y externos.

Carrasco (2001) Define al proceso como "una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" (p. 11).

Pardo (2018) señala que "las actividades de los procesos están interrelacionadas, no existen actividades aisladas. Siempre existirá una actividad precedente y una posterior, excepto en el caso de la primera y última actividad" (p.12).

Otros autores exponen que "un procedimiento es el modo específico de llevar a cabo una actividad y el producto es el resultado de un proceso" (Álvarez et al., 2006, p.25)

Según la definición de Rodriguez (2016) expresa que "para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso" (la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9000:2000 p. 26).

Los procesos aplicados en la empresa Transportes López Pérez SAS en sus inicios constaban del manejo de la información de los clientes con una base de datos con información básica (nombre, CC, placa vehículo, cel., propietario) y no existía un contacto directo con los

conductores para la solicitud de los documentos y el seguimiento de la ruta proyectada, se encontraba la información duplicada, como también fallas en la coordinación interna referente a las ubicaciones de la información, además, los colaboradores presentaban retrasos, ya que al final del día ocurría saturación de las tareas desempeñadas, existían problemas en la digitación en la facturación que impactan los ingresos, estos errores en cifras o en descripciones resultan en pagos erróneos e incluso en retrasos en el proceso de pago, lo cual podrían ocasionar pérdidas económicas afectando los informes financieros lo que a su vez dificultaría la toma de decisiones, otra consecuencia inevitable sería la pérdida de reputación de la empresa, demostrando que la gestión consta de poco profesionalismo e incluso disminuye la confiabilidad. Todos estos bucles representan una implementación adicional de tiempo y recursos para corregir los diferentes errores.

Steven y Steven (2023) señala que la automatización de los procesos contables tiene beneficios como: la reducción de costos, el conocimiento de las finanzas de la empresa, aumento de productividad, eliminación de errores y trazabilidad.

Desde la perspectiva, Pérez y Gardey (2009) expresan: “La optimización puede realizarse en diversos ámbitos, pero siempre con el mismo objetivo: mejorar el funcionamiento de algo o el desarrollo de un proyecto a través de una gestión perfeccionada de los recursos” (p. 25)

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión basada en los procesos, según Mallar (2010) se define como:

Una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones. En la práctica, no es importante a qué área, departamento o función pertenezcan los implicados. La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión

Eficiente en un proceso, ya que todos son corresponsables de sus resultados, independientemente de su asignación funcional. Esto genera una visión amplia de lo que se realiza en la organización (p. 13).

Con este razonamiento, cuando tenemos una trazabilidad en las funciones, permite que las actividades se realicen coherentemente teniendo control sobre ellas, ejecutando los diferentes procesos de inicio a fin sin variaciones, en esa línea al existir la flexibilidad en el sistema, cada que se requiera se podrá reevaluar y ajustar los recursos promoviendo la mejora continua.

Por otra parte, se establece que la segmentación de procesos se refiere a las cadenas en la gestión de procesos para la obtención de un mapa de procesos.

El objetivo es lograr un nivel de desagregación que permita llegar al nivel de procesos operativos, de bajo nivel, para comenzar un trabajo más detallado que conduzca a describir, mejorar o rediseñar (Alvarez, 2014).

Con esta segmentación de procesos se identifican de una forma mucho más ágil los cuellos botellas que están existiendo en los procedimientos de la empresa para conocer la magnitud del problema, involucrando a todos los departamentos de la empresa, estas limitaciones o restricciones afectan el desempeño de todo el sistema que pueden ser tanto internas como externas. Las internas se refieren mayormente a las limitaciones de los procesos o políticas de la empresa y las externas se refieren a la disponibilidad de materiales y el comportamiento del mercado, es decir, cuando no hay suficiente demanda de los productos fabricados o de los servicios prestados. Conocer y aprovechar la información de estos datos externos permiten realizar un análisis de los mercados para identificar las tendencias y oportunidades de crecimiento, incluso proponer nuevos enfoques

y estrategias para los servicios generando un impacto diferenciador. Los clientes juegan un papel crucial al dar respuesta de las necesidades o problemas existentes y así brindar soluciones relevantes y pertinentes para ser más competitivos y aumentar el desempeño, se han convertido en un factor de estabilidad y perdurabilidad del negocio, permitiendo concluir niveles de fidelidad o volatilidad (Restrepo, 2015).

III. OBJETIVOS

3.1.GENERAL

Mejorar la eficiencia operativa y metodológica mediante la centralización de la información de la empresa Transportes López Pérez SAS.

3.2.ESPECIFICOS

- Definir los procesos actuales en los servicios que ofrece la empresa Transportes López Pérez SAS.
- Identificar áreas de mejora para el monitoreo de las actividades e incremento de la eficiencia operativa.
- Optimizar los procesos y procedimientos utilizando herramientas ofimáticas.
- Sugerir un mapa de procesos para el seguimiento de las operaciones.

IV. METODOLOGIA

La metodología aplicada en este trabajo es de tipo investigativa- descriptiva, donde se identificarán los procesos contables que pueden beneficiar a la organización. Se realizará un análisis de la eficiencia, el tiempo ahorrado y la disminución de errores en el ingreso de datos con la implementación de las herramientas ofimáticas.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Cuáles son los beneficios de realizar una mejorar al sistema integrado para la eficiencia operativa: agilización de procesos mediante la centralización de la información en la empresa Transportes López Pérez SAS?

Referente a la problemática planteada en este trabajo, la centralización de la información en la época actual es un factor clave en la gestión de datos, al unificar los procesos de diferentes áreas o información descentralizada permite obtener datos precisos y tomar decisiones en tiempo real, se optimizan los tiempos y se reducen los cuellos botella o duplicados. De igual manera, esta herramienta es flexible y ofrece eficiencia operativa, así como calidad en los servicios logísticos y satisfacción del cliente.

V. RESULTADOS.

Este trabajo de investigación, pretende aportar una mejora a la eficiencia operativa centralizando la información de la empresa teniendo en cuenta sus procedimientos logísticos; evidenciando sus cuellos botellas o falencias para el desarrollo de un sistema integrado y así aumentar su competitividad.

Los resultados obtenidos mediante la observación y aplicación de mejoras en la agilización de los procesos mediante la centralización de la información **en las bases de datos de los clientes** como primera instancia, fue la mejora para los registros diarios con ayuda de la herramienta ofimática Excel y la actualización de la información del cliente para un seguimiento en los procesos y respuesta más efectiva.

Una base de datos es definida como “una colección de información (datos) que se relaciona para crear un sentido y dar más eficiencia a una encuesta, un estudio organizado o la estructura de datos de una empresa. Son de vital importancia para las empresas” (Benítez&Arias,2015). Algunos de los beneficios de su implementación son: disminuir la redundancia, integración de datos, evitar inconsistencias, centralización de la información (Date,2001).

Anteriormente: la empresa inicio con una base de datos con información básica de los transportistas, que contenía: Nombre del conductor, cedula, placa del vehículo, celular., nombre del propietario.

5.1.1. Base de datos

CONDUCTOR	C.C.	REMISIÓN CARGUE	TIQUETE DESCARGUE	PESO	PLACA	PROPIETARIO	N° FV-CARIBBEAN	TIPO DE VEHICULO	ANTICIPO
PEDRO ROBERTO MEDINA HERNANDEZ		13319	111016	34,270	SRN373		FV-TLP238	CARROCERIA	
RODRIGO RUIZ SANDOVAL		13320	111015	34,420	TAV139		FV-TLP238	CARROCERIA	
JOSE DEL CARMEN MATEUS VALENCIA		13322	111037	35,630	XU0568		FV-TLP238	CARROCERIA	

Ilustración 1. Base de datos

Implementación:

- Se diseñó un formato de tabla que permitió filtrar la información según la necesidad (la cantidad de viajes realizados por cliente, placa de vehículo, viajes por fechas, viajes por propietarios).
- Incorporación en la tabla de casillas con el código de los tiquetes tanto los de cargue como los de descargue.
- Incorporación de casilla para pendientes referentes a la documentación del cliente
- Incorporar casilla para verificación de estado del Rut del cliente (Enviado, impreso y guardado).
- Incorporar casilla con el consecutivo de factura en la que quedo registrado el viaje.
- También se adiciono una casilla para anotar el valor del anticipo entregado en el cargue para dar un manejo más adecuado y de respuesta rápida, como también de verificación para sus respectivas liquidaciones
- Además de la implementación de casillas para llevar registro del pago de Ton al conductor y precio de facturación.

Como segundo parámetro evaluado fue el registro del libro “**Relación de facturación e informes**” que consta de la facturación de los viajes realizados de manera manual con la herramienta de Excel para llevar sincronización con factura del software SIIGO y realizar validación de las cantidades (proceso de doble verificación).

5.1.2. Relación de facturación

3400	PROPIETARIO Y/O NOMBRE EMPRESA.		N° DE CUENTA BANCARIA.	FECHA FACTURA.	N° FACTURA.	N° NOTA CREDITO										
3401	TRANSPORTES LÓPEZ PÉREZ S.A.S.		BANCO CAJA SOCIAL		TIP 240		PROPIETARIO									
3402	NOMBRE CONDUCTOR.	N° PLACA.	N° TOLLETE BASCULA.	CANTIDAD Y/O PESO NETO.	VALOR X TONELADA.	VALOR TOTAL.	GADMON CONDUCTOR	F.E	CUENTA DE COBRO	DEBE	CANCELADO	V/TON COND	DI/TON	PESO/TON COND	DI/ TOTAL	GADMON
3403	CARLOS ARTURO NAVEA	ME609	111181	14,470			25,000		CUENTA DE COBRO		X	45,000				
3405	ROSA RICARDO NIÑO BRIZUELA	SP0989	111248	24,500			25,000		TIP 240		X	45,000				
3406	FRANCO RENELEO FERRACORDO LOPEZ	88878	111385	28,500			25,000		TIP 240		X	45,000				
3407	HUGO HUMBERTO BOUMBUZZ MORAÑO	5M662	111351	25,440			25,000		TIP 240		X	45,000				
3408																
3409						139,010	100,000									
3500																
3501			FECHA ACPM:		ACPM:											
3502			FECHA ANTICIPO:		ANTICIPO \$											
3503					ADM-PAPELERIA:	25,000										
3504					RETENCION 1%	25,000										
3505					TOTAL A PAGAR											
3506																

Ilustración 2 Relación facturación

Mejoras implementadas:

- Se implementa el seguimiento de la factura que debe enviar el cliente según la responsabilidad que tenga en el RUT (cuenta de cobro o factura electrónica) además de las casillas para validar si el estado de pago del viaje, es decir, si fue debidamente cancelado o por el contrario está pendiente.
- También se implementó un informe que contiene la diferencia del valor de Ton pagado al conductor con respecto a lo facturado. Esto para información de la empresa con la que se tiene el contrato y realización de informes en los cuales se visualiza si las tarifas son consistentes y/o rentables para la empresa, también se mitigan errores de control interno.

- En este mismo libro se lleva la relación de las cuentas por pagar a los conductores (separando los que están listos para pago y quienes están pendientes por documentación).
- En este libro también se incluyó la elaboración del informe realizado a la empresa con la que se trabaja para mejorar eficacia en los procesos realizados. Ya que este se encontraba en diferente carpeta, lo que permite la alimentación del archivo de manera segura y mucho más dinámica.

Siguiendo con este proceso se demuestra que la trazabilidad de una ruta eficiente es realmente necesaria para que los empleados puedan dar el adecuado manejo a la información y procesos, es decir, a pesar de que los procedimientos son “simples” son varios procesos que tienden a ser prolongados. Enfocando esta trazabilidad en la liquidación, seguimiento en las cuentas por pagar y facturación de los viajes.

Inicialmente los procedimientos se llevaban a cabo uno por uno provocando que de esta manera al final del día se evidenciará un cuello botella en los procedimientos por la saturación de tareas pendientes; se mejoró esta gestión implementado la alimentación de los diferentes formatos a medida que llegaba la información, dando un orden a los procedimientos, administrando los tiempos y gestionando el trabajo.

Otro de los procesos fue con las bases de datos y la relación de la facturación e informe, se diseñó la gestión de las liquidaciones, los conductores frecuentemente llaman a preguntar por sus viajes realizados o sobre que tienen pendiente, para agilizar el tiempo de respuesta se diseñó que las carpetas de las liquidaciones fueran complementarias de cómo se facturaba; allí se podía

visualizar la liquidación y su respectiva factura o cuenta de cobro, además, con estos formatos mencionados tendría fechas donde al unir los eslabones se ejecuta de manera mucho más dinámica y eficiente la acción a realizar, por ejemplo: visualización de viajes realizados por fechas, número de factura registrado por viaje, anticipos pagados por viajes, carpeta de liquidación donde quedo registrado, motivos de pago pendientes.

5.1.3. Pendientes de pago

CONDUCTOR	PLACA	VALOR A LIQUIDAR	MOTIVO	CONSIGNAR	
MANUEL FERNANDO PUERTO SANCHEZ	TAV987		PENDIENTE DOCUMENTOS	PENDIENTES	
JORGE USATEGUI	TAU908		PENDIENTE FACTURA		
JUAN CARLOS BANÓN RODRIGUEZ	SMK453		CORRECCIÓN CTA COBRO		
JOHN JAIRO ARENAS PULIDO	SRO069		CORRECCIÓN NIT		
TOTAL DE			\$		

Ilustración 3. Pendientes pago

5.1.4. Liquidaciones de viaje y factura.









	ARMANDO FONSECA CAYCEDO CUENTA DE COBRO
	ARMANDO FONSECA CAYCEDO
	EDWIN CAMILO GUTIERREZ RODRIGUEZ CUENTA DE COBRO
	EDWIN CAMILO GUTIERREZ RODRIGUEZ
	GEIMER ALONSO SUAREZ IBAGUE FACTURA ELECTRONICA
	GEIMER ALONSO SUAREZ IBAGUE
	JOHN JAIRO ARENAS PULIDO CUENTA DE COBRO
	JOHN JAIRO ARENAS PULIDO

Ilustración 4. Liquidaciones

En este sentido Laudon & Laudon (2016) plantean que las organizaciones y las tecnologías de la información se pueden ver como dos disciplinas integradas que trabajan para alcanzar sus objetivos estratégicos como lo son: incrementar la productividad y rentabilidad, ser productores de alta calidad y bajos costos, obtener ventaja competitiva y excelencia operacional. Si acciones como la toma de decisiones son basadas en suposiciones o creencias y no se tienen los datos oportunos en tiempo real, el resultado impactara negativamente en la organización desde una asignación de recursos inadecuada y tiempos de respuesta ineficientes provocando la pérdida de

clientes. En caso contrario se reconocerán los incrementos de los rendimientos en el aumento de la productividad, en los ingresos y una posición estratégica en el mercado.

Los sistemas de información suministran datos sintetizados de pedidos, producción, contabilidad general, datos de ventas, datos de gastos e ingresos, informes, historiales de pagos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar que permiten analizar qué áreas requieren atención.

Cuando una empresa conoce realmente a sus clientes y les da un buen servicio, por lo general ellos responden volviendo y comprando más. Esto genera ingresos y ganancias. Lo mismo ocurre con los proveedores: cuanto más se involucre un negocio con ellos, mejor será la forma en que ofrezcan aportaciones vitales. Esto reduce los costos (Laudon & Laudon, 2016, p. 52).

Se suele pensar que la pérdida de clientes se debe a los productos y precios; sin embargo, se ha demostrado que lo que realmente lo ocasiona es la mala atención y servicio que se proporcionan. Es importante brindar una experiencia positiva en cada interacción y esto se logra capacitando al personal para desarrollar habilidades de comunicación, ofrecer seguimiento para garantizar su satisfacción, crear programas de fidelización y estrategias para agilizar respuestas.

La satisfacción del cliente es crucial para la competitividad y sostenibilidad. “La satisfacción de los clientes o usuarios tendrá un impacto directo en los presupuestos de cada organización, en su potencial de desarrollo, en su imagen y reputación pública, etc. Así lo reconocen e incorporan los principales modelos de gestión” (López-Fresno, 2014).

Se debe considerar también los costes emocionales. Entre ellos, el estrés generado en los trabajadores, que tiene repercusión en su motivación, productividad y calidad del trabajo realizado

(López-Fresno, 2014). “El personal es la clave para que cualquier plan, estrategia, objetivo o programa funcione” (Schnarch Kirberg, 2011, pág. 132). Según Schnarch (2011) la satisfacción de los colaboradores permite un mayor rendimiento, mayor productividad, mejoras en el servicio prestado siendo más probable mejorar la experiencia del cliente, así como la fidelización.

Por lo tanto, se concluye que la mejor estrategia de promoción es un cliente satisfecho que será vocero para potenciales clientes con referencias de la calidad del servicio proporcionado (Barrera, 2023).

Como hemos visto, en la ejecución de las mejoras realizadas en la empresa se lleva un adecuado control sobre los procesos y los clientes, proporcionando un servicio eficiente. Además de realizar el seguimiento de ruta del producto implementando las tecnologías de la información que velan por la seguridad vial, donde podemos visualizar el estado de la ruta y conocer si se presentan anomalías, si cuenta con peajes y su valor según el tipo de vehículo, tipos de restricciones, vías alternas, gasolineras, tiempo aproximado de recorrido incluyendo paradas e incluso la cantidad de accidentes que han ocurrido en dicha trayectoria permitiendo gestionar el tiempo del recorrido con sus eventualidades en tiempo real, planificación de rutas y optimizar procesos; se generó también un seguimiento interno de los clientes con las obligaciones correspondiente de ambas partes. La primera que sería el control de envío de las facturas electrónicas y cuentas de cobro para hacer efectivo el viaje por parte del cliente y la segunda que sería la obligación de la organización con el pago de este. Todo esto con el fin de obtener las facturas en el tiempo establecido y comprobar su forma contable y fiscal; verificando que la información en estas sea fidedigna y consecuente al servicio prestado, evitando sesgos financieros y costos adicionales, llevando de esta forma un seguimiento con sus respectivas novedades

(Errores humanos en facturación manual,2023). Se comprueba que se cumplan con las formalidades para la deducción de impuestos y en caso de detectar incongruencias se debe solicitar una corrección o anulación para evitar posibles inconvenientes legales con la empresa, de esta forma, es posible realizar la planeación tributaria y teniendo claridad de las obligaciones tributarias correspondientes implementar proyecciones acordes y posibles beneficios de forma adecuada (Liliana&Nataly, 2019).

Posteriormente al pago, la empresa tiene la ruta disponible para que el cliente se pueda contactar y realizar solicitudes o seguimiento del servicio, que va desde preguntas, reclamos, inquietudes, problemas técnicos, solicitudes, etc.

De esta forma se está garantizando no solo la satisfacción del cliente sino también de los colaboradores que desempeñan sus funciones en las diferentes áreas de la organización, que disminuyen su carga en la repetición de procesos ineficientes aumentando su implicación en las tareas, demostrando mayor calidad de sus servicios, reduciendo errores y con esto costos relacionados, al mismo tiempo generando también un aumento en la productividad.

Seguidamente se actualizan las bases de datos e informes, se complementará el registro de las transacciones contables y la documentación relevante para mantener registros transparentes y precisos. En este se incluyen la fecha, monto, concepto, cliente y servicio cancelado. Se lleva el adecuado control de las conciliaciones bancarias que detallan los movimientos realizados. Todo esto con el fin de que contablemente se reflejen las transacciones y se pueda proporcionar al gerente una visión del flujo de efectivo de la empresa.

Finalmente, se realiza la gestión de archivo de toda la documentación de las transacciones, como lo son las facturas, recibos, comprobantes de pago. Esta información está en el servidor de almacenamiento en la nube garantizando la seguridad de los datos y su accesibilidad, además del respaldo en memorias USB, también, se cuenta con archivos de carpetas A-Z con la documentación de los RUTS, facturas electrónicas y detalles de registros. Garantizando un registro completo, detallado y claro de los procesos integrados facilitando la toma de decisiones informadas (precisa, verificable y comprensible) y el cumplimiento de las obligaciones.

5.1.5. Ingresos ventas por cliente



Ilustración 5 Datos Ventas Año

Nava Rosillón, M. A. (2009) señala que:

El análisis o diagnóstico financiero es una herramienta que facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, planes de acción, realizar comparaciones con otras empresas fundamentadas en los datos de los estados financieros, que son utilizados para calcular y examinar los indicadores financieros.

Estos resultados de análisis financiero permiten determinar la eficiencia en el uso de los recursos económicos y financieros, así como el desempeño de la gestión financiera.

Además, se pueden determinar los niveles de rentabilidad que muestran los efectos de gestionar de forma efectiva y eficiente los recursos disponibles, arrojando cifras del rendimiento de la actividad determinando si es rentable o no (Nava Rosillón, 2009).

De esta forma, Santiesteban (2011) define que:

El éxito en el análisis de la rentabilidad económica no depende solamente del especialista que acometa la tarea ni de la exactitud del instrumento de cálculo que utilice, sino de la confiabilidad y veracidad de la información contable que se utiliza para realizar el mismo, debido a que los factores que intervienen en la magnitud de la rentabilidad están completamente contenidos en libros que la institución guardará como parte de su historial y que se resumen al final del período contable en los estados financieros básicos. (p. 15)

En el sector empresarial existen múltiples desafíos para ser sustentables en el tiempo, entre ellos resalta la medición de la transparencia de las organizaciones y credibilidad frente a clientes, proveedores y colaboradores. La transparencia es un valor estratégico que muestra la realidad organizacional fomentándose en una base ética con el fin de generar bienestar en los miembros internos y externos (Corporación Universitaria Remington, 2020). El crecimiento de las empresas implica variables desde la innovación, mercado objetivo hasta las políticas internas que intentan captar atención para mantenerse en el respectivo sector económico, se requiere de inversiones para este fortalecimiento que pueden ser destinadas a la compra de bienes, insumos o conocimiento especializado (Gil et al, 2020).

Gómez (2020) plantea que la globalización trae consigo no solo aspectos positivos como la innovación tecnológica y digitalización para un mundo interconectado sino también aspectos

como el fraude generando un aumento en las actividades de las organizaciones delictivas; por esto se implementa como herramienta de control la auditoria interna y externa promoviendo la buena practica transaccional y generando confianza con entes externos.

De esta forma reiteramos que “la transparencia corporativa se encuentra estrechamente ligada a la rendición de cuentas de las empresas” (Gómez et al.,2020, p.88). Por esto, se hace necesario que “al existir diferentes sociedades mercantiles en Colombia, es fundamental que aquellos que se quieren unir a la decisión de emprender, conozcan las responsabilidades, así como los riesgos asumidos, ello para tomar mejores decisiones estratégicas en función del negocio” (Farfán et al.,2020, p.75).

5.1.6. Mapa de procesos

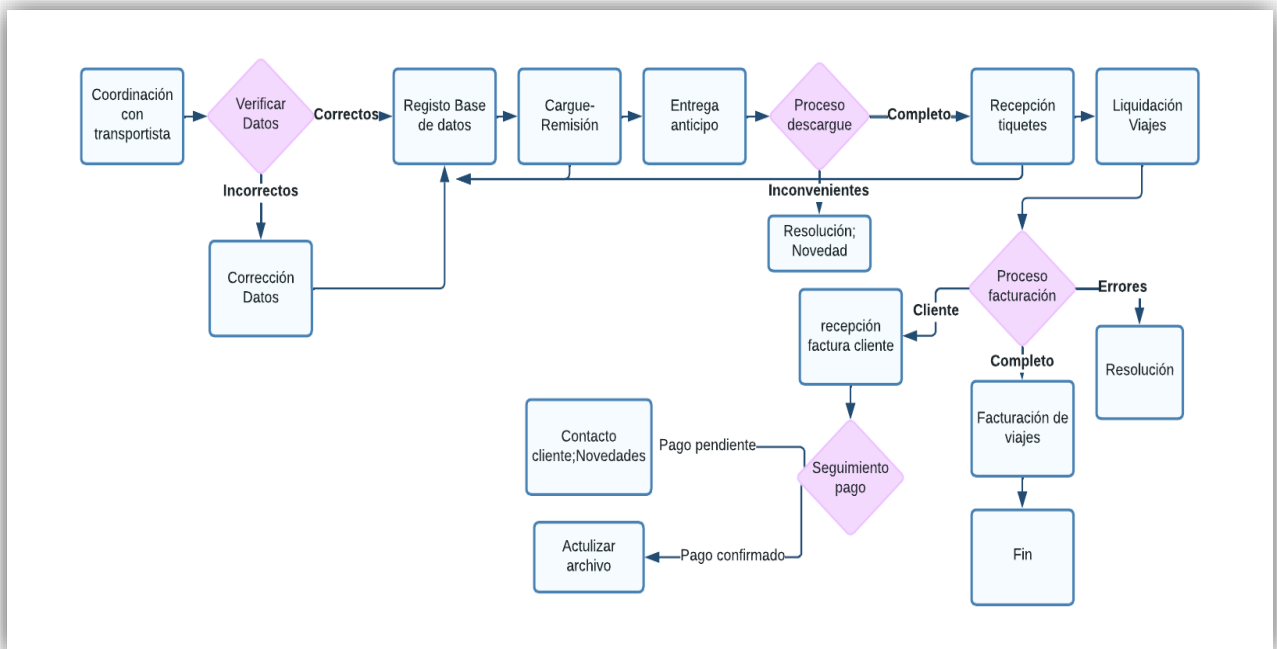


Ilustración 6 Mapa de procesos

Nota. Elaboración propia

Este mapa de procesos representa para los colaboradores y para la empresa una herramienta para mejorar los procesos de forma continua y mejorar la eficacia y la calidad del servicio, a la vez permite observar las tareas que pueden ser automatizadas. De esta forma, los colaboradores aumentan su productividad al tener claro el seguimiento que deben realizar en su trabajo y la importancia de cada proceso, además de tener una acción de correctiva en caso de inconvenientes, se genera un aumento en el rendimiento de las actividades planteadas al entender como cada área es involucrada reduciendo posibles errores y con mayor gestión del tiempo permitiendo que el servicio sea consistente con información fidedigna.

VI. CONCLUSIÓN

Con la mejora estructurada en la empresa Transportes López Pérez SAS, se comprueba que la centralización de la información es sumamente importante para la gestión operativa. Demostrado en el aumento de la productividad de los colaboradores mediante el cruce de información de las bases de datos, reduciendo tiempos, reduciendo retrasos y datos desactualizados o erróneos, mejorando el throughput o cuellos botella y en la mejora en la accesibilidad a la información simplificando las rutas. Todo el proceso interno de la prestación de servicios logísticos de la empresa Transportes López Pérez SAS repercuten en la eficiencia de sus servicios, influyendo en su eficacia y operatividad, obteniendo informes confiables y en tiempo real para la toma de decisiones.

Así mismo, se demuestra la importancia de esta mejora aplicada en los procesos ya que puede garantizar un servicio de calidad con los clientes que son pilar de la empresa demostrando competitividad, con las estrategias de respuesta y de esta forma alcanzando mayor fidelización lo que se resume en mayores ingresos y ganancias.

De igual forma, es posible determinar con precisión los procesos contables, con datos en tiempo real en los estados financieros de la actividad comercial, siendo posible determinar la rentabilidad de las operaciones para futuras acciones. Asimismo, con el mecanismo de las facturas electrónicas se puede llevar un control de los costos- gastos, y utilizar la planeación tributaria para obtener los beneficios o descuentos; al tener claro las obligaciones tributarias se pueden implementar mejoras y proyecciones financieras en las diferentes áreas de la empresa.

A través de esta implementación fue posible reducir los tiempos de respuesta mitigando errores en los procedimientos, simplificando el flujo de trabajo y mejorando la coordinación entre las diferentes áreas. En adición a esto, el mapa de procesos proporciona una estructura clara que facilita la comprensión y la comunicación entre los colaboradores, una herramienta que mejora la eficacia y calidad del servicio.

Finalmente, es importante que la empresa realice capacitaciones continuas para sus colaboradores con la finalidad de minimizar errores en la digitación con implementación de diferentes métodos o herramientas, así como la evaluación periódica de los procesos desarrollados para su constante mejora. Además, se sugiere a la empresa implementar un software o nuevas tecnologías de la información para la gestión de los procesos repetitivos y optimizar los tiempos.

VII. REFERENCIAS

Álvarez, J. M., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. ideaspropias Editorial.

Alvarez, M. (2014). *Gestión de procesos Juan Bravo Carrasco*. Udlap.
https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco

Barrera, G. S. (2023). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto tecnológico de Sonora*.

Benítez, M. Á., & Arias, Á. (2015). *Curso de Introducción a la Administración de Bases de Datos*. IT Campus Academy.

Corporación Universitaria Remington. (2020). *Medición del grado de transparencia de las empresas pymes de la ciudad de Medellín, versión año 2019*. En M. R. González Velásquez, J. A. Quintero Quintero, J. A. Muñoz-Ruiz, & J. D. Rico Buitrago, *Capital contable. Perspectivas con enfoque investigativo* (1.^a ed., pp. 121-149). Fondo Editorial Remington.
<https://doi.org/10.22209/9789585321830.c5>

Date, C. J. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. Pearson Educación.

Errores humanos en facturación manual: Cómo solucionarlo. (2023). Dost - Automatiza la gestión de albaranes y facturas con IA. Recuperado el 11 de abril de 2024, de <https://www.mydost.ai/blog/errores-humanos-en-facturacion-manual-como-solucionarlo>

Farfán Rodríguez, J. C., Ruiz Acevedo, V., & Hinestroza Lagares, J. N. (2020). Implicaciones fiscales de la responsabilidad solidaria de socios y accionistas en Colombia. En *Capital contable. Perspectivas con enfoque investigativo* (1.^a ed., pp. 72-98). Fondo Editorial Remington. <https://doi.org/10.22209/9789585321830.c3>

Gil Hoyos, O. M., Torres Taborda, S. L., & Montes González, H. A. (2020). Las fuentes de financiación como estrategia de crecimiento empresarial y su impacto en la generación de valor económico de las micro, pequeñas y medianas empresas. *Dictamen Libre*, 27, 191-198. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6652>

Gómez-Ocampo, G. A. (2020). El fraude contable y las variables de medición de los instrumentos financieros. En *Capital contable. Perspectivas con enfoque investigativo* (1.^a ed.). Fondo Editorial Remington. <https://doi.org/10.22209/9789585321830.c2>

Gómez-Ocampo, G. A., Grajales Gaviria, D. A., Flórez Flórez, C. P., & Salazar Castaño, E. (2020). *Observatorio en Delitos Corporativos. Una propuesta para la transparencia financiera y la responsabilidad empresarial* (1.^a ed.). Fondo Editorial Remington. <https://doi.org/10.22209/9789585287983>

Liliana, F., & Nataly, S. (2019). La factura electrónica como mecanismo de planeación tributaria de las pymes en Colombia [Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7539/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (2016). *Sistemas de información gerencial*. Pearson Educación.

López-Fresno, P. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes: (ed.)*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
<https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/53599>

Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de futuro*.

Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. *Revista venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.

Pardo Álvarez, J. M. (2018). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR Internacional, S.A.U.

Restrepo Torres, M. L. (2015). *Kapital Cliente: la rentable gestión de clientes: (1 ed.)*. Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA.
<https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/222456>

Rodríguez, P. (2016). *GESTION POR PROCESOS*. www.academia.edu.
https://www.academia.edu/25247267/GESTION_POR_PROCESOS?uc-g-sw=6236588

Santesteban Zaldívar, E. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial: (ed.)*. Editorial Universitaria.
<https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/71436>

Schnarch Kirberg, A. (2011). *Marketing de fidelización: ¿cómo obtener clientes satisfechos y leales, bajo una perspectiva latinoamericana?:* (ed.). Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/lc/remington/titulos/69197>

Steven, J., & Steven, J. (2023, 19 abril). Automatización de procesos contables. *Actualícese*
/. <https://actualicese.com/automatizacion-de-procesos-contables/>