

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Mejora en el proceso de organización y control documental de facturas previo a su envío al área de facturación de la empresa Agencia de Aduanas Lacoste y Asociados S.A.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración De Empresas.

Jhenyfeer Cristina Olivara Hernández
Ana María Betancur Díaz
Práctica Empresarial
2026

Agradecimientos

Quiero empezar agradeciéndolo principalmente a Dios por permitirme llegar a este punto de mi carrera ya que creo firmemente que con el todo es posible, también quiero agradecerle a mi mamá, mi papá y mis hermanos por ayudarme y darme una voz de aliento cuando lo necesité, por último, quiero darle las gracias a La Agencia de Aduanas Lacoste por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales con ellos, pero sobre todo por confiar y creer en mis capacidades. A todos muchas gracias por acompañarme y ser parte de este lindo y enriquecedor proceso.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Palabras clave.....	5
Descripción de la empresa, área de trabajo y funciones	6
Descripción de la empresa	6
Descripción del área de trabajo	6
Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa	7
Problemática abordada.....	8
Objetivos	9
Objetivo general:.....	9
Objetivos específicos:	9
Marco Teórico.....	10
Metodología	11
Resultados	12
Conclusiones.	17
Referencias.....	19

Tablas y Figuras

Tabla 1 Cronograma de Actividades..... 7

Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de estandarización de facturación **¡Error! Marcador no definido.**

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad, proponer una mejora en el proceso de organización y control documental en el área de facturación de la compañía Agencia de Aduanas Lacoste, previo a la entrega de la información al área contable. Si bien, hoy se presentan ciertas dificultades y/o demoras en el proceso derivadas del orden, la trazabilidad y la entrega oportuna, se genera un bache directo en la eficiencia de los procesos contables de la empresa.

El objetivo principal de este proyecto es identificar aquellos puntos críticos en el flujo actual de recepción, organización y archivo de las facturas, con el fin de diseñar estrategias útiles que permitan no solo la optimización del proceso; sino que también, se logre mitigar los tiempos de espera que minimicen errores, garantizando así una entrega en la información completa, ordenada y oportuna.

Palabras clave

Flujo, organización, trazabilidad, entrega, orden.

Descripción de la empresa, área de trabajo y funciones

Descripción de la empresa

AGENCIA DE ADUANAS LA COSTE Y ASOCIADOS NIVEL 2 S.A. identificada con el NIT 890.921.491-4 es una empresa dedicada al proceso de importaciones y exportaciones tanto de personas naturales como jurídicas, teniendo presencia en cuatro (4) sedes en Colombia, entre las cuales, tiene como sucursal principal la ubicada en la ciudad de Medellín en la dirección Calle 27 # 43 F 75, Barrio Colombia, y tres sucursales operativas en Bogotá las cuales se encuentran ubicadas en la carrera 99 # 25 C -31 OF. 204 – Barrio Fontibón, en Cartagena Calle 25 # 24 A-16 OF. 2103 barrio Manga y Buenaventura Calle 7A # 3-11 OF 705 Ed. Pacific TRADE Center.

Su principal objetivo, es brindar un servicio de agenciamiento aduanero en el que acompaña a todos sus clientes en los procesos de importación y exportación, apoyándolos con asesorías de documentación aduanera, procesos de nacionalización y el debido cumplimiento de las normativas, destacándose por su buen servicio y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones, convirtiéndose así en ese puente entre las empresas y el mercado internacional.

Descripción del área de trabajo

Actualmente me encuentro haciendo mis prácticas profesionales en la Agencia de Aduanas Lacoste, en el área de facturación. Este departamento es el encargado de organizar la documentación necesaria para elaborar las facturas. Dentro de las actividades que se destacan en el área son la recepción, revisión y organización de documentos aduaneros. También se digitalizan y cargan soportes en las plataformas internas de la empresa. Además, se prepara la prefectura, que se envía al área de contabilidad ya que son los responsables de generar la factura final que se le envía al cliente. El objetivo de esto es asegurar que la facturación se realice de la mejor manera posible, garantizando la

veracidad de la información y el adecuado registro de cada una de las operaciones. Para ejecutar las diferentes actividades, cuento con diferentes recursos tecnológicos, humanos y económicos, como computadoras, impresoras, correo electrónico, plataformas internas de la empresa, apoyo de analistas y una remuneración económica.

Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa

Dentro de las funciones que me han sido asignadas en el horario establecido por la empresa, el cual va de lunes a viernes; se tiene el siguiente cronograma (ver tabla 1)

Tabla 1 Cronograma de Actividades



Cronograma *de actividades*

DÍA	Horario	Actividad
lunes a Jueves	7:30am - 5:00pm	Recepción de documentos aduaneros, organización de prefecturas, digitalización y cargan de soportes en las plataformas internas de la empresa, envío de prefecturas a contabilidad y revisión de la factura final emitida por el área de contabilidad, la jornada también incluye espacios para el desayuno, almuerzo y pausas activas.
Viernes	7:30am - 4:00pm	Recepción de documentos aduaneros, organización de prefecturas, digitalización y cargan de soportes en las plataformas internas de la empresa, envío de prefecturas a contabilidad y revisión de la factura final emitida por el área de contabilidad, la jornada también incluye espacios para el desayuno, almuerzo y pausas activas.

Problemática abordada

La facturación es uno de los procesos más importantes en las organizaciones; por ello, es fundamental que se lleve a cabo de manera organizada y bien estructurada, garantizando un adecuado control de la información. Retamozo (2023) señala que el sistema de facturación es un componente crítico en cualquier organización, ya que afecta directamente la eficiencia, precisión y satisfacción del cliente.

Durante el proceso de práctica profesional en la Agencia de Adunas Lacoste, se identificaron dificultades en el proceso de facturación debido al alto volumen de documentos necesarios para poder llevarlo a cabo. Esta situación ha representado un gran reto en términos de organización y control, causando atrasos significativos y afectando la agilidad en el desarrollo óptimo de la actividad.

Suarez y García (2021) mencionan que, desde el siglo pasado, la gestión documental ha tenido cierta incidencia con la eficiencia y eficacia en el tratamiento de los documentos por parte de las administraciones, y constituye un prerequisite esencial para evitar el desorden, el descontrol documental y combatir la ineficiencia y la mala administración.

Ante esta situación, se hizo necesaria la implementación de estrategias y herramientas que ayudaran a mantener un adecuado control y organización de la documentación, con el fin de optimizar dicho proceso previo a su envío al área contable. Como respuesta a esta necesidad, Retamozo (2023) afirma que la automatización del proceso de facturación permite reducir errores humanos y minimizar los tiempos de espera en la entrega de las facturas.

Es importante mencionar, que, durante el proceso de práctica, se evidenció que gran parte de la problemática que presenta el área de facturación proviene de la ausencia de un proceso estandarizado que permita una organización y verificación de los documentos antes de ser trasladados al área de contabilidad. Es por esta razón que, al no tener criterios claros y uniformes al momento de clasificar y revisar la información, en muchas ocasiones se llegan a presentar

inconsistencias dependiendo de quien ejecute la tarea, lo cual trae consigo un incremento riesgoso en los errores de la facturación final. De hecho, esta situación puede resultar un poco crítica, si tenemos en cuenta que el área de contabilidad depende directamente de la documentación que recibe para generar la factura que, finalmente es entregada al cliente; por lo cual, cualquier mínimo error que se presente en el control documental que se realiza previo a ello, afecta de forma directa al proceso que sigue de forma posterior, generando una afectación en la eficiencia interna y la imagen de la compañía para con los clientes.

Objetivos

Objetivo general:

- Mejorar el proceso de organización y control documental de facturas previo a su envío al área de Contabilidad.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar las principales dificultades que presenta el proceso de facturación en la organización y control documental, con el fin de identificar las principales causas del problema.
- Diseñar un proceso estandarizado que permita organizar y revisar los documentos antes de su envío al área contable.
- Aplicar estrategias de control documental que tengan lugar en las actividades diarias del área de facturación.

Marco Teórico

Según (Escobar, 2012) la gestión documental puede referirse al conjunto de actividades provenientes de las áreas administrativas que, tienen como tendencia las técnicas de planificación, manejo y organización de la documentación, no solo producida, sino que, también recibida en las diferentes áreas involucradas, partiendo desde su origen hasta su destino final, teniendo como objetivo facilitar su utilización y conservación. Sin embargo, el autor en su proyecto se refiere a la gestión documental desde las entidades públicas, por lo cual resulta valioso decir que, pese a que la Agencia de Aduanas Lacoste no corresponde a una entidad del sector público, la gestión documental cumple el mismo rol, encaminando sus procesos a la conservación y preservación de la información, lo que genera en sí, que el proceso aplicable sea igual para todas las empresas.

Como prueba de ello Tapia y Recalde (2024), citando a Bonal y Ortego (2020), señalan que la norma ISO 15489-1 identifica y organiza la gestión documental en ocho procesos fundamentales como lo es, la creación, la captura, la clasificación e indización, el control de acceso, el almacenamiento, el uso y reutilización, la migración y conversión, y la disposición final de los documentos, los cuales pueden ser aplicados a cualquier organización pública o privada.

Aunque para Agencia de Aduanas Lacoste el proceso de gestión documental requiera una mejora notable partiendo desde el área de facturación, debido a que, previo al envío de la información de la documentación al área contable, resulta necesario identificar los patrones repetitivos y que generan demoras y/o atrasos en la gestión de la información hasta la emisión de la factura final que llega al cliente, dejando ver así, que el proceso se puede mejorar siempre y cuando exista un eje de estandarización que promueva la eficacia del proceso, en este sentido, la necesidad de mejorar y estandarizar las actividades que hacen parte del proceso permite relacionar esta situación con el planteamiento presentado por Serrano y Ortiz (2012), citando a Davenport (1990), Galloway (2002) y Harrington (1993) quienes definieron el mejoramiento de procesos como el análisis sistemático del conjunto de actividades interrelacionadas en sus flujos, con el fin de cambiarlos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables y así lograr aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de los clientes, buscando que, durante la transformación de las entradas, se analicen

los procesos para optimizarlos con el propósito de obtener salidas que creen o agreguen valor a la organización.

Ahora bien, aunque la gestión documental y la mejora de los procesos es importante, hacer un análisis entre la relación que tiene con los procesos contables también lo es, ya que, según (Aparisi, 2019) la gestión documental es la que permite que el flujo de trabajo se pueda manejar con una estructura lógica, destacando que una administración eficaz de los documentos debe ser tomada como prioridad en todas las empresas, desde los directivos hasta los empleados, generando interrogantes que van más allá de lo que se supone debería esperarse y dando pie a que se abra una brecha cuestionadora que, sin duda alguna, le muestre a las empresas el por qué es importante contar con una buena gestión documental; interrogantes como “¿Qué tipo de soporte necesitan para el mantenimiento de su sistema de gestión?, ¿Pueden conectarlo a la contabilidad?” y que sin duda alguna son tan importantes al hacerlos como tratar de responderlos, ya que dan espacio al cuestionamiento sobre cómo se están desarrollando las empresas y, como están logrando que su información esté siendo manejada acorde a los lineamientos seguros que garantizan la eficiencia y una buena respuesta al cliente.

Metodología

Este trabajo de grado se realizó utilizando un enfoque cualitativo, el cual se enmarca en un tipo descriptivo y aplicado, ya que, no solo busca describir la situación que vive actualmente el proceso del área de facturación de la Agencia de Aduanas Lacoste, sino que también proponer e implementar estrategias encaminadas a una mejor organización y control documental de la información, previo a su envío al área de contabilidad. Con el fin de recopilar la información, se emplearon las siguientes técnicas:

- 1. Observación directa:** esta se llevó a cabo durante el desarrollo de las actividades diarias que fueron asignadas durante la etapa práctica, las cuales tuvieron lugar en el área de facturación, lo cual permitió identificar como era el flujo real del proceso y las dificultades que se presentaban en este.

2. **Revisión documental:** teniendo acceso a la información y el control de los documentos, se pudo realizar un análisis de estos y del soporte que actualmente maneja el área, lo que permitió hallar ciertas falencias derivadas del proceso de organización.
3. **Observaciones al equipo de trabajo:** una vez identificada la problemática existente, se puso en conocimiento a las personas que cumplen el rol de superiores en mi labor para que pudieran poner al tanto a las áreas involucradas, dejándoles saber las posibles causas que estaban interfiriendo en las demoras y errores más frecuentes en el proceso.

Para llevar a cabo el desarrollo de trabajo, fue necesario trabajar con las siguientes fases:

1. **Estudio:** se identificaron las causas principales que generaban dificultades en el proceso de organización y control documental de las facturas.
2. **Diseño:** durante las actividades diarias, se elaboró un proceso estandarizado, cuyo propósito fuera organizar y verificar los documentos antes de ser enviados al área contable.
3. **Ejecución:** durante la etapa de prácticas, se aplicó el proceso de estandarización diseñado para poder ejecutar las actividades diarias del área de facturación.
4. **Revisión:** una vez puesto en marcha el proceso de estandarización, los superiores hicieron un análisis de los resultados obtenidos respecto a la implementación de las estrategias propuestas para así, determinar si estas eran viables y generaban algún impacto sobre la organización y el control de los documentos.

Resultados

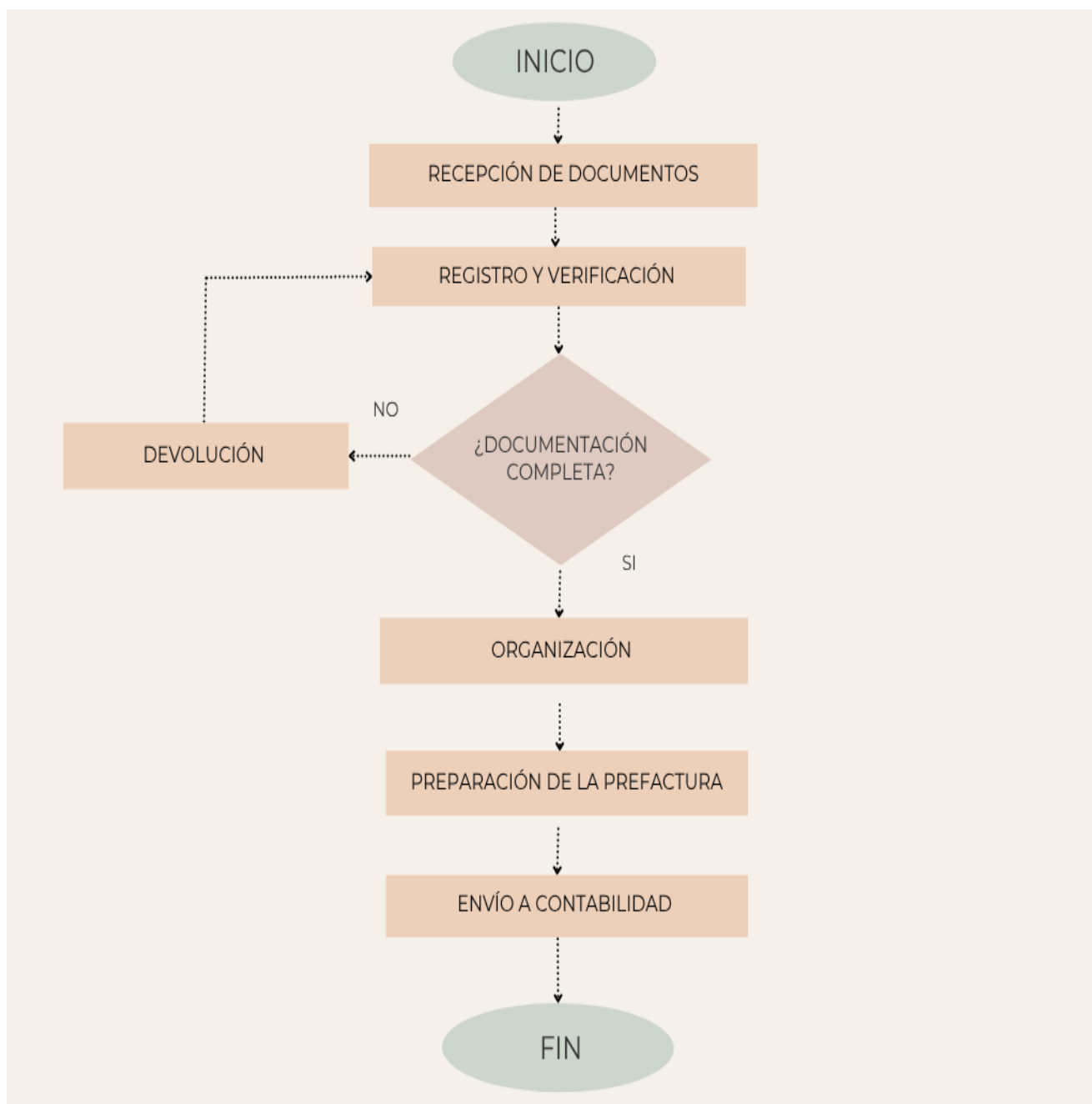
Mediante el análisis de la información se presentan los resultados obtenidos durante el desarrollo de la práctica profesional el cual a través de la observación directa y el dialogo con el equipo de trabajo se identificó que:

Una de las principales dificultades en el proceso de facturación era la falta de un orden para la recepción y verificación de la documentación que provenía del área de importación, no se tenía

conocimiento de quien entregaba los soportes y quien era el responsable de la recepción de estos mismos. Adicionalmente se pudo evidenciar que tampoco se contaba con procedimientos estandarizados que orientaran la organización y revisión de dicha documentación antes de ser enviada al área de contabilidad, la cual se realizaba de manera completamente manual, sin un formato o checklist, situación que generaba desorden, errores, pérdida de documentación y por ende retrasos en el proceso.

A partir de lo obtenido se diseñaron procesos y estrategias orientadas a organizar y estandarizar el proceso de recepción, verificación y control de la documentación, antes de su envío al área contable. En primer lugar para resolver cada una de las problemáticas se diseñaron procesos estandarizados para poder establecer un orden en la facturación, el cual cuenta con 5 pasos importantes, en primer lugar está la recepción de los documentos enviados por el área de importación, en segundo lugar el registro y verificación de la documentación, en tercer lugar la organización, como cuarto lugar está la elaboración de la prefectura y por último el envío de esta al área de contabilidad quienes se encargan de realizar la factura final y mandarla al cliente.

Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de estandarización de facturación. Elaboración propia



Para poder aplicar el proceso diseñado se implantaron algunas estrategias que ayudarán con su ejecución, primero se elaboró un formato Excel que permitiera llevar el control de los documentos que llegaban del área de importación, a través de este formato fue posible registrar de manera

ordenada la información asociada a cada a cada documento recibido facilitando así su verificación y seguimiento antes de seguir con el proceso de la prefectura, el formato se diseñó con los siguientes campos: DO (número para identificar la carga importada), fecha (día en que se realizó la recepción de la documentación), cliente (nombre del cliente), estado de la carga, el cual indica si esta se encuentra en espera de algún documento o si ya está en revisión para la elaboración de la prefectura, un campo de pendientes, donde se especifica qué información hace falta dentro de la documentación; el nombre del ejecutivo o analista de importación responsable de la carga; y, por último, el nombre de la persona encargada de facturación que recibe la documentación entregada, de esta manera fue posible tener una trazabilidad de cada una de las cargas y así poder identificar fácilmente en qué punto del proceso se encontraba y quién era el responsable en cada etapa.

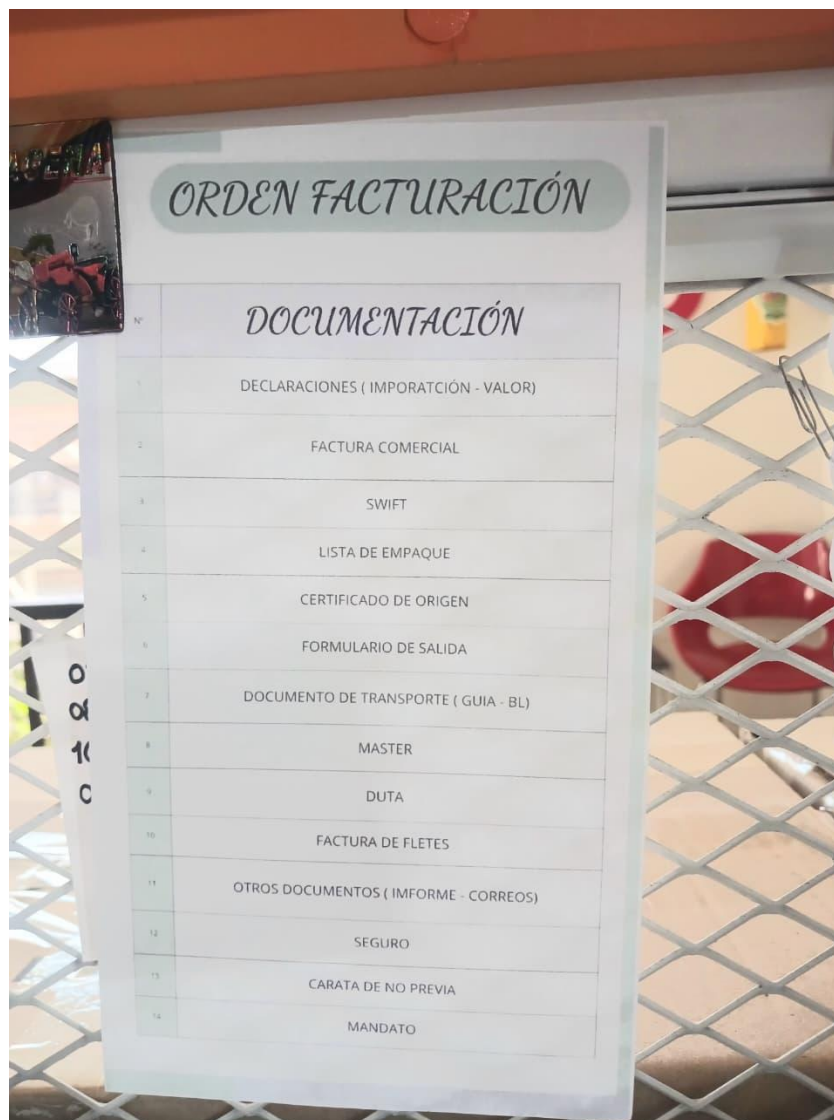
Figura 2. Facturación 2026

	A	B	C	D	E	F	G	H
	DO	FECHA	CLIENTE	ESTADO DE LA CARGA	PENDIENTES	EJECUTIVO	ENCARGADO	
3	I-1011-26	05/05/2026	GERARLO LOPEZ	A ESPERA	HOJA DE GASTOS	FELIPE	SOFIA	
4	I-0495CTG-26	11/05/2026	LAMPARAS Y EUIPOS	A ESPERA	HOJA DE GASTOS, FACTURAS,DALIMO,BL LIBERADO	LEYDY	JHENY	
5	I-0563BUN/26	29/05/2026	UNICOR	REVISION	HOJA DE GASTOS	MAFE	SOFIA	
6	I-0728BUN/26	19/06/2026	GLOBAL PACIFIC	A ESPERA	RETIRO	CARLOS	SOFIA	
7	1013/26	24/06/2026	LIFT COSMETICS	A ESPERA	PAGO Y PARCIAL	LUCHO	SOFIA	
8	I-0812/26	26/06/2026	SAMEC	REVISION	ORIGINALES, DAV Y PAGO DE ANTICIPO	LUCHO	SOFIA	
9	I-1033-26	26/06/2026	DISPARTES	REVISION		OSCAR	JHENY	
10	I-1039/26	01/07/2026	LIFT COSMETICS	A ESPERA	GUIA ORIGINAL,PARCIAL DE REGISTRO, PAGO DE ANTICIPO	LUCHO	SOFIA	
11	I-0996BUN/26	03/07/2026	AGROFACIL	REVISION		JHERAL	SOFIA	
12	I-0827CTG/26	06/07/2026	GESFUSTE	A ESPERA		CARLOS	SOFIA	
13	I-0971CTG/26	09/07/2026	MCM COMPANY	A ESPERA	RETIRO Y SOPORTES, DALIMO	CARLOS	SOFIA	
14	I-0843BUN-26	11/07/2026	GEFUSTE	A ESPERA	TARIFAS	CARLOS	SOFIA	
15	I-1056BOG-26	16/07/2026	MARCA Z	REVISION		SANTY	JHENY	
16	I-1884-26	17/07/2026	EQUIPOS	A ESPERA	GUIA ORIGINAL	BRENDA	JHENY	
17	I-1036CTG/26	17/07/2026	MASTER PASRT	REVISION	REVISION	ESTEFA	SOFIA	
18	I-0784BUN-26	17/07/2026	MCM TEX	REVISION	REVISION	PIPE	JHENY	
19	I-0741/26	21/07/2026	EQUIPOS	A ESPERA	DUTA FINAL	BREN	SOFIA	
20	I-0813BOG-26	22/07/2026	BBI COLOMBIA	REVISION		LUCHO	JHENY	
21	I-1160-26	24/07/2026	TDMAQ	REVISION		LUIS	JHENY	
22	I-0939CTG/26	29/07/2026	XYLEM	A ESPERA	DAVS TRANSMITIDAS Y PARCIAL DE REGISTRO	SANTI	SOFIA	
23	I-1009BUN/26	29/07/2026	TESSANOVA	A ESPERA	RETIRO Y SOPORTES	JHERAL	SOFIA	

Como segunda estrategia se diseñó un checklist aplicado en el proceso de la organización documental una vez recibida y registrada, con el fin de verificar que se encontraran cada uno de los documentos requeridos para cada carga, a través de esta la checklist también se estableció el orden y los documentos que obligatoriamente tenían que encontrarse en el paquete para poder

realizar la prefectura, de esta manera se evitaba que la documentación estuviera incompleta reduciendo así los reprocesos y las demoras que se generaban previamente por la falta de un criterio uniforme de verificación en esta etapa.

Figura 2. Orden de facturación



ORDEN FACTURACIÓN	
Nº	DOCUMENTACIÓN
1	DECLARACIONES (IMPORATCIÓN - VALOR)
2	FACTURA COMERCIAL
3	SWIFT
4	LISTA DE EMPAQUE
5	CERTIFICADO DE ORIGEN
6	FORMULARIO DE SALIDA
7	DOCUMENTO DE TRANSPORTE (GUIA - BL)
8	MASTER
9	DUTA
10	FACTURA DE FLETES
11	OTROS DOCUMENTOS (INFORME - CORREOS)
12	SEGURO
13	CARATA DE NO PREVIA
14	MANDATO

La implementación de cada una de las estrategias propuestas aporoto una mayor organización y manejo de la documentación previa al envío al área de contabilidad y una disminución en errores

y demoras relacionadas a la clasificación y verificación de los soportes. Ahora el presente trabajo se centró en diseñar procedimientos estandarizados de forma manual, lo que deja abierta la posibilidad de futuros estudios sobre la automatización, organización y control documental ya sea a través de plataformas o herramientas tecnológicas que permitan reducir aún más los errores y los tiempos de su gestión.

Conclusiones.

El presente trabajo permitió identificar las principales dificultades que estaban causando atrasos significativos y afectando la agilidad con la que se desarrollaban las actividades dentro del área de facturación, las cuales estaban asociadas principalmente con la falta de organización, de un adecuado control y organización de la documentación y de la estandarización de los procesos. Estas falencias representaban un gran reto para la Agencia ya que las actividades se estaban viendo afectadas por las demoras en su desarrollo.

En ese sentido el implementar estrategias como lo fue la estandarización de cada uno de los procesos y manejar un mejor control de la documentación, permitió cumplir con los objetivos planteados ya que al establecer procedimientos más claros y ordenados se logró disminuir los tiempos en lo que se demoraba el procesamiento de las facturas y a la vez se agilizaron los envíos de información al área contable, algo que sin duda demuestra una mejora de la situación que se estaba viviendo en el área de facturación de la Agencia.

El proceso de prácticas en Agencia fue muy enriquecedor me permitió poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica en cuanto a la organización y estandarización de procesos documentales claros, esos mismos que al ser aplicados directamente sobre una problemática real se fortalecieron e incluso se desarrollaron habilidades de comunicación efectiva las cuales fueron de gran ayuda en todo el proceso, por último esta experiencia permitió comprender la importancia de contar con procesos estandarizados y una buena organización documental.

Finalmente se deja como recomendación para la Agencia de Aduanas Lacoste el seguir implementando estos procesos, pero sobre todo fortaleciéndolos a través de herramientas tecnológicas que ayuden con la automatización del control documental todo con el propósito de mejorar aún más cada uno los procesos dentro del área de facturación y de la empresa en general.

Referencias.

- Suárez Arteaga, C. S., y García Salmon, L. A. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 92–106 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171218008>
- Retamozo Pertuz, J. C. (2023). Diseño de una herramienta que permita mejorar el sistema de facturación a través de la optimización de procesos de la empresa Marítima del Caribe S.A.S. [Trabajo de grado de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. *Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia*.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/23d07ad0-a2e2-4124-ae7e-ce7a8ab5ddce/content>
- Sierra Escobar, L. F. (2012). Gestión documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243–255. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762012000300001
- Aparisi, M. (2019, 21 de mayo). Gestión documental en la gestión de la contabilidad. *Docunecta*. <https://www.docunecta.com/blog/gestion-documental-en-la-gestion-de-la-contabilidad>
- Tapia-Arroyo, R. G., y Recalde-Gracey, A. E. (2024). Mejora de gestión documental: revisión sistemática. *Ingenium et Potentia*, 6(11), 16–26
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03042024000200016#B13
- Serrano Gómez, L., y Ortiz Pimiento, N. R. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13–22.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>

