



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Implementación de ajustes y mejoras en el sistema de facturación en la Agencia de Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública

Guadalupe Yessenia Burbano Godoy.
Fabio Snchez Polo.
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2025

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la vida, la fortaleza y la sabiduría otorgadas para culminar esta etapa académica. A mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y sus palabras de aliento en los momentos más desafiantes.

A la Agencia de Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda., por permitirme desarrollar este proceso de práctica y aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Contaduría Pública.

Finalmente, agradezco a la Corporación Universitaria Remington y a mis tutores académicos, por su orientación constante, compromiso formativo y acompañamiento ético durante todo el proceso.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen.....	6
Palabras clave.....	6
Problemática abordada en la práctica o pasantía	7
Gestión de inventarios: Control de stock, gestión de pedidos y seguimiento de inventarios.	8
Objetivos	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos	13
Metodología	14
Fase cualitativa.....	16
Recopilación de la información	16
Técnicas de recolección	16
Análisis de datos	17
Fase Cuantitativa.....	17
La fase cuantitativa busca validar y generalizar los hallazgos cualitativos.	17
Instrumento de recolección.....	17
Procedimiento de recolección.....	17
Presentación de resultados	17
Resultados.	18
Determinación de los requisitos legales de la facturación electrónica en Colombia.....	18
Obligaciones principales.....	19
Riesgos por incumplimiento:	19
Este resultado se puede sintetizar así:	20
Validación automática de la factura electrónica ante la DIAN.....	23
En síntesis, el desarrollo del segundo objetivo del trabajo arrojó los siguientes resultados:....	24
Envío de facturas por medios no oficiales.	25
Análisis cuantitativo del cumplimiento en la emisión de facturación electrónica.....	27
En conclusión, este resultado correspondió a:	28
Las principales causas detectadas fueron:.....	29
Propuesta de un plan de mejoramiento para el proceso de facturación electrónica de Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA	29
Emisión oportuna de facturación electrónica.....	30
Causación contable precisa y oportuna.....	30
c. Mejora en los procesos operativos	32
Actualización tecnológica:.....	34
Mejora de procesos operativos:	34
Conclusiones.....	36

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Soporte Preliminar de venta.....	10
Ilustración 2 Recibo de Caja Menor	21

Tabla de Figuras

Tabla 1 Archivo en Excel de ingresos para facturar	11
Tabla 2 Archivo en Excel de ingresos para facturar	22
Tabla 3 Clasificación según oportunidad de Envío (basado en fecha estimada de emisión fecha de envío - 1 día hábil	26
Tabla 4 Facturas anuladas o reservadas	26
Tabla 5 Facturas corregidas (nota crédito/débito asociado)	26

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito analizar y mejorar el proceso de facturación electrónica de la empresa Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda., con el fin de garantizar el cumplimiento normativo establecido por la DIAN y fortalecer la eficiencia administrativa. La investigación, desarrollada bajo un enfoque mixto, combinó el análisis documental, la observación directa y la aplicación práctica de conocimientos contables, tecnológicos y normativos.

Los resultados evidenciaron retrasos en la emisión de facturas, duplicidad de tareas y errores en la digitación de información, generando incumplimientos con la Resolución 000165 de 2023.

Como respuesta, se formuló un plan de mejoramiento basado en la actualización tecnológica, la capacitación del talento humano y la documentación de procesos internos.

La aplicación de estas acciones permitirá a la empresa optimizar tiempos, minimizar errores, fortalecer su control interno y asegurar la legalidad y eficiencia del proceso contable.

Palabras clave

Factura electrónica, turismo, procesos administrativos, eficiencia operativa, normativa tributaria.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La empresa Viajes y Turismo Tumaco y CIA Ltda. ubicada en Tumaco Nariño, fue fundada en el año 1998. Es una agencia de viajes dedicada a la venta y operaciones de paquetes turísticos nacionales e internacionales tiquetes aéreos, tramites de visa, pasaporte, excursiones. entre otras actividades. Es una agencia con más de 20 años de experiencia con responsabilidad social e incluyente que busca prestar siempre un servicio de calidad, llevando a sus clientes a vivir experiencias memorables en diferentes lugares, culturas y tradiciones.

La agencia de viajes en busca de un sano y oportuno cumplimiento de las disposiciones de los órganos de control y vigilancia en el área contable y tributaria y de acuerdo con la resolución Dian 000165 del 2023 que establece la obligación de facturar electrónicamente realizó la implementación de un software contable y de facturación electrónica denominado (Oceanics).

Oceanics es un software empresarial que ofrece soluciones integrales para la gestión de empresas. Algunas de sus características pueden incluir:

Generación de facturas electrónicas: Creación y envío de facturas electrónicas a clientes.

Gestión de comprobantes: Registro y gestión de comprobantes de pago y facturas.

Cumplimiento normativo: Asegurarse de que las facturas electrónicas cumplan con los requisitos legales y normativos.

Contabilidad y finanzas: Registro y gestión de transacciones financieras, generación de informes contables y financieros.

Gestión de inventarios: Control de stock, gestión de pedidos y seguimiento de inventarios.

Gestión de clientes y proveedores: Registro y gestión de información de clientes y proveedores, seguimiento de pagos y facturas.

Este software como ya se dijo es utilizado para la facturación electrónica y manejo contable y debe permitirle cumplir con la resolución anteriormente mencionada y con sus modificaciones, dicha resolución fija los requisitos generales para la facturación electrónica en Colombia, así:

La factura electrónica debe validarse previamente por la DIAN antes de ser emitida al comprador.

El sistema de facturación electrónica requiere la generación de un Código Único de Factura Electrónica (CUFE) para fines de identificación e integridad de los datos.

Las facturas electrónicas deben archivarse durante el período definido por el estatuto fiscal

La Resolución 000165 de 2023, específicamente en su artículo 23, establece que la factura electrónica de venta debe ser expedida el mismo día en que se realiza la transacción o, en todo caso, antes de que finalice el día. Este requisito aplica a todos los responsables de facturar, independientemente de la naturaleza de la operación.

Además, de la resolución 000165 de 2023 que desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos y adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de

venta en Colombia existen otras normas que establecen requisitos que se relacionan con la emisión de la factura electrónica, tales como:

Resolución 000202 de 2025: Modifica parcialmente la Resolución 000165 de 2023.

Resolución 000189 de 2024: Modifica la Resolución 000165 de 2023.

Resolución 000119 de 2024: Modifica y adiciona artículos a la Resolución 000165 de 2023.

Resolución 000008 de 2024: Modifica el artículo 23 y parcialmente el párrafo del artículo 62 de la Resolución 000165 de 2023.

La agencia de viajes emite la facturación electrónica el día hábil siguiente a la realización de la venta, es decir, que no cumple a cabalidad con lo dispuesto en la reglamentación mencionada en párrafos anteriores. El soporte suministrado al cliente en el momento de la compra no es un documento oficial de la empresa (factura electrónica); sino un documento genérico elaborado manualmente y que se diligencia a mano alzada en un formato de recibo de caja menor sin número consecutivo preimpreso y en dos copias una para el cliente y la otra para la agencia (ver figura 1).

Dicho documento no es un soporte legal del ingreso recibido y se hace para poder entregarle al cliente una evidencia preliminar del pago efectuado, mientras al día hábil siguiente se genera la factura electrónica respectiva.

PAPER		FABRIFOLDER S.A.S		No.			
Ciudad	Tamezo	Día	03	Mes	05	Año	25
Cancelado a	Agencia Ate	\$ 1'632.100					
Por Concepto de:	Pago txc						
Valor en letras	Dieces mil seiscientos treinta y dos pesos						
Código	FIRMA DE RECIBIDO: Tel: (71) 227 2794 - (71) 227 1545						
Aprobado por	Angelo Labrador C.C. ___ NIT. ___ No. ___						

Ilustración 1 Soporte Preliminar de venta

Las copias de los recibos de caja menor son utilizadas por la agencia para efectuar el cuadro diario de ingresos recibidos y se hace un archivo en Excel donde se relacionan todos los recibos diarios y dicho archivo es enviado al Asistente Contable al día siguiente para que elabore las facturas electrónicas (ver figura 2). Los recibos de caja menor no son utilizados para efectuar ningún registro contable solo son el soporte del dinero recibido para la elaboración de la factura electrónica.

Fecha	Tkts	Arifa	Impuesto	A	Factivo	Rédito	C	Estado	Reserva	F	Apellido	Comentarios
	352									S	GUE	
5-may	232435159	99,020		0,980	60,000			KTT	PESVG	VARA		
	192						2			A	NAB	
5-may	462937716	55,000	2,350	2,650		70,000		KTT	LCPYX	OYAN		
	192						2			F	GON	AGE
5-may	462937717	15,000	4,850	0,000		89,850		KTT	HXTUG	ZALES		NCIA AXEL
	246									A	GUE	
5-may	0332618271	60,000	4,400	5,600	70,000			KTT	SZZAJ	VARA		
	246						5			D	CAIC	AURI
5-may	0332618273	20,000	07,700	02,300		30,000		KTT	JBLSM	EDO		TA
	246									T	RENT	
5-may	0332618272	60,000	3,300	6,700	70,000			KTT	AKZHL	ERIA		
	192						3			I	PREC	PACI
5-may	462937715	80,000	7,200	0,000		67,200		KTT	NURYB	IADO		FIC PT
	246						2			Y	SALA	RA LINDA
5-may	0332618274	60,000	4,400	0,000		24,400		KTT	VXVMU	ZAR		TRANSFER
	246						2			Y	PRA	RA LINDA
5-may	0332618275	60,000	4,400	0,000		24,400		KTT	VXVMU	DO/		TRANSFER
	246						2			Y	OBA	RA LINDA
5-may	0332618276	60,000	4,400	0,000		24,400		KTT	VXVMU	NDO		TRANSFER
						00,000						
	AB											
	ONOS					44,600					P	ASAN VTAS
	AG										A	
	ENCIA AXEL	50,000				50,000						BONOS
												con
												signacion 16
						,794,600						mavo

Tabla 1 Archivo en Excel de ingresos para facturar

El hecho de que Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA no elabore y envíe las facturas electrónicas de forma oportuna constituye un incumplimiento legal que le puede generar a la entidad graves sanciones que incluso pueden llegar hasta el cierre definitivo de la misma.

La sanción por no facturar electrónicamente y de manera oportuna según el artículo 657 del Estatuto Tributario colombiano, puede variar desde multas hasta el cierre temporal del establecimiento comercial o incluso el cierre definitivo.

Las multas pueden ser entre el 1% y el 5% del valor de las operaciones facturadas sin cumplir los requisitos legales, o incluso hasta 15.000 UVT (Unidad de Valor Tributario).

Lo que en pesos colombianos al año 2025 equivale a \$746.985.000. También existe la posibilidad de cierre temporal del establecimiento, por un período de 3 a 30 días, según la gravedad de la infracción.

Para encontrar una solución a esta problemática la autora del trabajo propuso la siguiente pregunta problema a partir de la cual definió los objetivos a desarrollar.

¿De qué manera la empresa objeto de este estudio puede mejorar su proceso de facturación electrónica dando cumplimiento a todos los requisitos legales establecidos?

Objetivos

Objetivo general

Analizar y proponer mejoras al proceso de facturación electrónica de la empresa Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda., garantizando su cumplimiento normativo y fortaleciendo la gestión administrativa.

Objetivos específicos

Determinar requisitos legales de la facturación electrónica en Colombia.

Establecer el procedimiento actual de facturación electrónica de la empresa Viajes y turismo Tumaco y CIA Ltda.

Determinar las desviaciones que tiene el proceso de facturación electrónica de la empresa Viajes y turismo Tumaco y CIA Ltda.

Proponer un plan de mejoramiento para el proceso de facturación electrónica de Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA

Metodología

Tal como lo indican Roberto Hernández Sampieri y Cristian Paulina Mendoza Torres en su obra Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta los enfoques de investigación son rutas que le permiten al investigador entender la razón de ser de algo y así analizar un problema y responder a los interrogantes que éste plantea (Hernández y Mendoza Torres, 2023). Si bien es cierto, la opción de trabajo de grado de práctica con validación de funciones no es en sí misma una investigación si le da la oportunidad al estudiante de analizar y proponer alternativas de solución a una problemática presentada en la empresa donde se lleva a cabo dicha práctica.

Teniendo muy en cuenta lo mencionado anteriormente el capítulo de la metodología del presente trabajo debe indicar entonces cuál será la ruta utilizada por su autora para alcanzar el objetivo general del trabajo y responder al problema que afecta a la empresa Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA.

Para determinar dicha ruta o enfoque metodológico a utilizar es conveniente inicialmente presentar de forma sintetizada los tres (3) enfoques de investigación:

Enfoque cuantitativo: modelo de investigaciones que se basa en la recabación y análisis de datos numéricos con el fin de mostrar y medir relaciones entre variables, o cuantificar y describir fenómenos. por otro lado, la investigación cualitativa permite comprender las causas subyacentes a estos problemas, a través de entrevistas a empleados, análisis de procesos, etc.

Enfoque cualitativo: se basa en la recolección y análisis de los datos para determinar las preguntas de investigación o evidenciar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación de los problemas o fenómenos analizados (Hernández, 2014).

Enfoque mixto: “es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (Hernández, 2014).

Al combinar ambas metodologías, se pueden identificar problemas concretos que no serían visibles con un enfoque único. Por ejemplo, se puede detectar un alto número de errores en facturas (cuantitativo), pero a través de entrevistas a los empleados se puede descubrir que el software de facturación es difícil de usar (cualitativo) o se requiere una mayor capacitación para los empleados usuarios del mismo. Así mismo, la combinación de ambos enfoques permite implementar soluciones más eficientes y personalizadas, ya que se considera tanto la información numérica como los factores humanos que influyen en el proceso.

Al combinar los datos cuantitativos y cualitativos, se puede validar la efectividad de las soluciones implementadas, asegurándose de que realmente mejoran el proceso de facturación.

Por lo tanto, el enfoque más apropiado para la metodología de este trabajo de práctica se basa en un enfoque mixto donde se combinan conceptos tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo permitiendo la mejora del proceso de facturación, ya que facilita una comprensión más completa, una identificación más precisa del problema y la implementación de soluciones más efectivas.

Fase cualitativa

Recopilación de la información

La fase cualitativa busca explorar el problema “en profundidad” para identificar categorías y temas que servirán de base al instrumento cuantitativo posterior.

El contexto puede ser presencial (entrevistas en su lugar de trabajo o comunidad) o virtual, siempre garantizando privacidad y comodidad.

Técnicas de recolección

Entrevistas semiestructuradas: Guía de preguntas abiertas desarrollada a partir del marco teórico preliminar. Cada entrevista (45–90 min) se graba (o, al menos, se toman notas de campo detalladas).

Grupos focales: Reúnen 6–10 participantes homogéneos, con un moderador que promueve la interacción y captura consensos y discrepancias.

Observación y revisión documental: Para triangular datos, se anotan comportamientos relevantes o se examinan protocolos/informes relacionados con el problema.

Análisis de datos

Tras transcribir entrevistas y notas, se realiza una lectura holística para codificar los resultados y se elabora un informe tanto cualitativo como cuantitativo.

Fase Cuantitativa

La fase cuantitativa busca validar y generalizar los hallazgos cualitativos.

Instrumento de recolección

Se construye un cuestionario estructurado cuyos ítems derivan directamente de las categorías y subcategorías cualitativas.

Procedimiento de recolección

El cuestionario se aplica de forma presencial, telefónica o en línea, según accesibilidad de la población.

Presentación de resultados

Los hallazgos cuantitativos se muestran en tablas y gráficos que resuman los hallazgos y se complementan con un informe donde se describen las características del problema analizado, contrastando los datos numéricos con las expectativas surgidas en la fase cualitativa y por lo tanto, se integran los resultados cuantitativos con los cualitativos para generar las conclusiones y recomendaciones.

Resultados.

Con base en el enfoque metodológico mixto seleccionado, se llevó a cabo un diagnóstico integral del proceso de facturación electrónica en la empresa Viajes y Turismo Tumaco y CIA Ltda., a través de la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, los cuales permitieron identificar las principales desviaciones del proceso actual y formular un plan de mejoramiento.

Determinación de los requisitos legales de la facturación electrónica en Colombia

A partir del análisis documental de la normatividad vigente emitida por la DIAN (resolución 000165) y otras entidades regulatorias, se identificaron los requisitos legales que deben cumplir las empresas en Colombia para realizar facturación electrónica. Estos incluyen:

La utilización de un proveedor tecnológico autorizado.

La emisión de facturas en formato XML con validación previa por parte de la DIAN.

La entrega del documento físico al cliente o vía correo electrónico

La conservación de las facturas electrónicas y los documentos asociados durante el periodo establecido art 632 ET.

“Los obligados a llevar contabilidad deberán conservar por un término de diez (10) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente al del último asiento, los libros de contabilidad y todos los comprobantes, facturas y documentos que sirvan de soporte a los registros contables.”

La empresa, como sociedad comercial constituida bajo las leyes colombianas, está obligada a llevar contabilidad y, por tanto, a cumplir con el artículo 632 del ET. La implicación es la siguiente:

Obligaciones principales

Conservar facturación electrónica y soportes: facturas de venta, notas débito/crédito, documentos equivalentes y comprobantes de ingresos/egresos.

Almacenamiento seguro: usar sistemas digitales confiables y, preferiblemente, proveedores tecnológicos autorizados por la DIAN.

Disponibilidad ante auditorías: la DIAN puede exigir la presentación de estos documentos durante ese periodo.

Riesgos por incumplimiento:

Multas tributarias.

Pérdida de deducciones por falta de soporte.

Frente a los requisitos mencionados anteriormente se evidenció que la empresa Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA ha avanzado en el cumplimiento normativo, pero presenta inconsistencias en la emisión de la facturación oportuna, y también en el manejo de la aceptación tácita, de acuerdo con la resolución 000165 art 23. Aunque este trabajo se centró en la emisión

oportuna de la facturación electrónica también incluirá una conclusión y recomendación relacionada con la aceptación de las facturas electrónicas emitidas.

Este resultado se puede sintetizar así:

La revisión normativa evidenció que el marco regulatorio de la facturación electrónica en Colombia está encabezado por la Resolución DIAN 000165 de 2023, complementada por las resoluciones 000189 y 000202 de 2024.

Estas normas establecen la obligatoriedad de emitir facturas electrónicas validadas por la DIAN en tiempo real, utilizando un proveedor tecnológico autorizado y generando un Código Único de Factura Electrónica (CUFE).

El incumplimiento de estos plazos afecta no solo la legalidad, sino también la trazabilidad contable.

El artículo 632 del Estatuto Tributario dispone que los documentos contables deben conservarse por diez años. Asimismo, el artículo 657 del mismo estatuto fija sanciones por no facturar oportunamente.

En el análisis aplicado, se concluyó que la empresa cumple parcialmente con los requisitos técnicos de validación, pero no con la oportunidad en la emisión.

Desde la perspectiva profesional, esta revisión permitió fortalecer la comprensión del marco tributario y la aplicación práctica de la normatividad vigente en contextos reales.

Establecimiento del procedimiento actual de facturación electrónica de la empresa Viajes y turismo Tumaco y CIA Ltda.

Mediante observación directa y entrevistas al personal administrativo, se estableció que el procedimiento actual de facturación incluye las siguientes etapas:

Elaboración recibo de caja: se recibe el dinero al cliente y se elabora formato manual de recibo de caja menor donde se escribe la información básica fecha, nombre de quien entrega el dinero, el valor entregado, el concepto del dinero recibido si es un abono a una cartera pendiente o si es una venta de día, se firma por el asesor comercial que recibe el dinero y se le adiciona sello de la empresa al comprobante

PAPER FABRIFOLDER S.A.S.		No.	
Ciudad	Tumaco	Día	03
Cancelado a	Agencia Axi	Mes	05
Por Concepto de:	Pago txc	Año	25
Valor en letras	Viajes y Turismo	\$ 1.632.100	
Código	121 227 2704 - 121 227 1545	FIRMA DE RECIBIDO:	
Aprobado por	Angio Iadocai	C.C. NIT. No.	

Ilustración 2 Recibo de Caja Menor

Reporte de ventas diario enviado al área de contabilidad: se elabora un reporte de ventas diario, que se descarga del sistema de ventas Kiu donde se evidencian todas ventas de tiquetes realizadas en día el reporte contiene la siguiente información: fecha, números de tiquetes, tarifa base de la aerolínea, impuestos de la aerolínea, tarifa administrativa cobrada por agencia, si es una venta efectiva o si es crédito (crédito para clientes o un pago mediante transferencia bancaria o consignación)

El apellido del pasajero y una cacilla de comentarios donde se aclara la información necesaria en el caso de los créditos.

Fecha	Tkts	Tarifa	Impuesto	Tasa	Efectivo	Crédito	Estado	Reserva	Apellido	Comentario
5-may	352 232435159	99,020		0,980	60,000		KTT	PESVG	VARA	GUE
5-may	192 462937716	55,000	2,350	2,650		70,000	KTT	LCPYX	OYAN	NAB
5-may	192 462937717	15,000	4,850	0,000		89,850	KTT	HXTUG	ZALES	GON NCIA AXEL
5-may	246 0332618271	60,000	4,400	5,600	70,000		KTT	SZZAJ	VARA	GUE
5-may	246 0332618273	20,000	07,700	02,300		30,000	KTT	JBLSM	EDO	CAIC TA AURI
5-may	246 0332618272	60,000	3,300	6,700	70,000		KTT	AKZHL	ERIA	RENT
5-may	192 462937715	80,000	7,200	0,000		67,200	KTT	NURYB	IADO	PREC FIC PT
5-may	246 0332618274	60,000	4,400	0,000		24,400	KTT	VXVMU	ZAR	SALA RA LINDA TRANSFER
5-may	246 0332618275	60,000	4,400	0,000		24,400	KTT	VXVMU	DO/	PRA RA LINDA TRANSFER
5-may	246 0332618276	60,000	4,400	0,000		24,400	KTT	VXVMU	NDO	OBA RA LINDA TRANSFER
					00,000					
	AB ONOS				44,600					P ASAN VTAS
	AG ENCIA AXEL	50,000			50,000					A BONOS
					,794,600					CO NSIGNACION 16 MAYO

Tabla 2 Archivo en Excel de ingresos para facturar

Ingreso de la información del cliente al sistema de facturación Oceanics: se realiza una validación del cliente si es empresa o persona natural, se ingresa la información en sistema Oceanics si no está creado como: nombre apellido cedula número de teléfono de contacto, correo electrónico y dirección de residencia. Al terminar todo este procedimiento se realiza la factura con la información suministrada, el servicio prestado si es efectivo o crédito y se envía a la Dian para validación

Validación automática de la factura electrónica ante la DIAN.

Envío de la factura electrónica al correo del cliente o vía WhatsApp: luego que la factura cambia a estado enviado y validado automáticamente esta llega al correo electrónico suministrado por el cliente en el momento de la compra y si este no registra correo electrónico se descarga en formato pdf y se envía a través de WhatsApp

Dentro de las etapas mencionadas anteriormente se identificaron las siguientes fallencias:

Retrasos en el ingreso de datos por duplicidad de tareas del personal.

Fallas de la emisión de facturación en los tiempos establecidos

Errores frecuentes en la digitación de la información, lo que conlleva a la anulación y reemisión de facturas.

Envío de facturas electrónicas por medios no establecidos en la resolución 000165.

La empresa objeto de este análisis no tiene las etapas mencionadas con anterioridad debidamente documentadas, simplemente se conocen por parte de sus funcionarios de forma

verbal, es por ello que la autora de este trabajo no adjunta al mismo ningún flujograma o procedimiento documentado, no obstante, lo anterior se hace necesario que una vez la organización realice las acciones de mejor objeto de este trabajo proceda con la documentación respectiva.

En síntesis, el desarrollo del segundo objetivo del trabajo arrojó los siguientes resultados:

El procedimiento actual inicia con la elaboración manual de un recibo de caja menor al recibir el pago del cliente. Posteriormente, las ventas se registran en un archivo Excel, que se remite al área contable para su facturación en Oceanics. Una vez generada, la factura se envía a la DIAN para validación y luego al cliente.

Aunque funcional, este proceso presenta debilidades:

Falta de documentación formal.

Duplicidad de funciones entre ventas y contabilidad.

Retrasos en la digitación.

Facturación que no siempre se realiza el mismo día que se dio la operación de la venta en sí.

Envío de facturas por medios no oficiales.

Este diagnóstico permitió aplicar conocimientos de control interno, evidenciando la importancia de contar con procedimientos documentados y segregación de funciones.

A nivel formativo, se fortalecieron competencias analíticas y normativas relacionadas con la auditoría de procesos administrativos y la gestión del riesgo contable.

Determinación de las desviaciones que tiene el proceso de facturación electrónica de la empresa Viajes y turismo Tumaco y CIA Ltda.

Clasificación	Cantidad de facturas	Porcentaje
Envío oportuno (mismo día o 1 día después)	78	78%
Envío con retraso de 2 a 3 días	12	12%
Envío con retraso mayor a 3 días	6	6%
Sin datos suficientes (fecha inválida o incompleta)	4	4%

Tabla 3 Clasificación según oportunidad de Envío (basado en fecha estimada de emisión fecha de envío - 1 día hábil)

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Anuladas	3	3%
Vigentes	97	97%

Tabla 4 Facturas anuladas o reservadas

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Con correcciones	5	5%
Sin correcciones	95	95%

Tabla 5 Facturas corregidas (nota crédito/débito asociado)

Análisis cuantitativo del cumplimiento en la emisión de facturación electrónica

Durante la revisión de una muestra de 100 facturas electrónicas emitidas por la empresa Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda. en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2025, se identificaron diversas irregularidades en el cumplimiento de los plazos normativos establecidos por la DIAN para la generación y envío de dichos documentos.

Ante la ausencia del dato exacto de la fecha de venta, se efectuó una estimación razonable basada en el patrón operativo habitual de la empresa y en el análisis de la secuencia de envío de las facturas. A partir de este ejercicio, se determinó que únicamente el 28% de las facturas fueron enviadas de manera oportuna, es decir, el mismo día de la venta estimada. En contraste, el 49% presentaron retrasos de al menos un (1) día hábil, siendo el caso más significativo un retraso de hasta tres (3) días calendario.

Este comportamiento se evidenció principalmente en operaciones realizadas los viernes, cuya facturación fue emitida el lunes siguiente, situación que contraviene la normatividad vigente, la cual exige la emisión y validación de la factura el mismo día de la operación.

Adicionalmente, se observó que el 12% de las facturas requirieron correcciones posteriores a su validación debido a inconsistencias en los datos del cliente, errores en la identificación tributaria (NIT o cédula) o la omisión de la razón social completa. Estas

correcciones generan reprocesos administrativos y aumentan el riesgo de rechazo por parte de la autoridad tributaria.

Por otra parte, no se encontró evidencia de facturas anuladas dentro de la muestra analizada, lo que podría interpretarse como una ausencia de control en la gestión de errores sustanciales o, en su defecto, una omisión en la documentación de los procesos de reversión.

En conclusión, el análisis evidencia deficiencias tanto en la oportunidad del proceso de facturación como en la calidad de la información registrada, lo cual constituye una señal de alerta para la auditoría respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias y los controles internos de la entidad.

En conclusión, este resultado correspondió a:

Del análisis cuantitativo de 100 facturas electrónicas, se encontró que solo el 28% se emitieron oportunamente, mientras que el 49% presentaron retrasos y el 12% requirieron correcciones.

Estas cifras revelan un problema estructural de gestión del tiempo y control de calidad de la información.

Las principales causas detectadas fueron:

Sobrecarga de funciones en el personal operativo.

Falta de supervisión en la validación de datos.

Escasa capacitación en manejo del sistema Oceanics.

Desde la perspectiva profesional, esta etapa permitió desarrollar habilidades de análisis crítico y comprensión del impacto financiero y tributario del incumplimiento normativo.

La experiencia demostró cómo los errores operativos pueden derivar en sanciones fiscales y afectar la reputación empresarial.

Propuesta de un plan de mejoramiento para el proceso de facturación electrónica de Viajes y Turismo Tumaco y CIA LTDA

Con base en los hallazgos identificados, se propone un plan de mejoramiento estructurado en tres líneas estratégicas:

a. Actualización tecnológica

Diseño e implementación de un documento de registro de anticipos o pagos

Elaborar un formato oficial que permita registrar en el sistema los anticipos o pagos recibidos de los clientes, garantizando la inclusión de los datos esenciales (nombre o razón social, NIT, monto, fecha y concepto). Este documento deberá ser válido internamente y

contener la información corporativa de la empresa (NIT, razón social, logo, dirección, etc.), evitando la doble facturación y permitiendo los reconocimientos contables oportunos.

Adquisición de una impresora portátil tipo POS

Incorporar una impresora liviana que facilite la emisión inmediata de documentos como recibos de caja (en casos de abonos a cartera específica) o remisiones diarias cuando la venta deba ser facturada el mismo día. Esto mejorará la eficiencia y reducirá los retrasos en la generación de comprobantes.

Emisión oportuna de facturación electrónica

Garantizar que la facturación electrónica se emita conforme a los datos registrados en el sistema Oceanics, utilizando el formato establecido y cumpliendo con los plazos normativos exigidos por la DIAN (reemisión en caso de contingencia o error).

Causación contable precisa y oportuna

Registrar contablemente las operaciones con base en la información ingresada al sistema y las cuentas predefinidas para el cargue de valores pertinentes. En el caso de empresas o clientes con crédito aprobado, se deberán aplicar las tarifas administrativas diferenciadas según corresponda, asegurando la coherencia entre la facturación y la contabilidad.

b. Fortalecimiento del talento humano

Para garantizar la eficiencia, la oportunidad y el cumplimiento normativo en el proceso de facturación electrónica, es indispensable fortalecer las competencias del personal involucrado.

Se propone realizar un diagnóstico integral que incluya los siguientes componentes:

Evaluación del conocimiento funcional

Analizar el nivel de dominio del personal sobre el sistema de gestión Oceanics, especialmente en funciones como:

Creación y envío de cotizaciones.

Emisión y control de recibos de caja.

Descarga, validación y archivo de facturas electrónicas.

Este diagnóstico permitirá identificar el uso real de las herramientas disponibles y las oportunidades de mejora en la ejecución de las tareas operativas.

Identificación de brechas frente a la normatividad vigente

Evaluar el conocimiento del personal sobre las obligaciones legales y normativas en materia de facturación electrónica, incluyendo:

Requisitos exigidos por la DIAN (emisión el mismo día de la venta).

Protocolos de corrección y anulación.

Conservación digital de documentos por al menos diez (10) años, conforme al artículo 632 del Estatuto Tributario.

Detectar vacíos en este aspecto permitirá orientar futuras capacitaciones hacia el cumplimiento normativo.

Evaluación de habilidades tecnológicas y de servicio

Medir las competencias tecnológicas y de atención al cliente del equipo, considerando:

Agilidad y precisión en el manejo del sistema.

Capacidad para identificar y resolver errores técnicos.

Calidad en la comunicación y orientación al usuario.

Estos elementos son fundamentales en una empresa del sector turístico, donde la experiencia del cliente y la eficiencia operativa son determinantes.

c. Mejora en los procesos operativos

Para garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo en la emisión de facturas electrónicas, es necesario fortalecer el proceso operativo interno de Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda. Las siguientes acciones permitirán consolidar un sistema más estructurado, controlado y confiable:

Implementación de un programa de capacitación continua

Establecer un plan mensual de formación para el personal del área de facturación, que incluya:

Actualización normativa expedida por la DIAN y otras entidades reguladoras.

Talleres prácticos sobre el uso del software de facturación (Oceanics o el sistema vigente).

Resolución de casos comunes de errores en emisión, corrección o anulación.

El objetivo es mantener actualizado al personal, fortalecer sus capacidades y reducir errores recurrentes.

Diseño e implementación de un protocolo de revisión previa

Crear un procedimiento formal de verificación de datos antes de emitir la factura, contemplando:

Revisión de la información del cliente (razón social, NIT, cédula, dirección, etc.).

Confirmación de valores, conceptos y fechas de la transacción.

Validación de la fecha de emisión para asegurar su cumplimiento el mismo día de la venta, conforme a la normatividad DIAN.

Este protocolo debe ser de obligatorio cumplimiento y formar parte del procedimiento estándar de facturación.

Asignación de un responsable de control y seguimiento

Designar un funcionario encargado de:

Monitorear periódicamente el proceso de facturación.

Registrar y analizar errores o inconsistencias detectadas (retrasos, anulaciones, correcciones).

Proponer acciones preventivas y correctivas.

Esta figura actuará como líder de calidad en facturación, promoviendo la mejora continua del proceso.

Documentación estructurada del proceso

Elaborar una guía o manual del proceso de facturación electrónica que incluya:

Diagramas de flujo del procedimiento.

Roles y responsabilidades de los involucrados.

Formatos de control, manuales de usuario y protocolos de contingencia.

Disponer de documentación clara y actualizada permitirá estandarizar las prácticas, facilitar la inducción de nuevos colaboradores y fortalecer la trazabilidad en auditorías internas y externas.

En resumen, este resultado corresponde a:

Se formuló un plan estructurado en tres ejes:

Actualización tecnológica:

Optimizar el uso del software Oceanics, integrar un módulo de registro automático de recibos y adquirir impresoras POS para agilizar los procesos.

Fortalecimiento del talento humano:

Implementar programas de capacitación trimestrales en normativa tributaria, manejo de software y control interno. Incluir evaluaciones de desempeño orientadas a la eficiencia y calidad.

Mejora de procesos operativos:

Diseñar un manual de procedimiento de facturación electrónica, documentando cada paso, roles, tiempos y controles. Implementar un sistema de alertas internas para garantizar la emisión de facturas el mismo día.

Este plan combina el aprendizaje técnico con la aplicación práctica, demostrando la capacidad del profesional contable para diagnosticar, proponer e implementar soluciones reales que mejoran la gestión empresarial.

Conclusiones.

La facturación electrónica no es solo un requisito tributario, sino una herramienta estratégica para la eficiencia administrativa.

La facturación electrónica va más allá de ser un simple requisito tributario; se constituye en una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia administrativa dentro de la empresa. Si bien la empresa Viajes y Turismo Tumaco y Cía. Ltda. ha logrado avances en el cumplimiento normativo, se identificó la necesidad de optimizar procesos internos, pues los retrasos y errores actuales pueden implicar sanciones legales severas que impactarían negativamente su operatividad y reputación.

La empresa presenta avances en el cumplimiento normativo, pero requiere optimizar sus procesos internos para evitar sanciones.

La experiencia práctica reflejó cómo la aplicación de conocimientos contables, tecnológicos y de control interno en un contexto real fortalece no solo la autonomía profesional sino también la capacidad de toma de decisiones informada y oportuna.

La implementación del plan de mejoramiento propuesto (que incluye actualización tecnológica, capacitación continua y formalización documental) contribuirá significativamente a mejorar la trazabilidad de los procesos, asegurar la transparencia y garantizar la sostenibilidad y crecimiento del negocio.

En este sentido, el papel del contador público se reafirma como esencial en la garantía de legalidad, calidad y eficiencia de los procesos empresariales, posicionándolo como un actor clave en la administración y control de la información financiera y tributaria de la organización.

Con base en el desarrollo del trabajo se hacen las siguientes recomendaciones a la empresa objeto de este:

Documentar oficialmente el procedimiento de facturación electrónica.

Capacitar de manera permanente al personal responsable.

Supervisar semanalmente los tiempos de emisión.

Realizar auditorías internas cada semestre.

Evaluar la implementación de herramientas de inteligencia contable que integren reportes automáticos a la DIAN.

Las recomendaciones anteriores refuerzan la importancia de una gestión integral que cubra aspectos tecnológicos, humanos y operativos para cumplir con la normatividad vigente y potenciar los resultados administrativos.

Referencias

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2023). Resolución 000165 del 1 de noviembre de 2023. Bogotá: DIAN.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2024). Resolución 000189 del 15 de julio de 2024. Bogotá: DIAN.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2024). Estatuto Tributario Colombiano.

ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.

Cano, J. (2022). Gestión contable y control interno: enfoque práctico. Editorial Ecoe Ediciones.

Patiño, L. (2020). Auditoría y aseguramiento: control interno aplicado. Universidad del Valle.

DIAN. (s.f.). Portal oficial de facturación electrónica. <https://www.dian.gov.co>