



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA

PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA COOPERATIVA COLANTA

ESTUDIANTE

LAURA ISABEL PÉREZ VÉLEZ



UNAULA®

ASESORA METODOLÓGICA

ISIS MIOSOTIS ÁLVAREZ FLÓREZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLÍN

2022

Resumen.

En la presente sistematización de experiencia se lleva a cabo una investigación que aborda la problemática de retraso de envío de facturas en el proceso de facturación dentro de la cooperativa Colanta. Partiendo de bases teóricas como los procesos contables, la teoría general de la contabilidad, la contabilidad estratégica, la facturación electrónica y llevando a cabo diferentes técnicas de investigación y recolección de información para establecer las características y el contexto de la situación problema, se presentan conclusiones y recomendaciones o estrategias para optimizar los procesos y así disminuir o eliminar la problemática.

Palabras clave: Proceso, facturación, cuello de botella, contabilidad, optimización.

Abstract.

In this systematization of experience, research is carried out that addresses the problem of late sending invoices in the invoicing process within the Colanta cooperative. Starting from theoretical bases such as accounting processes, general accounting theory, strategic accounting, e-invoicing and carrying out different research and information-gathering techniques to establish the characteristics and context of the problem situation, conclusions and recommendations or strategies are presented to optimize processes and thus reduce or eliminate the problem.

Keywords: Process, invoicing, bottleneck, accounting, optimization.

Tabla de contenido

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN. | 5 |
| 1.1 Características generales (delimitación contextual). | 5 |
| 1.1.1 Características de la organización. | 5 |
| 1.2 Presentación general de la experiencia. | 6 |
| 1.2.1 Funciones centrales de la práctica – otras actividades. | 6 |
| 1.2.2 Tiempo de la práctica. | 7 |
| 1.2.3 Línea de tiempo a partir de los hitos del proceso de práctica. | 7 |
| 2. DESARROLLO. | 8 |
| 2.1. Ejes de problematización a partir de la experiencia. | 8 |
| 2.1.1 Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante. | 8 |
| 2.1.2 Acciones de la empresa en torno a la problemática u oportunidad identificada. | 13 |
| 2.1.3 Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada. | 14 |
| 2.2. Contexto teórico. | 14 |
| 2.2.1. Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada. | 14 |
| 2.2.2 Conceptos que orientan la problemática u oportunidad identificada. | 18 |
| 2.3 Técnicas de investigación para la recolección de información. | 19 |
| 2.3.1 Aplicación de técnicas. | 19 |
| 2.4. Niveles de análisis. | 35 |
| 2.4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada. | 35 |
| 2.4.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada. | 36 |
| 2.4.3 Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada. | 38 |
| 3. CONCLUSIONES. | 39 |
| 3.1 Reflexiones finales. | 39 |
| 3.1.1 Sobre el proceder de la organización. | 39 |

| | | |
|-----------|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| 3.1.2 | Sobre el proceder del practicante. | 40 |
| 3.1.3 | Desde lo teórico..... | 41 |
| 3.2 | Propuestas para la organización. | 41 |
| 3.2.1 | Desde lo operativo..... | 42 |
| 3.2.2 | Desde lo estratégico. | 44 |
| 3.2.3 | Para las prácticas. | 47 |
| 4. | REFERENCIAS..... | 48 |
| 4.1 | Bibliografía. | ¡Error! Marcador no definido. |

Figuras.

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. | Hitos del proceso de práctica. | 8 |
| Figura 2. | Retraso en facturas de servicios públicos. | 11 |
| Figura 3. | Retraso en facturas de fletes. | 12 |
| Figura 4. | Principios de la contabilidad..... | 14 |
| Figura 5. | Proceso de facturación actual de fletes..... | 25 |
| Figura 6. | Proceso de facturación actual de suministros. | 27 |
| Figura 7. | Proceso de facturación actual de servicios públicos..... | 28 |
| Figura 8. | Beneficios de la facturación electrónica. | 35 |
| Figura 9. | Proceso de facturación electrónica de servicios públicos..... | 43 |
| Figura 10. | Alerta de lavado de manos Colanta. | 45 |
| Figura 11. | Alerta de plazos de facturas..... | 46 |

Tablas.

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. | Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de fletes. | 20 |
| Tabla 2. | Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de suministros. | 21 |
| Tabla 3. | Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de servicios públicos. | 22 |
| Tabla 4. | Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en fletes. | 29 |
| Tabla 5. | Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en suministros. | 31 |
| Tabla 6. | Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en servicios públicos. | 32 |
| Tabla 7. | Proceso para ser un facturador electrónico. | 34 |

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Características generales (delimitación contextual).

1.1.1 Características de la organización.

La Cooperativa lechera de Antioquia (Colanta) es una empresa asociativa sin ánimo de lucro perteneciente al sector alimentos que produce, comercializa y distribuye productos como derivados lácteos, cárnicos, refrescos, cereales, vinos, productos agrícolas, entre otros, siendo su producto principal y más vendido la leche de vaca. La cooperativa cuenta con 57 años en el mercado, fue fundada en el año 1964 en Donmatías (Antioquia) y posteriormente trasladó su sede principal a la ciudad de Medellín (Cooperativa COLANTA, 2017).

Colanta es una organización con responsabilidad social que orienta sus esfuerzos a la dignificación del campo, desarrollo rural y mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados productores siendo su misión ser una cooperativa líder del sector agroindustrial que posibilita el desarrollo y bienestar de los asociados productores y trabajadores, a través de una oferta integral y oportuna de productos y servicios, como la mejor opción en la relación calidad-precio, para satisfacer las necesidades de los clientes en el contexto nacional, con proyección internacional, y para ello cuentan con la tecnología apropiada y un talento humano visionario, comprometido con los valores corporativos, la preservación del medio ambiente y la construcción de un mejor país (COLANTA, s.f.).

Colanta es la cooperativa agroindustrial más importante del país, además de liderar el sector de alimentos, lácteos y cárnicos en Colombia, al ser una de las empresas más grandes y reconocidas del país, gracias a la calidad que caracteriza sus productos y a que cuenta con uno de los portafolios más diversificados del mercado lácteo (Revista Semana, 2020).

Así mismo, se proyecta como una organización altamente comprometida con la internacionalización de la producción del sector agroindustrial y de las actividades complementarias para el desarrollo social y económico de los asociados y las regiones donde

realizan gestión con procesos innovadores, cumpliendo los más estrictos estándares de calidad, productividad y competitividad para satisfacer las necesidades de sus clientes en los mercados nacionales e internacionales (COLANTA, s.f.).

Actualmente la empresa exporta sus productos a Canadá, Curazao, Estados Unidos, Guatemala, San Martín y Venezuela. Ha recibido varios reconocimientos a nivel nacional e internacional por su desempeño y por la calidad de sus productos y está posicionada como la cooperativa lechera más grande de Colombia y una de las más importantes de Latinoamérica (Cooperativa COLANTA, 2017).

1.2 Presentación general de la experiencia.

1.2.1 Funciones centrales de la práctica – otras actividades.

La función principal que debió desarrollar la practicante en el área de contabilidad fue la conciliación bancaria, que consiste en confrontar los valores en libros que una empresa tiene en una cuenta de banco ya sea corriente o de ahorros, con los valores en extractos que el banco envía al departamento con respecto al estado de la cuenta, esto para verificar que todos coincidan entre sí; de lo contrario, se analiza cada consignación por separado para comprobar por qué razón no cruzó con el valor correspondiente.

Existen varias razones por las cuales un valor no cruza, una de ellas es que la consignación corresponda originalmente a otra cuenta bancaria, que la persona que realiza los recibos la tome por un valor diferente, que el valor con el cual debe conciliar la consignación haya cruzado con otra de igual valor, entre otras. Cuando se identifica el motivo por el cual no coinciden los valores de libros y extractos, se procede a realizar el ajuste contable pertinente. El proceso de conciliación se realiza mensualmente a cada cuenta de banco; Colanta en particular, cuenta con aproximadamente 70 de ellas.

Entre otras funciones que fueron designadas al aprendiz para realizar la práctica profesional se encuentran las siguientes:

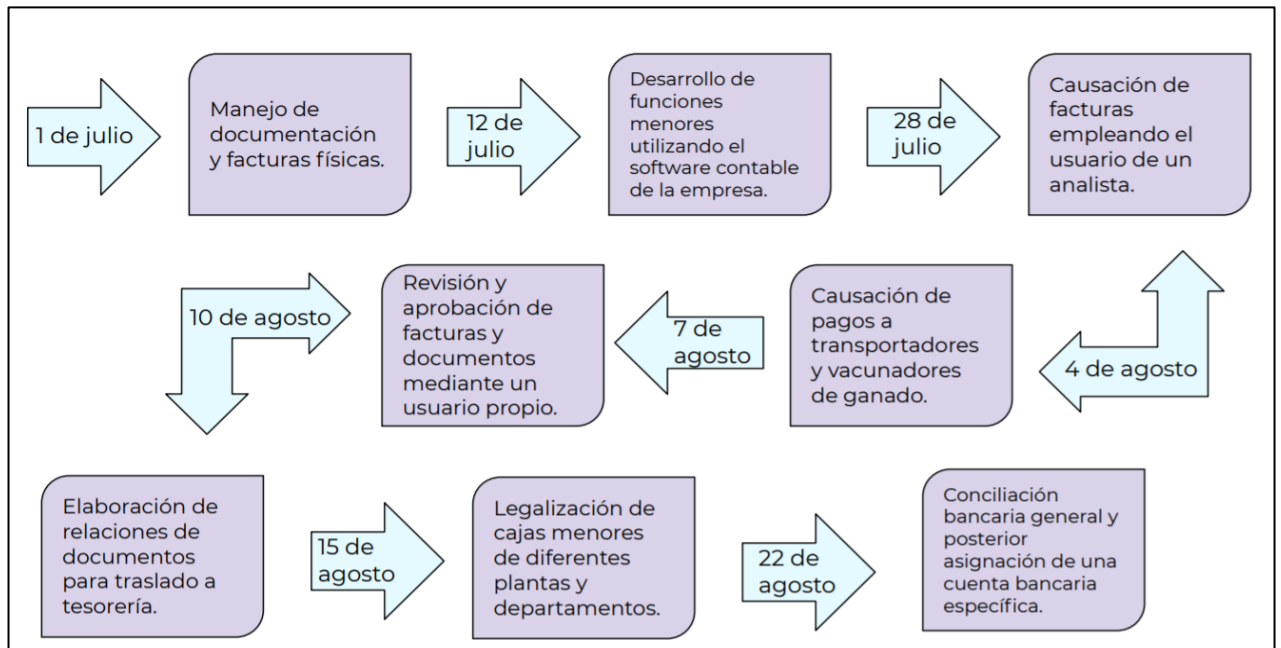
Apoyo en las actividades de revisión y contabilización de facturas en el proceso de fletes, apoyo en la organización de documentos soporte para tesorería, análisis de proveedores, recepción, examinación y clasificación de la documentación enviada por los proveedores y áreas internas, realizar los registros contables de gastos por servicios, arrendamientos, honorarios, fletes, ingresos, notas de contabilidad, causación y pago de reembolsos de caja menor de los centros de costos, causación de legalización de anticipos, elaboración de pagos semanales a los proveedores por los diferentes servicios prestados, transcribir e ingresar información al sistema por medio del computador, elaborar por medio de registros contables los comprobantes mensuales con la ayuda del software “siesa”, organizar la documentación contable, realizar relación de los soportes de pago para entrega a tesorería y diligenciar encuestas manufactureras del DANE.

1.2.2 Tiempo de la práctica.

El lapso de tiempo dispuesto tanto por la universidad como por la empresa para realización de prácticas profesionales es de 6 meses, iniciando el día 1 de julio de 2021 y con término el día 31 de diciembre de 2021.

1.2.3 Línea de tiempo a partir de los hitos del proceso de práctica.

Figura 1. Hitos del proceso de práctica.



Fuente: Elaboración propia con apoyo de “Lucidchart”.

2. DESARROLLO.

2.1. Ejes de problematización a partir de la experiencia.

2.1.1 Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante.

En la cooperativa Colanta, como es lo habitual en una empresa de su tamaño y volumen, todas las facturas deben pasar por varios procesos antes de culminar su ciclo. El departamento de contabilidad, debido a su naturaleza, es un actor fundamental en dicho proceso, por lo cual constantemente debe estar recibiendo facturas de todo tipo.

El proceso de facturación cumple un recorrido dado en diferentes pasos y el cumplimiento de este depende en gran medida del tipo de documento del cual se trate, de su naturaleza, sea crédito o débito, del tipo de servicio que se presta, entre otros factores. En tal sentido, todas las facturas deben seguir un procedimiento que comúnmente se maneja entre varias áreas de la

empresa antes de llegar a contabilidad, donde éstas, son causadas en el sistema y, en caso de estar ya causadas, son revisadas por los analistas contables. Posteriormente, se corrigen si algún valor o impuesto se encuentra errado, luego se aprueban, se adjunta el comprobante de egreso, se realiza la relación de pagos y se procede a entregar a tesorería, donde son cobradas o pagadas. Los pagos se ingresan al sistema y de nuevo en contabilidad, las cuentas se concilian dando así por terminado el encadenamiento del proceso de facturación.

Sin embargo, cuando alguna de las áreas no envía las facturas a tiempo, al dejar los documentos represados, se genera un cuello de botella en el proceso que termina por retrasar toda la cadena. Este cuello de botella, afecta a contabilidad en dos sentidos, el primero, cuando los encargados en cada sede de la empresa no remiten las facturas al departamento dentro de los plazos establecidos, como es el caso de logística y suministros, el segundo, cuando las facturas no llegan a tiempo al departamento debido a circunstancias externas como es el caso de las facturas de servicios públicos.

En el caso particular del departamento de contabilidad, esta falla produce retrasos en los cierres contables ejecutados mensualmente, dado que al final de cada mes los analistas se encuentran causando facturas del inicio del mismo y, las facturas generadas al final del mes deben causarlas al principio del mes siguiente, dada la demora en la entrega, además del lapso de tiempo normal que se tarda contabilidad en realizar su trabajo y entregar la información a tesorería.

Esto, además, genera inconvenientes en el área de costos, encargada de realizar los informes de costos y presupuestos con la información que le proporciona el área de contabilidad, por lo que deben retrasar el proceso o elaborar los informes con base en valores estimados y arriesgarse a que los valores puedan ser distintos, ya que la totalidad de las facturas no se encuentra en el sistema al final del mes. Adicionalmente, el área de tesorería debe lidiar con la presión de las áreas y de terceros para efectuar los pagos, proceso que no puede realizar sin tener las facturas físicas con su respectivo comprobante.

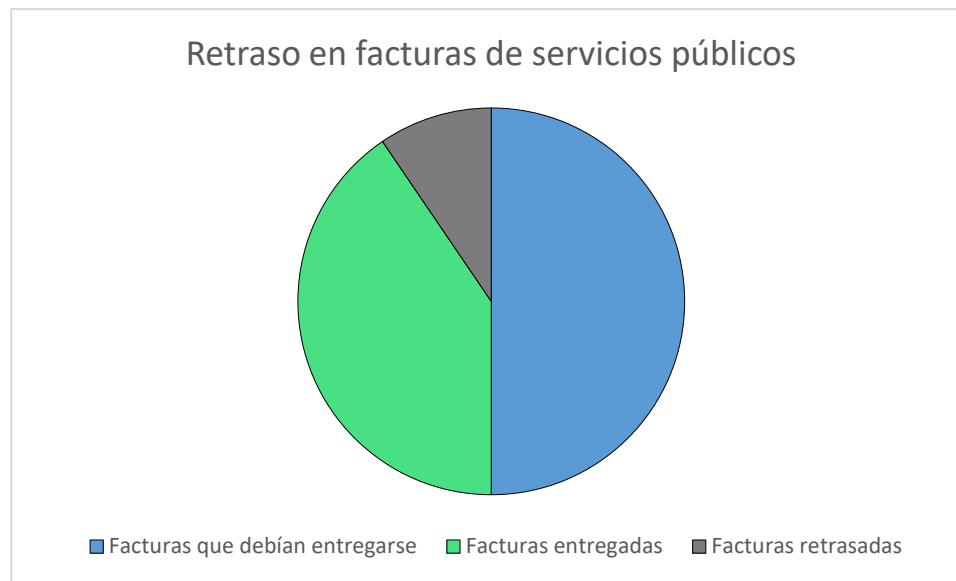
En el caso de los servicios públicos, las empresas prestadoras del servicio como EMP o EDATEL, elaboran las facturas y las envían a cada sede de Colanta (agrocolanta, mercolanta, planta, bodega, etc.) Allí el área de mantenimiento de cada planta y sus encargados en cada sede

deben revisar las facturas y asegurarse de que los montos si sean los correctos y concuerden con los consumos de meses anteriores. Posteriormente, las facturas son enviadas a Medellín, donde se encuentra centralizado el departamento de contabilidad. El área de tesorería debe contar con las facturas originales físicas, es por esto que, las sedes realizan el envío vía terrestre a la planta principal, sin embargo, debido a la lejanía de algunas sedes este proceso cuenta con grandes dificultades, pues son viajes muy largos que pueden verse afectados por incidentes en la carretera como derrumbes, cierre de vías, medidas de tránsito, entre otras.

Ya en Medellín, las facturas son entregadas al área de administración documental y luego proporcionadas al analista encargado. Las demoras en la entrega son debido al recorrido que deben de hacer las facturas y a la falta de control y comunicación en cada una de las sedes. El analista que se encarga de llevar a cabo este proceso en contabilidad manifiesta su molestia dado que en caso de no tener las facturas debe ingresar al sitio web de las empresas prestadoras del servicio y descargar cada una de las facturas por su cuenta, lo que resulta tedioso y además no sirve para entregarlas a tesorería ya que ellos deben tenerlas físicas.

Al día 25 de marzo de 2022, según sus registros, el analista debía contar con una cifra de 836 facturas en su poder, de las cuales solo ha obtenido 677, manifestando un retraso en 159 facturas, representando un 19% de la cantidad de facturas totales que debían ser entregadas, lo que evidencia un serio inconveniente si se tiene en cuenta que, para esta fecha, el departamento de contabilidad ya debe estar preparando sus procesos para efectuar el cierre contable.

Figura 2. Retraso en facturas de servicios públicos.



Fuente: Elaboración propia con datos de los analistas de contabilidad.

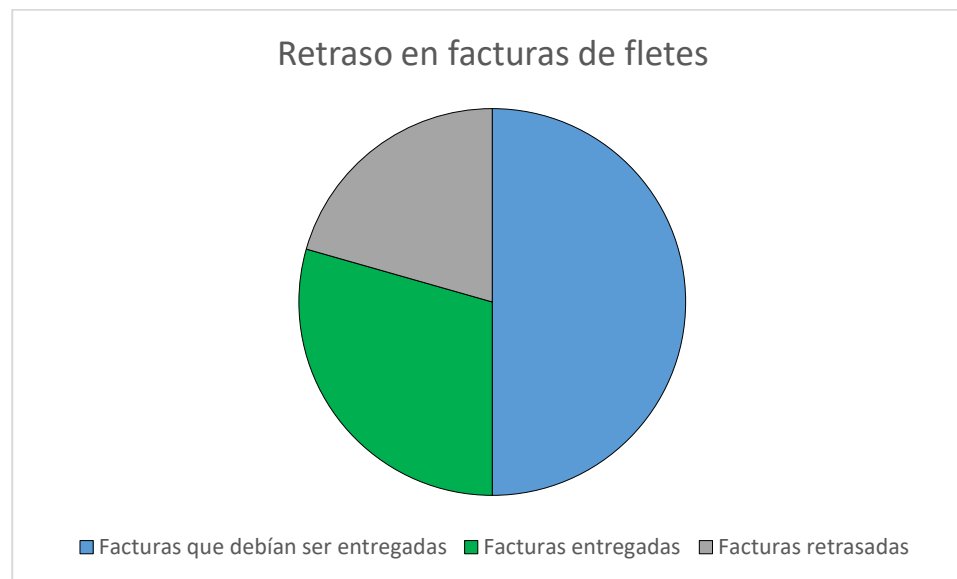
En cuanto al proceso de fletes, el área de logística de Colanta es la responsable de contactar a empresas de transporte para prestar sus servicios a la cooperativa, de esta forma, la empresa asigna un transportador que cumplirá con el servicio, quien se encarga de elaborar y enviar la factura a la empresa de transporte para que allí se realice el respectivo proceso, luego de esto, la empresa remite las facturas al departamento de logística, donde los documentos son revisados, aprobados y sellados para posteriormente ser enviados al área de contabilidad, allí los recibe el analista de contabilidad encargado de gestionar los fletes.

La problemática se hace recurrente cuando el encargado en contabilidad expresa su descontento por la gran cantidad de facturas con retraso ya que, según él, logística no tiene presentes las fechas de plazo a la hora de enviar su facturación. El volumen de documentos es tan alto que los trabajadores de logística tienen grandes problemas a la hora de ordenar y sincronizar sus procesos, por lo que en reiteradas ocasiones esto representa un envío tardío de sus facturas a contabilidad, y, por lo tanto, un retraso en todo el proceso.

Ya que este proceso es uno de los más afectados por los atrasos en el envío de documentación, los directivos de contabilidad se reunieron con los del área de logística para

diagnosticar la gravedad de este panorama, allí se llegó a la conclusión de que la situación ha alcanzado un punto crítico, dado que este analista es quien maneja el mayor volumen de facturas en el departamento y de 850 facturas que debían serle entregadas para el 25 de marzo de 2022, solo recibió 500, evidenciando un retraso en 350 facturas, dato que constituye aproximadamente el 41% del total de facturas que debían ser entregadas.

Figura 3. Retraso en facturas de fletes.



Fuente: Elaboración propia con datos de los analistas de contabilidad

Las facturas de compras de suministros por su parte, siguen un proceso similar al proceso de facturación de fletes, en el cual, cada área realiza una solicitud según sus necesidades al departamento de suministros, ellos las reciben, contactan empresas externas encargadas de proporcionar los materiales y demás, pertinentes para atender dichas necesidades, las empresas generan las facturas, las envían a suministros y de allí, luego de efectuar las causaciones en el sistema, se envían a contabilidad. Después de esto, se realiza el proceso anteriormente mencionado para proceder a entregarlas a tesorería y finalizar el ciclo de facturación.

Según la analista responsable de las compras de suministros, en este departamento también es una falla recurrente, el atraso en el envío de documentación, pues es poca la presión que generan sobre las empresas externas a las cuales compran las provisiones necesarias para abastecer cada

departamento, además expresa que en el área de suministros tienden a dejar las facturas represadas. Es por esto que la contadora indica que, al 25 de marzo de 2022, ella ya debía estar contabilizando las facturas generadas el 20 de marzo, sin embargo, a causa de los retrasos en el envío, se encuentra causando los documentos generados el 13 del mismo mes, por lo que teme que no le sea posible cerrar el mes el día 4 de abril, como es el deber ser de dicho proceso contable.

2.1.2 Acciones de la empresa en torno a la problemática u oportunidad identificada.

Los coordinadores y la jefa de contabilidad intentaron buscar acercamientos con los jefes de cada área para llegar a un acuerdo y pactar fechas de entrega, pese a esto, los analistas expresaron que las áreas solo hicieron caso omiso a los plazos pactados, pues ellos seguían sin obtener la documentación a tiempo. Posteriormente, se realizaron reuniones de nuevo con los jefes, para llegar a un nuevo acuerdo y esta vez acordar también consecuencias para el área que no se acogiera a las medidas dictaminadas en esas reuniones. Una de estas consecuencias fue excluir del cierre contable las facturas que llegaran 10 días después de su causación y el área encargada debía responder por estos documentos ante el gerente Sergio González. No obstante, estas acciones no ofrecieron a la cooperativa una solución definitiva, dada la falta de contundencia y eficacia a la hora de aplicar las respectivas sanciones.

Además de esto, los analistas recibieron instrucciones de enviar correos a las diferentes áreas encargadas de suministrar las facturas, alertando sobre los plazos y tiempos de entrega, sin embargo, los trabajadores de contabilidad manifestaron haber enviado correos una y otra vez algunos sin respuesta y otros con respuestas que dilataban más el proceso.

Adicionalmente, a la hora de tomar acciones sobre el retraso en las facturas de servicios públicos, los coordinadores de contabilidad, aconsejaron al analista encargado que, en lugar de esperar los envíos físicos de las facturas, descargara los documentos por medio de una página web perteneciente a la empresa prestadora de servicios. Sin embargo, el analista expresa que este proceso le quita una gran cantidad de tiempo ya que debe descargar las facturas una a una y considerando el gran volumen de documentos que maneja, comenta que este es un proceso que ralentiza otros procesos. Además, las facturas presentadas de forma digital no sirven a la hora de presentarlas al departamento de tesorería.

2.1.3 Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada.

A partir de la oportunidad identificada la practicante propone la sistematización del proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta durante el primer periodo de 2022. Para ello tendrá en cuenta las siguientes acciones:

- Identificar el estado actual del proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta.
- Caracterizar los cuellos de botella que se presentan en el proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta.
- Recomendar estrategias que minimicen los cuellos de botella en el proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta.

2.2. Contexto teórico.

En el presente marco se tomarán en cuenta las teorías, temas, conceptos, entre otros, que permean la contabilidad, sus procesos y afines como bases y soporte de este proyecto de investigación.

2.2.1. Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada.

La contabilidad es una ciencia aplicada que se ocupa de las relaciones entre factores de hechos informativos de todo tipo de entidad. Los sistemas contables se relacionan con modelos contables alternativos que se elaboran para satisfacer los intereses de los usuarios. La contabilidad se encarga de explicar y normar las actividades de descripción cuantitativa de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas en cada ente u organismo social, así como de la proyección de estos de cara al cumplimiento de objetivos organizacionales por medio de un sistema basado en los siguientes supuestos básicos (García, 2019):

Figura 4. Principios de la contabilidad.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Existe un sistema numérico para expresar o medir preferencias (valores) en forma de cantidades monetarias o no monetarias. | 7. Existe una serie de fenómenos que cambian la estructura y composición de los objetos. |
| 2. Existe un sistema numérico para ordenar, adicionar y medir intervalos de tiempo. | 8. Existen unos objetivos específicos o necesidades de información dadas, las cuales deben ser cubiertas por un concreto sistema contable. La elección de las reglas-hipótesis específicas-depnde del propósito o necesidad señalados. |
| 3. Existe un conjunto de objetos, hechos y personas cuyas características (valor, cantidad, número, etc.) Son susceptibles de cambio. | 9. Existe un conjunto de reglas alternativas (hipótesis específicas) que determinan qué valores deben ser utilizados en cada registración. |
| 4. Existe un conjunto de sujetos (personas físicas, jurídicas y grupos) que tienen relaciones con los objetos, hechos y personas y expresan sus preferencias acerca de ellos. | 10. Existe un conjunto de reglas alternativas que determinan el sistema de clasificación de las cuentas. |
| 5. Existe, al menos, una unidad o entidad (compuesta por sujetos y objetos) cuyas diversas situaciones, en especial frente al cumplimiento de objetivos, se va a describir. | 11. Existe un conjunto de reglas alternativas que determinan los datos de entrada y el grado de agregación de esos datos. |
| 6. Existe un conjunto de relaciones denominado "estructura de la unidad" que está representado por un sistema jerarquizado de clases llamado plan de cuentas. | |

Fuente: “La interdisciplinariedad en el abordaje de la Teoría Contable”.

Una de las dos tendencias dominantes frente a este tema, es la corriente pragmática, la cual considera la contabilidad como una técnica utilizada para presentar la información cuantitativa de una organización a sus usuarios; para resolver situaciones que puedan presentarse, esta doctrina emplea normas que permitan llegar a soluciones prácticas. Por otro lado, encontramos la corriente científica, esta doctrina encuentra la contabilidad como una ciencia que tiene como objeto de estudio las haciendas y su patrimonio, lo que explica que algunos autores describan la contabilidad

como la ciencia del control económico, ciencia de administración económica de las haciendas y ciencia del patrimonio (Vázquez & Bongianino, 2008).

La contabilidad juega un papel fundamental dentro de las organizaciones, sin embargo, la concepción tradicional de la contabilidad se ha limitado a realizar procesos básicos como registro de facturas de ventas, gastos y ajustes contables para la elaboración de diferentes estados financieros; además de percibirse únicamente como un requisito fiscal, y es por ello que muchas empresas desconocen su desempeño financiero, esto sumado a que, en un gran número de organizaciones, la contabilidad se encuentra desactualizada tecnológicamente hablando y dicha gestión de la contaduría no es favorable para hacer frente a las exigencias actuales (Barboza, 2021).

Dado lo anterior, nace el concepto de “contabilidad estratégica” la cual consiste en una disciplina que busca un sistema de información integral, proporcionando datos necesarios para formular, interpretar y ejecutar estrategias con el propósito de adquirir ventajas competitivas. Las empresas deben estructurar la información que brinda la contabilidad estratégica para ser competitivo, ya que dicha información es fundamental para la toma de decisiones. La contabilidad estratégica tiene como objetivos proveer y analizar información para la formulación de estrategias del negocio, colaboración entre los departamentos, clientes y proveedores; comunicar la estrategia en la organización mediante indicadores de desempeño facilitando el desarrollo de respuestas rápidas entre los cambios del mercado y en su ámbito operativo; y monitorear la validez de la estrategia del negocio, la cual se enfoca al futuro, tanto en el ámbito interno como externo (Insignia, 2018).

La contabilidad estratégica nace debido a los cambios en el mercado, la tecnología, competidores agresivos, etc. En los comienzos del nuevo milenio la contabilidad de dirección estratégica es la única capacitada para diseñar de una manera rigurosa, las estrategias más rentables y adaptar las decisiones estratégicas con el mínimo riesgo. La contabilidad estratégica provee una visión integral de la empresa y del mundo exterior, es por ello, que el contador gerencial tiene un papel decisivo en el proceso de toma de decisiones, pues es responsable de suministrar la información necesaria en cada etapa del proceso de solución de problemas (Insignia, 2018).

Uno de los factores que apoya y solidifica este cambio es la aplicación de las NIIF, (Normas Internacionales de Información Financiera) entendidas como normas de contabilidad emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad, que tienen el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, para que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. Las NIIF permiten que la información de los estados financieros sea comparable y transparente, lo que ayuda a los inversores y participantes de los mercados de capitales a tomar decisiones. La adopción de las NIIF es un beneficio para la industria y el sector empresarial, ya que permite competir a gran escala y no sólo localmente. Estas normas influyen no sólo en la contabilidad, sino en la realidad económica de los estados financieros (IT-NOVA, 2017).

Los cambios radican, principalmente, en lo relacionado con temas como inventarios; activos fijos, reconocimiento del impuesto al patrimonio, ajustes en los modelos y bases de medición actuarial de los pasivos laborales, cambios en los criterios para la medición del deterioro de la cartera, cálculo del deterioro de capacidad de activos y recursos de largo plazo, incorporación del valor razonable de instrumentos financieros y otros activos no financieros, capitalización de las valorizaciones como base del costo de los activos, cargos diferidos y otros activos que no cumplen la condición de activos, costos de operación y estimación del impuesto diferido, plan de cuentas, los registros, los comprobantes y los estados financieros. Sin embargo, estos cambios no se dan solo en el departamento de contabilidad, deben hacerse de manera transversal en toda la empresa (IT-NOVA, 2017).

La contabilidad engloba dentro de sí, varios procesos contables necesarios para su ejecución como un todo dentro de una organización; uno de estos procesos relevantes, es el ciclo de facturación, en el cual se origina una factura después de concluir el procedimiento contractual en un proceso de venta.

La facturación es el proceso que se encarga de las actividades relacionadas con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas, las cuales son documentos que reflejan los datos de una transacción mercantil (venta de bienes o servicios) y contiene información como: los datos del emisor y receptor de la factura, la información sobre la transacción realizada, el importe

facturado y el desglose por cada concepto, los impuestos aplicables, el número de factura, la fecha, el lugar y, el método y plazo de pago. El proceso de facturación en una organización permite conocer el nivel de liquidez que tiene el negocio, de dónde provienen los ingresos, qué productos o servicios se venden más, qué posibilidades de inversión existen, qué decisiones estratégicas se pueden tomar, entre otros (Sage, 2020).

Gracias a la aparición de las tecnologías de la información, se dio paso a la evolución del proceso de facturación mediante la llamada “Factura Electrónica”. Millet y Navarro (2008) definen la factura electrónica como un documento con validez tributaria, elaborado de forma electrónica a través de procesadores de información que reemplazan a los comprobantes emitidos por medio del papel, para ello se requiere una alta experticia y conocimiento en las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). De acuerdo con Hernández y Serrano (2009), una de las características de la factura electrónica, es su equivalencia con respecto a las facturas de papel, donde se emplean estándares de datos para validar por la comunicación telemática permitiendo así, agilizar el envío y recepción de facturas (Díaz, Coba & Bombón, 2016).

Una factura electrónica incluye la misma información de una factura tradicional, a la cual se agrega una cadena de caracteres por medio de la firma electrónica con el objetivo de otorgarle legitimidad fiscal, permitiendo así, suprimir la impresión. La factura digital puede elaborarse según una variedad de formatos siempre y cuando cumplan con algunos aspectos como la firma digital, autorización de la entidad fiscal, transmisión a través del internet mediante correos electrónicos (Díaz, Coba & Bombón, 2016).

2.2.2 Conceptos que orientan la problemática u oportunidad identificada.

Dado que el presente trabajo de investigación tiene como objeto sistematizar un proceso de facturación, se trae a colación la definición de “proceso”, entendido por Galindo (2018) como el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad concreta. Por otro lado, para Jacobs & Chase (2018) un proceso representa la secuencia básica de los pasos o actividades con que la empresa concibe, diseña y lleva un producto al mercado.

Igualmente, dada la naturaleza de este proyecto, resulta relevante mencionar la definición de “factura”, la cual se trata de un título valor que el vendedor o prestador del servicio emite y remite al comprador o beneficiario del servicio. En el caso de la venta de productos, el proveedor de la factura es el comprador, este la emite en el momento de realizar la operación comercial, ya que las mercancías se mueven con la factura (da Silva, Hernández, Welita & Gallego, 2016).

Por otro lado, también se hace importante adentrarnos en el concepto del llamado “cuello de botella”. Se define como cuello de botella, todo el elemento que afecta o disminuye el proceso productivo dentro de una organización. Los cuellos de botella son actividades que ralentizan el proceso de producción, aumentando los tiempos de espera, disminuyendo la productividad y, por lo tanto, generando un incremento del costo final del producto. Para implementar estrategias que reduzcan o eliminen los cuellos de botella, las empresas deben establecer las principales causas por las cuales se presentan en el proceso (Universidad Privada del Norte, 2016).

2.3 Técnicas de investigación para la recolección de información.

2.3.1 Aplicación de técnicas.

A la hora de desarrollar la acción 1 que pretende identificar el estado actual del proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta, se hace necesario llevar a cabo una entrevista semiestructurada, la cual se basa en un tema y preguntas previamente establecidas, y el entrevistador es libre de introducir preguntas adicionales para aclarar conceptos o recopilar más información. La entrevista, como herramienta para recolectar datos cualitativos, se emplea cuando el objeto de estudio no se puede observar o es difícil hacerlo por ética o complejidad (Hernández, 2014), en este caso, se presenta la dificultad de que gran parte del proceso de facturación ocurre por fuera del departamento de contabilidad.

La entrevista semiestructurada se aplicó a 3 trabajadores de contabilidad, uno de ellos encargado del manejo de facturas de servicios públicos, otro de las facturas de logística y por último a la analista encargada de las facturas de compra de suministros, ya que estos son los únicos encargados de manejar los tipos de facturas mencionados en el departamento, la entrevista semiestructurada se realizó de manera verbal y presencial a los analistas de contabilidad con el fin

de recaudar datos sobre el procedimiento que siguen las facturas de dichas áreas antes de llegar al departamento.

A continuación, se presentan las preguntas abordadas en la entrevista y los resultados obtenidos.

Tabla 1. Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de fletes.

| Pregunta. | Respuesta. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cuáles son los tipos de factura que recibe? | Solo facturas de fletes de la empresa. |
| 2. ¿Quién emite las facturas? | El transportador designado por la empresa que presta el servicio es quien elabora la factura. |
| 3. ¿Quiénes son los encargados de recibir las facturas? | Logística es quien se encarga de recibir las facturas que le envía la empresa que presta el servicio. |
| 4. ¿Quiénes son los encargados de revisar las facturas a lo largo del proceso de facturación? | La empresa de transporte revisa que los costos sean los correctos antes de enviar la factura, posteriormente a eso, logística revisa las facturas cuando las recibe. |
| 5. ¿Qué ocurre cuando las facturas no están correctas? | El área de logística las envía nuevamente a la empresa prestadora del servicio para que la revisen. |
| 6. ¿Quién le hace llegar las facturas a usted? | De nuevo los encargados de eso son los trabajadores de logística. |
| 7. ¿Dónde se encuentra el problema del proceso de facturación? | Para mí, el problema está en logística, como no ordenan los procesos, ni establecen tiempos para lo que le tienen que hacer a las facturas, siempre se demoran mucho tiempo para mandármelas a mí y como yo de entrada ya estoy atrasado también para hacer mi trabajo, |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | tengo que retrasar el cierre de cada mes, lo que a su vez afecta muchas otras cosas. |
| 8. ¿Cuánto tiempo tienen las facturas para llegar al departamento de contabilidad? | Las de fletes generalmente tienen unos 8 o 10 días antes de considerarse en atraso. |

Tabla 2. Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de suministros.

| Pregunta. | Respuesta. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cuáles son los tipos de factura que recibe? | Yo me encargo de recibir la facturación de compras de suministros. |
| 2. ¿Quién emite las facturas? | La factura la emite la empresa que el departamento de suministros elige para comprar los mismos. |
| 3. ¿Quiénes son los encargados de recibir las facturas? | Los trabajadores de suministros son los que reciben las facturas cuando la empresa proveedora se las envía. |
| 4. ¿Quiénes son los encargados de revisar las facturas a lo largo del proceso de facturación? | Suministros, luego de recibir las facturas tienen que revisarlas para saber si hay que hacerle algún ajuste para no contabilizarlas erradas y luego las aprueban. |
| 5. ¿Qué ocurre cuando las facturas no están correctas? | El encargado de suministros que revisa las facturas contacta nuevamente a la empresa proveedora y se hace una devolución de las facturas que tengan errores. |
| 6. ¿Quién le hace llegar las facturas a usted? | Los que me mandan las facturas son los del área de suministros cuando ya le han realizado todo el proceso. |
| 7. ¿Dónde se encuentra el problema del proceso de facturación? | El problema está en que las personas pertenecientes a suministros que tienen que revisar, aprobar y causar las facturas siempre |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | las dejan represadas y acumuladas en ese departamento sin tener en cuenta los plazos que tienen, entonces la mayor parte del tiempo me las mandan fuera del plazo y se retrasa toda la cadena. |
| 8. ¿Cuánto tiempo tienen las facturas para llegar al departamento de contabilidad? | Después de que suministros las reciba tienen como 13 días para llegarme, lo que considero que es tiempo suficiente considerando que el volumen de documentos no es tan alto. |

Tabla 3. Entrevista 1 dirigida a analista de facturas de servicios públicos.

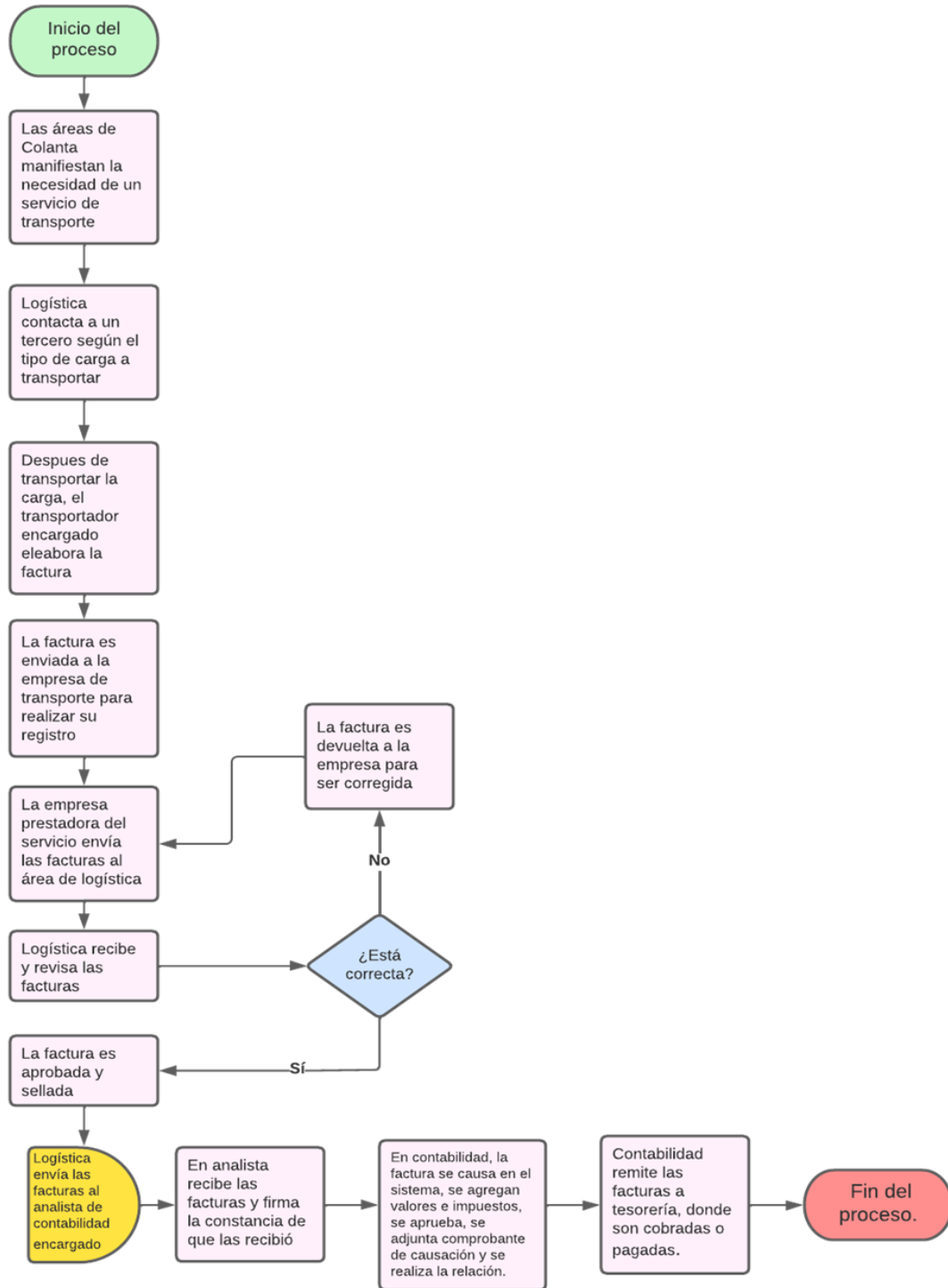
| Pregunta. | Respuesta. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cuáles son los tipos de factura que recibe? | A mí me llega toda factura relacionada con servicios públicos, todo lo que sea referente a la contabilidad de servicios públicos en la empresa lo manejo yo. |
| 2. ¿Quién emite las facturas? | Las facturas son emitidas por las empresas contratadas para prestar el servicio público. |
| 3. ¿Quiénes son los encargados de recibir las facturas? | En cada sede de Colanta hay uno o varios encargados de recibir las facturas, después los trabajadores de mantenimiento las reciben y luego las áreas de administración documental. |
| 4. ¿Quiénes son los encargados de revisar las facturas a lo largo del proceso de facturación? | Los que se encargan de revisar las facturas son los trabajadores de mantenimiento de cada planta y posteriormente los de mantenimiento central. |
| 5. ¿Qué ocurre cuando las facturas no están correctas? | Pues el primer paso es rectificar si hay un cambio en los consumos que pueda deberse a alguna novedad en alguna sede, si no es ese el |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>caso, esto se reporta a la empresa prestadora del servicio y se devuelven las facturas para que éstas sean corregidas.</p> |
| <p>6. ¿Quién le hace llegar las facturas a usted?</p> | <p>Las facturas le llegan a administración documental y ellos las envían al dpto. de mantenimiento que son los encargados de hacérmelas llegar.</p> |
| <p>7. ¿Dónde se encuentra el problema del proceso de facturación?</p> | <p>El problema más grande de este proceso es que algunas sedes están situadas muy lejos de la plata principal, como las facturas se envían vía terrestre a Medellín, entonces pueden demorarse muchos días en el viaje y además ese tiempo se alarga cuando ocurren situaciones externas que impiden el paso de los camiones. Yo manejo mucho volumen de documentos y cuando se demoran tanto en llegarme, para mí es muy difícil procesar tantas facturas sin afectar las fechas del cierre.</p> |
| <p>8. ¿Cuánto tiempo tienen las facturas para llegar al departamento de contabilidad?</p> | <p>Mis facturas específicamente tienen un plazo de una semana porque tengo que hacer los pagos de forma muy anticipada ya que existe el riesgo de que corten algún servicio principal en alguna sede y eso afectaría por ejemplo las maquinas que producen la leche o la refrigeración de la carne.</p> |

A la hora de representar gráficamente la información obtenida en el proceso de recolección de información, se empleó un flujograma o diagrama de flujo, entendido por Chiavenato (1993) como un gráfico que representa el flujo o la secuencia de procesos simples. Contando con la

ventaja de señalar la secuencia del proceso en cuestión, los actores involucrados y los encargados de su realización. Según esto, se estructuran los diagramas de flujo en donde las figuras resaltadas en verde y rojo indican el inicio y fin del proceso, los cuadrados representan las actividades del proceso, en los rombos se evidencian las decisiones y las figuras señaladas con amarillo indican los retrasos o cuellos de botella. De esta forma, la figura número 4 refleja el proceso actual de facturación de las facturas de fletes en la cooperativa, así como la figura número 5 exhibe el proceso actual de las facturas de suministros y la figura número 6, el de las facturas de servicios públicos.

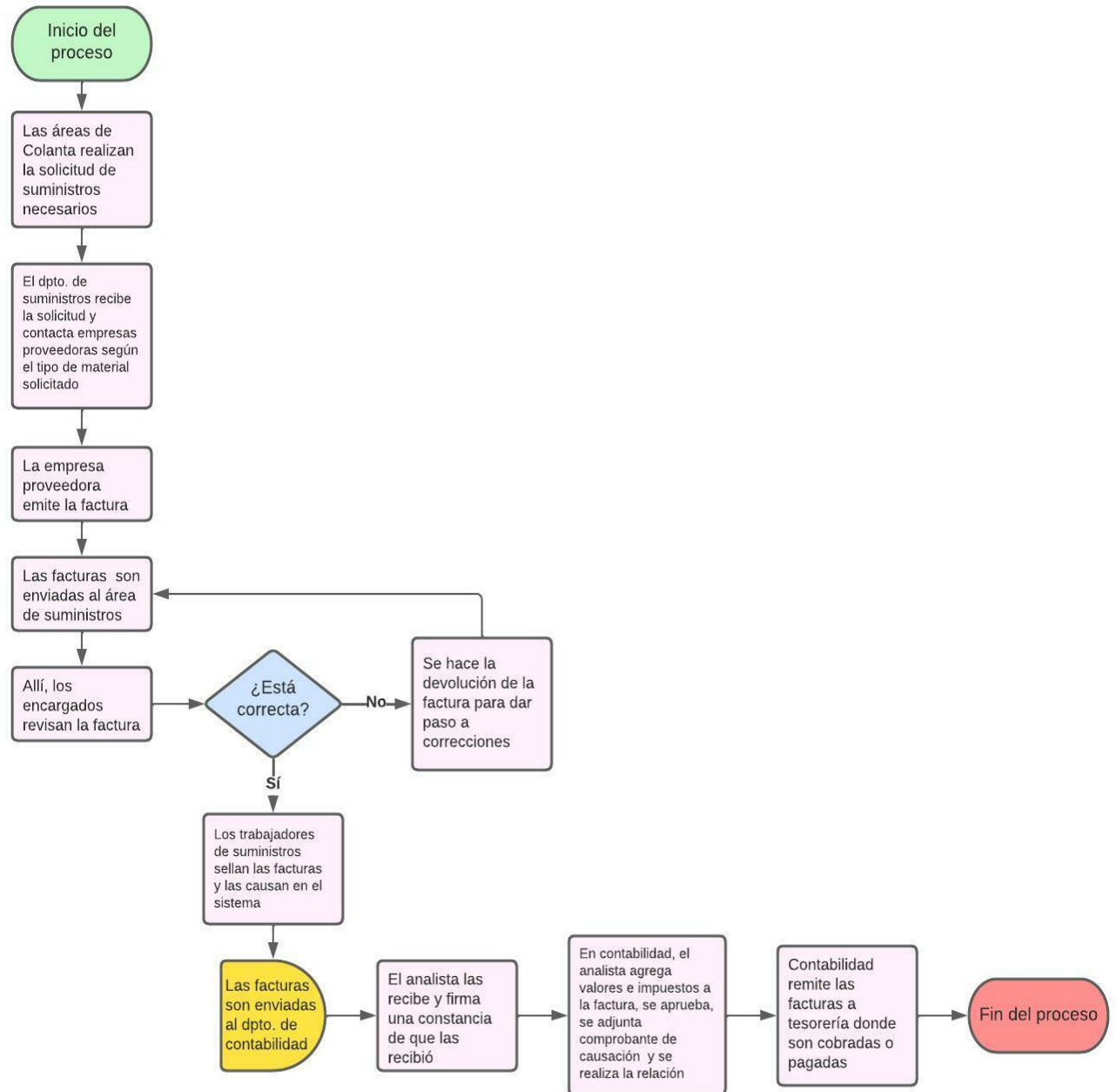
Figura 5. Proceso de facturación actual de fletes.



Fuente: Elaboración propia con apoyo en “lucidchart”

Con respecto al proceso de fletes, según lo evidenciado en la figura 4, se puede identificar el retraso o cuello de botella en el proceso cuando es el turno de logística para enviar las facturas al departamento de contabilidad.

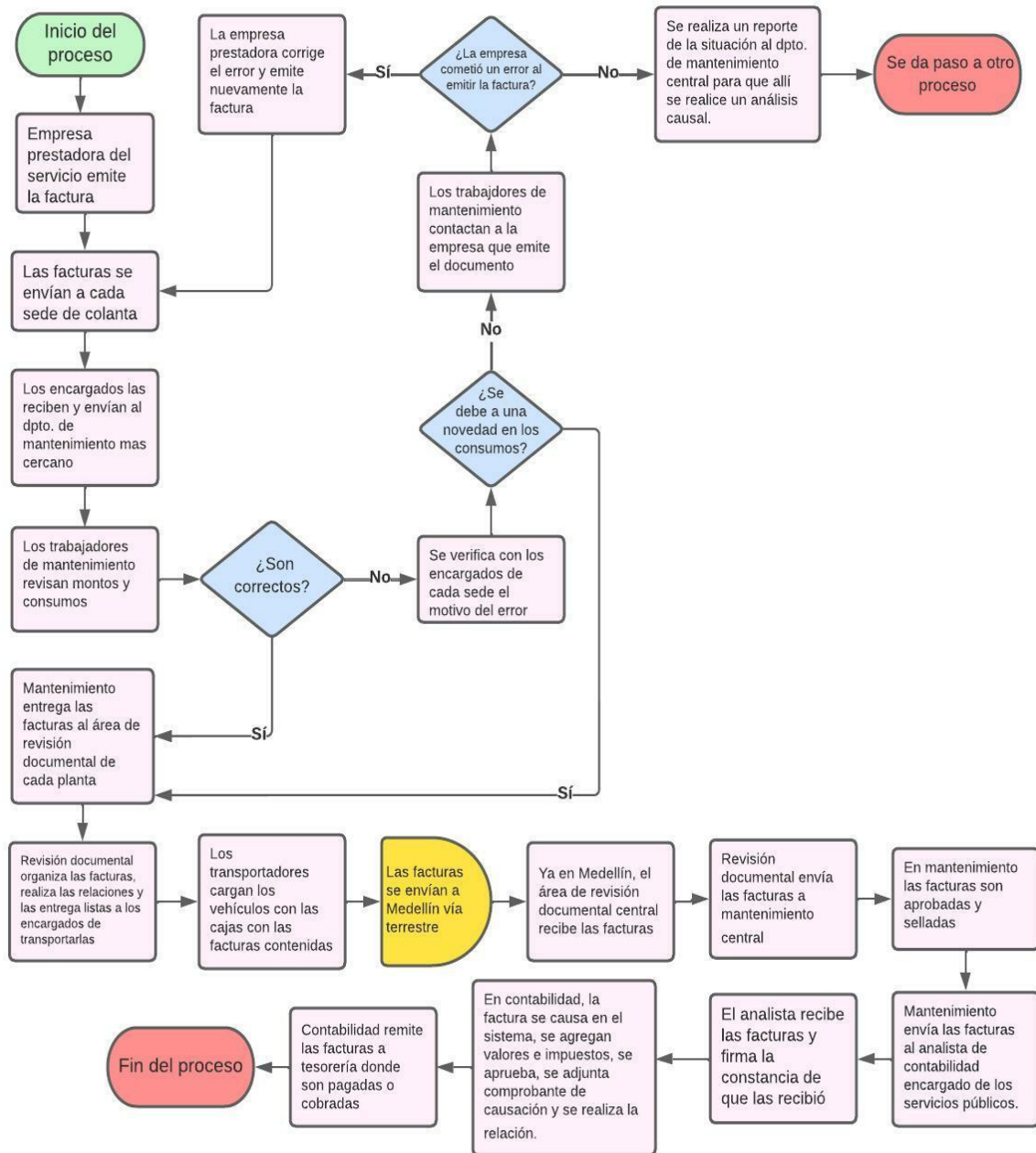
Figura 6. Proceso de facturación actual de suministros.



Fuente: Elaboración propia con apoyo de “lucidchart”.

De acuerdo con la figura número 5, podemos ubicar el retraso en el proceso, en la actividad correspondiente al envío de las facturas al departamento de contabilidad por parte del área de suministros ya que en contabilidad manifiestan que allí estos se dejan represados.

Figura 7. Proceso de facturación actual de servicios públicos.



Fuente: elaboración propia con apoyo en “lucidchart”

En la figura 6, es posible observar que el proceso de facturación de servicios públicos es el subproceso más complejo y tardado entre los 3 mencionados, del mismo modo, se evidencia que, en este caso, la actividad que representa un cuello de botella en el proceso se trata del envío de las facturas a Medellín vía terrestre.

En síntesis, el proceso actual de facturación dentro de la cooperativa Colanta, tiene bien definido cada paso a seguir a lo largo del ciclo y así mismo, se especifica de forma clara que trabajador y área debe encargarse de cada subproceso, sin embargo, es un proceso que está obsoleto, pues no se utilizan en gran medida los beneficios de la tecnología para la optimización de los procesos; esto sucede por dos razones, la primera, es que la empresa quería probar y explorar los éxitos y fallos que podía tener el proceso antes de incursionar todos los procesos de facturación a la digitalidad, la segunda, es que la empresa no quería perder por completo los procesos de facturación físicos y la manera tradicional de gestionar dichos procesos; sin embargo, los directivos han reconocido que se deben hacer cambios para hacer más eficientes los ciclos de facturación dentro de la cooperativa.

Por otro lado, para dar cumplimiento a la acción número 2, es decir, caracterizar los cuellos de botella que se presentan en el proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta; se llevó a cabo una segunda entrevista semiestructurada a 3 coordinadores de contabilidad encargados de supervisar la ejecución de las acciones que hasta ahora la empresa ha efectuado para contrarrestar la problemática de retraso de facturas en el departamento. La entrevista se realizó con el objetivo de recolectar toda la información posible sobre los cuellos de botella que se presentan en los 3 procesos de facturación y de esta forma identificar sus características, esta técnica se aplicó a los coordinadores de manera verbal y presencial. En las tablas presentadas a continuación se exponen las preguntas abordadas y los resultados obtenidos en dicho ejercicio de recolección de información.

Tabla 4. Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en fletes.

| Pregunta. | Respuesta. |
|-----------|------------|
|-----------|------------|

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. ¿En qué parte del proceso de facturación se da el retraso?</p> | <p>El retraso en el proceso de fletes ocurre llegando al final del proceso.</p> |
| <p>2. ¿Qué áreas están involucradas en el cuello de botella del proceso de facturación?</p> | <p>Los involucrados en ese retraso son los encargados del envío de facturas a contabilidad en el área de logística.</p> |
| <p>3. ¿A qué se debe el cuello de botella principalmente?</p> | <p>Este retraso se debe a que los responsables del manejo y revisión de las facturas en el área de logística, las dejan represadas en el dpto. debido al gran volumen de documentación y a una falta de organización en sus procesos, lo que causa que se salgan de los tiempos para enviar documentación a contabilidad.</p> |
| <p>4. ¿El retraso en el proceso de facturación ocurre dentro o fuera del dpto. de contabilidad?</p> | <p>Ocurre afuera, el analista es totalmente ajeno al retraso puesto que los que lo ocasionan son los trabajadores de logística.</p> |
| <p>5. ¿Las acciones ejecutadas por la empresa han disminuido el retraso en el proceso de facturación?</p> | <p>No, no ha mejorado la situación dado que los jefes nos han dejado un poco cortos de control a los coordinadores, por lo que lo que se ha hecho es enviar correos, lo que no es tan efectivo a la hora de generar presión en un dpto.</p> |
| <p>6. ¿El retraso en el proceso de facturación afecta otras áreas además de contabilidad?</p> | <p>Si, lo primero a tener en cuenta es que en el proceso de facturación siempre van a estar incluidas varias áreas de la empresa y, por tanto, si se retrasa la documentación que debe pasar por todas esas áreas, eso nos afecta a todos, por ejemplo, el dpto. de costos y de tesorería nos presionan a nosotros (contabilidad) para que enviemos las facturas</p> |

| | |
|--|--------------------------------------------------|
| | porque ya vienen con un retraso desde logística. |
|--|--------------------------------------------------|

Tabla 5. Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en suministros.

| Pregunta. | Respuesta. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿En qué parte del proceso de facturación se da el retraso? | El cuello de botella se presenta casi al final del proceso. |
| 2. ¿Qué áreas están involucradas en el cuello de botella del proceso de facturación? | El responsable del envío de facturas a contabilidad es el dpto. de suministros. |
| 3. ¿A qué se debe el cuello de botella principalmente? | Esta situación tiene lugar porque el personal delegado para aprobar y enviar las facturas a contabilidad en el área de suministros contiene la documentación debido al mal cálculo del tiempo y desorden en el proceso, lo que genera un retraso en todo el proceso que ocurre después de suministros. |
| 4. ¿El retraso en el proceso de facturación ocurre dentro o fuera del dpto. de contabilidad? | La demora en los envíos se da afuera del dpto. ya que ocurre en el área de suministros. |
| 5. ¿Las acciones ejecutadas por la empresa han disminuido el retraso en el proceso de facturación? | No porque en su mayoría se han tratado de acciones que no tienen tanto impacto o contundencia como amenazas de que habrá ciertas consecuencias para el área que se retrase o enviarles correos a las personas de suministros. |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. ¿El retraso en el proceso de facturación afecta otras áreas además de contabilidad?</p> | <p>Si, todos los retrasos en facturación afectan el cierre contable, por lo que se ven afectadas las áreas de costos y tesorería, es como un efecto dominó.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabla 6. Entrevista 2 dirigida a coordinador encargado del retraso en servicios públicos.

| Pregunta. | Respuesta. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. ¿En qué parte del proceso de facturación se da el retraso?</p> | <p>El retraso se da en lo que sería la mitad del proceso de facturación.</p> |
| <p>2. ¿Qué áreas están involucradas en el cuello de botella del proceso de facturación?</p> | <p>Los inmediatamente involucrados en ese retraso son los transportadores que conducen los vehículos en los que se envían las facturas a la planta principal.</p> |
| <p>3. ¿A qué se debe el cuello de botella principalmente?</p> | <p>Tenemos varios escenarios en los cuales se presentan los retrasos, principalmente se debe a la lejanía entre las sedes de Colanta y su planta principal, además se deben de tener en cuenta condiciones externas como derrumbes, inundaciones, cierres viales, entre otras.</p> |
| <p>4. ¿El retraso en el proceso de facturación ocurre dentro o fuera del dpto. de contabilidad?</p> | <p>Ocurre afuera del dpto. por aquello de que se da en la mitad del proceso, cuando las facturas aún no han sido recibidas por el analista.</p> |
| <p>5. ¿Las acciones ejecutadas por la empresa han disminuido el retraso en el proceso de facturación?</p> | <p>No porque las opciones en este caso han sido que el analista encargado descargue las facturas por una página web, pero hay que contar con que son muchas facturas, no todas las facturas se encuentran disponibles en el sitio web y que este proceso resulta inútil para entregar las facturas a tesorería.</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. ¿El retraso en el proceso de facturación afecta otras áreas además de contabilidad? | Sí, el cuello de botella afecta a todas las áreas que estén después de este en el proceso de facturación. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

En conclusión, algunas características principales para trabajar estos retrasos son las siguientes: el cuello de botella presentado en el proceso de facturación de servicios públicos, es el único de los retrasos que se da debido a condiciones externas y ajenas a la empresa, de igual forma, es el único retraso en el que la empresa no ha ejecutado acciones directas. Por otro lado, los resultados obtenidos en las entrevistas demuestran que, las características de los cuellos de botella en los procesos de fletes y suministros muestran varias similitudes, por lo que, a este punto, puede intuirse que una misma estrategia puede aplicar para disminuir o mejorar ambos.

Por otra parte, en el momento de darle solución a la acción número 3, que consiste en recomendar estrategias que minimicen los cuellos de botella en el proceso de facturación del área de contabilidad de la cooperativa Colanta, se hace necesario llevar a cabo una revisión documental, misma que permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados (Valencia, 2015).

La revisión documental se orientó a la facturación electrónica y los beneficios que aporta a las empresas que la aplican. Esto debido a que, en primer lugar, facturar electrónicamente es un requisito que por ley determinadas organizaciones están obligadas a cumplir, además, es una acción que las empresas ejecutan cuando se tiene el objetivo de optimizar un proceso de facturación. La facturación electrónica es la evolución de la factura tradicional, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, sin embargo, para efectos legales tiene la misma validez que las facturas de papel, lo que representa mayores ventajas, evitando retrasos y agilizando el proceso de emisión y recepción de documentos, además, las facturas digitales son

supervisadas y reguladas por la DIAN (Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales) garantizando así la veracidad y confiabilidad (DIAN, 2020).

Para incursionar en la facturación electrónica con un proceso contable se debe seguir el siguiente procedimiento:

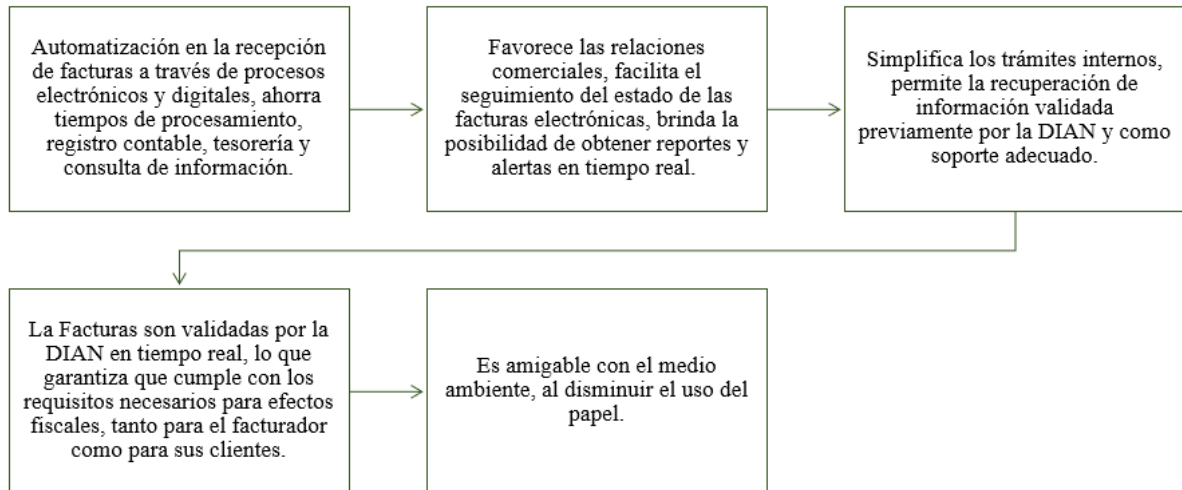
Tabla 7. Proceso para ser un facturador electrónico.

| | |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prerrequisitos. | la DIAN exige que la empresa tenga el RUT actualizado, así como los datos del representante legal o persona natural, disponer de un software de facturación electrónica, disponer de un certificado digital de firma y contar con un dispositivo móvil con acceso a internet. |
| Registro. | Para realizar el registro se debe ingresar a la página web de la DIAN, elegir la opción “temas de interés” y “factura electrónica”, y seleccionar habilitación; después de digitar los datos pertinentes, llegará un email de la DIAN a la dirección de correo electrónico del representante legal o contribuyente persona natural registrado en el RUT. Al ingresar a la plataforma, el sistema solicitará formalizar el registro, en donde se debe registrar el modo de operación y el software con el cual se facturará electrónicamente. Entre las opciones de software se encuentra el aplicativo “Facturación Gratuita DIAN”, la contratación de un proveedor tecnológico autorizado por la DIAN o el desarrollo de un software propio |
| Habilitación. | Se deben elaborar y enviar facturas electrónicas de prueba a la DIAN hasta obtener el estado de “Habilitado”. Luego de pasar exitosamente las pruebas, se debe acceder al sistema, ingresar la fecha de inicio de producción y solicitar la “Autorización de Numeración de Facturación”, posteriormente, se asocian los rangos de factura electrónica en el portal de “Facturación Electrónica” eligiendo la opción de “Asociar Prefijos” ingresando en el enlace dispuesto en la página, dando así por terminado el proceso de registro y habilitación. |

Fuente: Elaboración propia con datos de la DIAN.

Según la DIAN algunos de los beneficios que trae la facturación electrónica a una empresa son los siguientes:

Figura 8. Beneficios de la facturación electrónica.



Fuente: Elaboración propia con datos de la DIAN.

Según la información anteriormente presentada, se llega a la conclusión de que la facturación electrónica puede constituir una estrategia adecuada y pertinente para solucionar los problemas relacionados con la optimización de procesos en el departamento de contabilidad de la cooperativa Colanta.

2.4. Niveles de análisis.

2.4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada.

La cooperativa Colanta al ser una empresa grande y estructurada, cuenta con una amplia capacidad tanto operativa como intelectual, no solo de forma general si no también desde cada departamento interno, y, por lo tanto, existen expectativas altas con respecto a las estrategias que se utilizan para resolver dificultades y la manera en la que se gestionan los recursos para ello. Los inconvenientes que se presentan dentro un área administrativa y que no son resueltos a tiempo, pueden tener grandes repercusiones negativas no solo en esa, sino también en el resto de las mismas dada su interrelación en muchos de los procesos administrativos. De acuerdo con esto,

desde un punto de vista crítico, pienso que las acciones que se tomaron para enfrentar la problemática, se quedaron cortas a la hora de brindar soluciones reales y mejoras en los procesos, pues en gran parte no se trataron de estrategias directas sobre el problema, sino más bien, las acciones se basaron en ejercer presión en las partes del proceso afectadas por la problemática, por ende, no condujeron a soluciones definitivas.

Por otro lado, tanto a la gerencia como a los jefes de cada área, incluida contabilidad, les hizo falta contundencia en la toma de decisiones, esto con el fin de acordar y aplicar medidas claras que permitieran la resolución o mejora del problema, pues a la hora de establecer las consecuencias que enfrentarían los trabajadores al retrasarse en el envío de la facturación, se hablaron de muchas propuestas pero ninguna fue lo suficientemente clara y concisa para lograr que los plazos fueran acatados por los trabajadores, así como tampoco lo fue la manera en que los jefes trataron de hacer cumplir la norma, pues para muchos, se hizo evidente una falta de solidez, firmeza y compromiso con la solución del problema.

Al mismo tiempo, se debe destacar el compromiso y disposición por parte del equipo de contabilidad a la hora de enfrentar el problema, pues a lo largo del proceso de investigación y de prácticas se hizo evidente una unión entre todo el departamento para apoyar a los trabajadores cuyo trabajo estaba siendo afectado en mayor medida por la problemática investigada. Cada analista, especialmente los directamente implicados en la situación problema, trató de brindar su ayuda y participar activamente en las reuniones que sostenía el departamento aportando sus ideas para minimizar los retrasos en la facturación, así como también proporcionando su mano de obra cuando llegaban las facturas atrasadas para apoyar y acelerar el trabajo de quienes manejan mucho volumen de documentación dentro del área de contabilidad, acciones que sin duda lograron que el ambiente de trabajo se tornara más ameno para cada trabajador a pesar de las problemáticas que pudieran presentarse.

2.4.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada.

En primer lugar, debo resaltar el acompañamiento y capacitación que obtuve por parte de los analistas de contabilidad encargados de guiar mi proceso de prácticas, cada uno de ellos tuvo la mejor disposición y compromiso para que este proceso de aprendizaje y de grado tuviera los mejores resultados. En todo momento pude contar con alguien atento a mi trabajo y con disposición para atender mis inquietudes y resolver mis dudas, esto incluyendo a los coordinadores y la jefe de contabilidad, que además fueron muy diligentes a la hora de proporcionarme todos los materiales necesarios para realizar mi trabajo.

Al iniciar mis prácticas profesionales, recorrí varios puestos dentro del departamento de contabilidad y en los cuales debí desarrollar funciones variadas y diferentes, lo que, en mi opinión, fue muy favorecedor tanto para adquirir más conocimientos como para identificar las problemáticas que se presentaban dentro del departamento, ya que podía tener la capacidad de observar los procesos más de cerca. Realizar mis prácticas en una empresa tan grande y con tanta capacidad en todos sus ámbitos como lo es la cooperativa Colanta, marcó un antes y un después en mi proceso de aprendizaje y en mi carrera profesional, pues además de brindarme un grado de experiencia en el campo empresarial que antes no tenía, me permitió desarrollar la capacidad de tener una visión más holística con respecto a los procesos organizacionales y a las formas de gestionar cada área de una compañía.

Durante el proceso de investigación, se presentaron dos principales impedimentos que limitaban las acciones que podía realizar en el contexto de la situación problema y los métodos de investigación que utilizaba; uno de ellos fue el hecho de que la problemática ocurría fuera del departamento de contabilidad y no contaba con la facilidad para contactar a las personas responsables de esta, por lo tanto, el proceso de investigación tuvo que limitarse a entrevistar a las personas que más conocimientos poseían sobre el tema a tratar dentro del área de contabilidad. El segundo impedimento, era que, al cumplir mi función principal dentro de la cooperativa, la cual era la conciliación bancaria, no trabajaba muy de cerca con los analistas afectados por los retrasos de facturas y, por ende, se dificultaba enterarme de los cambios, acciones y novedades que ocurrían dentro de estos procesos.

Considero que el impacto de la presente investigación dentro del área de contabilidad fue importante, pues al realizar las entrevistas a los diferentes miembros del departamento, cada uno de ellos reflexionaba sobre el porqué la empresa estaba teniendo falencias en las estrategias que empleaba para contrarrestar la problemática identificada y manifestaban la necesidad de hablar este aspecto con sus superiores, a su vez, que algunos analistas se entusiasmaban por el hecho de que se estuviera llevando a cabo un proyecto sobre ese problema en particular y resultaba para ellos muy positivo que la investigación pudiera arrojar posibles soluciones.

Finalmente, opino que mi desempeño como practicante fue muy positivo dentro de la cooperativa, pues la conciliación bancaria presentaba retrasos en varios meses, por lo que obtuve la responsabilidad de manejar libremente dos de las cuentas bancarias más importantes para la cooperativa y con el trabajo que allí desempeñé, pude conciliar los meses atrasados y mantener las cuentas al día durante varios meses con éxito y con un mínimo de errores, logros que tanto los analistas, coordinadores y la jefe de contabilidad reconocieron y manifestaron estar muy satisfechos con el trabajo realizado.

2.4.3 Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada.

En primer lugar, se encuentra convergencia entre la teoría de la contabilidad presentada en la investigación y las perspectivas encontradas dentro de la cooperativa Colanta con respecto a la gestión del departamento de contabilidad y de los procesos contables que se llevan a cabo dentro de este, tal como lo es el ciclo de facturación, el cual se ejecuta en la empresa de forma similar al proceso evidenciado en la teoría, demostrando que existe congruencia entre el aspecto teórico y el práctico dentro de la organización.

Por otra parte, la revisión documental enfocada en la facturación electrónica expone los múltiples beneficios que obtienen las organizaciones al aplicarla e incluirla en sus procesos, algunos de estos beneficios son la reducción de costos en los procesos, el favorecimiento de relaciones comerciales, la simplificación de trámites, la disminución de hojas de papel en los

procesos de facturación, la automatización y optimización de procesos, entre otros. Y es precisamente esa última ventaja de la facturación electrónica que resulta idónea para tratar y mejorar los cuellos de botella con las características de los que se han presentado en el proceso de facturación de la cooperativa Colanta, es posible atribuir este hallazgo a la teoría presentada a lo largo de este trabajo de investigación.

Adicionalmente, los conceptos presentados en la investigación, entre ellos, el de los cuellos de botella, ayudan a comprender mejor los mismos y a analizar la situación dentro del contexto de la problemática de retrasos en las facturas que se da en la cooperativa Colanta, lo anterior con el objetivo de tener claridad sobre qué tipo de estrategias y acciones pueden funcionar para disminuir los cuellos de botella brindando soluciones adecuadas, pertinentes, coherentes y otras que no tendrían los resultados esperados y por tanto no sería viable aplicar, dadas las características de la situación identificada en la organización.

3. CONCLUSIONES.

3.1 Reflexiones finales.

3.1.1 Sobre el proceder de la organización.

Según las acciones que la empresa ejecutó para hacerle frente a la problemática y la evidencia de ello expuesta en la investigación, se concluye que, las empresas deben identificar los problemas de manera apresurada, pero al mismo tiempo deben pensar con premura en las estrategias que se deben realizar, pues cuando el proceder de la empresa en el contexto de la situación problema no tiene impacto en la misma, no solo no se está resolviendo el problema si no también se está contribuyendo a que la problemática avance y pueda tener repercusiones mayores o más graves de las que se tendrían si se hubiera aplicado una acción adecuada para frenar la problemática a tiempo, lo que puede ocasionar grandes daños en los procesos y en las relaciones laborales, por lo tanto, aunque el problema que se presente sea menor, las organizaciones deben prestarle atención y solución dentro de un tiempo adecuado.

Por otro lado, la problemática dada en Colanta demuestra la importancia que tiene la tecnología y su aprovechamiento actualmente para las organizaciones, pues cada vez nos adentramos más en la era digital y poco a poco la forma de realizar diferentes procesos se está transformando hasta llegar a incluir tecnología en cada área de la empresa, y dada esta coyuntura, es vital que las compañías cuenten con personal que tenga visión para aprovechar y poner a su favor la variedad de oportunidades que la digitalidad brinda actualmente y así evitar que la gestión de la organización se encuentre obsoleta y con complicaciones que pudieran ser resueltas mediante recursos tecnológicos.

3.1.2 Sobre el proceder del practicante.

Mi formación en la universidad como administradora de empresas durante 4 años, los proyectos integradores de cada semestre y todo el conocimiento allí adquirido, fueron clave para mi proceso de prácticas, tanto para realizar el trabajo que me correspondía desarrollar, como para observar los procesos del departamento, identificar la problemática, comprenderla, analizarla y realizar una investigación académica al respecto.

Las empresas en muchas ocasiones perciben la entrada de practicantes a las organizaciones como obligaciones que deben cumplir, como gastos que tienen o piensan que están perdiendo el tiempo que invierten en capacitar al aprendiz y en corregir sus errores, sin embargo, los practicantes pueden tener una gran contribución en la organización dado que vienen con una visión y perspectivas distintas a las personas que trabajan habitualmente en la empresa, lo que ayuda a la hora de identificar y resolver problemas, además de aportar nuevas ideas y formas de realizar labores, pues todo esto lo hacen desde la teoría y observando los puntos de vista que las personas de la organización no habían tenido en cuenta anteriormente.

Finalmente, se concluye que, basándome en la teoría, conocimientos y ejercicios académicos brindados por la universidad, me fue posible llevar a cabo un proceso de prácticas

profesionales exitoso, que contribuyó tanto a la empresa identificando un problema y aportando ideas para una solución, como a mí como profesional aportándome experiencia, una visión nueva en el contexto organizacional, contribuyendo con mi curva de aprendizaje y aportándome muchos conocimientos útiles para aplicar en futuras situaciones similares.

3.1.3 Desde lo teórico.

Con respecto a la teoría, para la investigación se contó con una buena cantidad de fuentes con el fin de indagar y comprender la problemática elegida y dar paso a sus posibles soluciones, para ello se tomaron en cuenta documentos, artículos, informes, libros, revistas, tesis de grado, entre otros; relacionados con la teoría de la contabilidad, la contabilidad estratégica y sus aproximaciones, así como también se hizo énfasis en sus procesos internos, información con la cual fue posible llevar a cabo la investigación, analizar de manera adecuada la situación y presentar hallazgos y resultados consistentes.

Teóricamente hablando, se concluye que las herramientas que ofrece la universidad autónoma latinoamericana dentro de su programa de administración de empresas, son suficientes, competentes y eficaces a la hora de identificar situaciones problemáticas u oportunidades dentro de una organización, observar las perspectivas de estas, analizar su contexto y sus características, para finalmente aportar ideas y estrategias para trabajarlas, esto gracias a la formación proporcionada por cada asignatura vista durante la carrera, teniendo como base algunas en particular tales como producción, gestión tecnológica, fundamentos de contabilidad, contabilidad administrativa, gerencia financiera, pensamiento administrativo, gerencia estratégica, investigación de mercados, simulación gerencial, taller de habilidades gerenciales, entre otras.

3.2 Propuestas para la organización.

Partiendo desde la observación que se realizó en el proceso de prácticas profesionales desarrollado en la cooperativa Colanta, se tiene en cuenta la formación académica obtenida durante la carrera universitaria visualizando las situaciones encontradas en la organización desde el punto

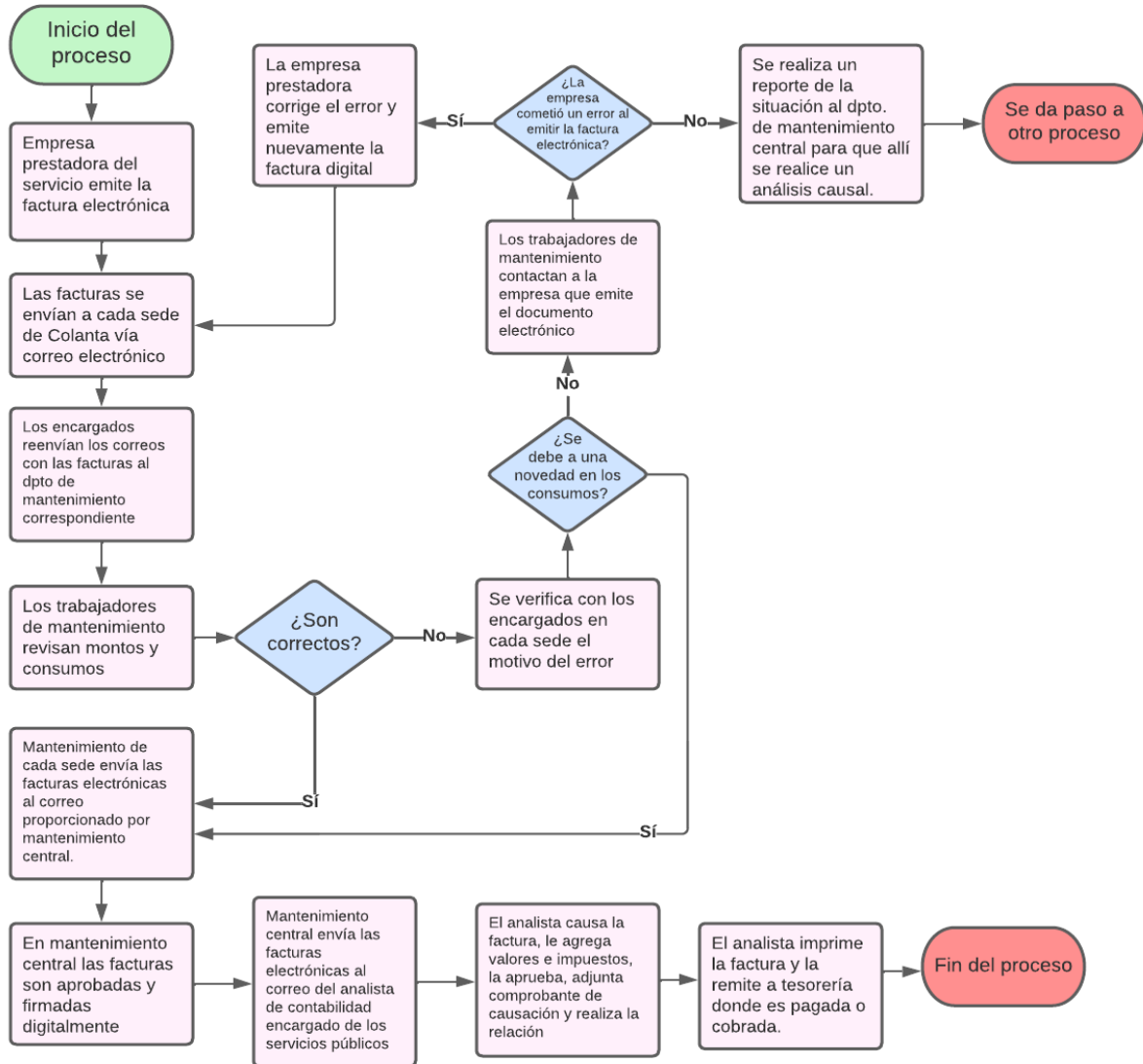
de vista de un administrador de empresas. De esta manera, tomando como base la investigación realizada se presentan algunas propuestas o estrategias que Colanta puede ejecutar para mejorar o eliminar los cuellos de botella presentados en los procesos de facturación.

3.2.1 Desde lo operativo.

Se recomienda agregar la facturación de servicios públicos a la lista de procesos que facturan electrónicamente en Colanta. La empresa ya ha implementado la facturación electrónica en otros procesos contables los cuales han resultado exitosos y confortables para el departamento de contabilidad gracias a su eficiencia, por lo tanto, no será difícil la adaptación de las personas involucradas en el proceso de facturación electrónica de servicios públicos. Del mismo modo, la facturación electrónica ofrece el beneficio de que las facturas digitales son supervisadas y reguladas por la DIAN (Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales), garantizando así la veracidad y confiabilidad de las mismas, por lo tanto, la empresa podría acceder a que el departamento de tesorería libere los pagos teniendo las facturas impresas por parte del área de contabilidad.

Teniendo en cuenta los beneficios que ofrece implementar la facturación electrónica para una organización, los cuales han sido presentados en varios apartados de la investigación, se piensa que esta acción es adecuada e idónea para eliminar el cuello de botella que se da en el proceso de facturación de servicios públicos, representando gráficamente este proceso a través de un flujograma, en donde las figuras resaltadas en verde y rojo indican el inicio y fin del proceso respectivamente, los cuadrados representan las actividades del proceso y en los rombos se evidencian las decisiones del mismo.

Figura 9. Proceso de facturación electrónica de servicios públicos.



Fuente: Elaboración propia con apoyo en “lucidchart”.

Según lo representado en la figura 9, comparando este proceso que implementa la facturación electrónica con el proceso de facturación actual de servicios públicos, se puede evidenciar que resulta ser un proceso más simplificado, evitando el paso de las facturas por áreas como administración documental, lo que se traduce en una optimización del proceso. Por último y más importante, se evidencia en la figura la eliminación total de la actividad que representa el

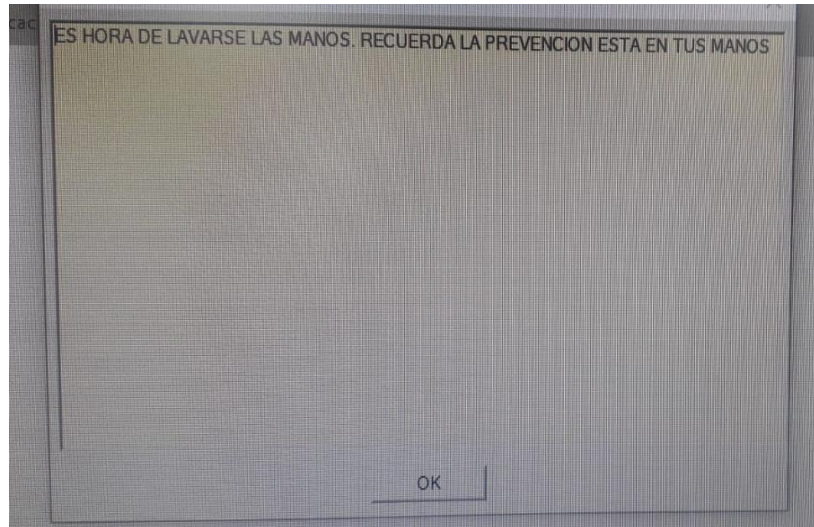
cuello de botella en el proceso, la cual se trata del envío de facturación a Medellín vía terrestre dado que con la facturación electrónica estas se envían vía correo electrónico.

3.2.2 Desde lo estratégico.

Se propone a la organización en función de disminuir los cuellos de botella en el proceso de facturación de fletes y suministros, implementar un sistema de alertas y/o notificaciones diseñado por el departamento de sistemas de la cooperativa y que instalado en un ordenador tiene la función de presentar avisos a quien esté usando los equipos en un lapso determinado de tiempo.

El origen de esta estrategia viene de una acción ya aplicada en la empresa como una medida de prevención contra las infecciones por COVID-19. Cuando Colanta volvió al trabajo presencial la empresa tuvo que buscar diferentes estrategias que impidieran los altos brotes por infecciones del virus; una de esas acciones, fue ejecutada por parte del área de sistemas de la empresa, pues se creó e instaló un sistema de alertas a cada computador utilizado dentro de la cooperativa, dicho sistema consta de recuadros con el mensaje “Es hora de lavarse las manos, recuerda la prevención está en tus manos” escrito y que aparecen en la pantalla cada 30 minutos siendo visible sobre cualquier aplicativo que se esté usando, en él, se encuentra un botón con la palabra “OK” que avisa al sistema que el usuario acató la recomendación, esto con el fin de concientizar a los trabajadores sobre la importancia de lavarse las manos frecuentemente para prevenir altos picos de contagio.

Figura 10. Alerta de lavado de manos Colanta.



Fuente: Analista de contabilidad Colanta.

De acuerdo con lo anterior, lo que se propone dentro de la cooperativa, es utilizar el mismo sistema de alertas, ésta vez, alertando a los trabajadores de ciertas áreas, en este caso suministros y logística, sobre los plazos establecidos por el equipo de contabilidad con respecto al envío de facturación, así, los recuadros avisarían reiteradamente sobre los lapsos de tiempo con los cuales cuentan los trabajadores para enviar documentos, entonces, el aplicativo enviaría alertas con un tiempo prudente de anticipación y lo haría varias veces hasta que se haya agotado el plazo determinado.

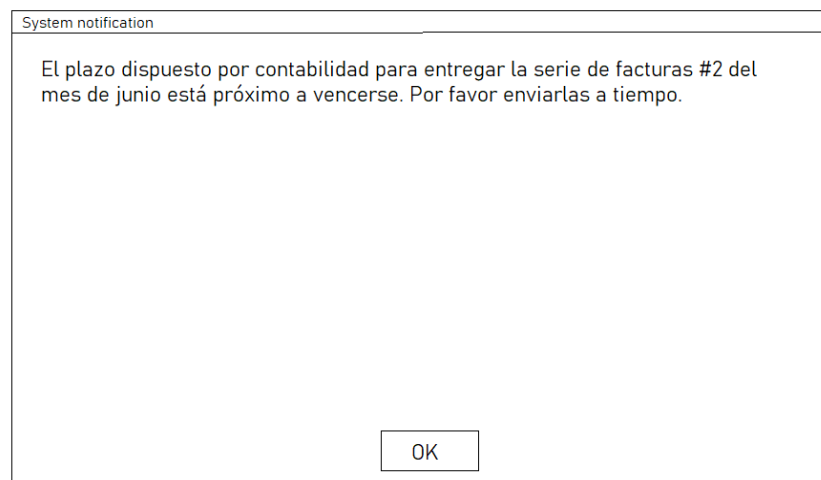
El objetivo de este sistema de alertas es lograr que las personas encargadas de enviar documentación a contabilidad en cada departamento, tengan en cuenta el tiempo de manera anticipada, lo que les permitirá crear cronogramas oportunos, tener una mejor planeación, coordinación y mayor orden con respecto a los procesos que aplican a las facturas y los tiempos en los que estos deben llevarse a cabo, logrando así una disminución de los retrasos en los envíos causados por la contención de documentos y por ende, la agilización y optimización de todo el proceso contable.

Uno de los beneficios que ofrece este sistema de alertas, es que en el sistema se puede registrar el lapso de tiempo que tarda un trabajador en atender el anuncio, permitiendo que desde su primera aplicación se evalúe su funcionalidad y eficiencia. Además, según el área de sistemas de la empresa, es posible identificar el nombre de la persona registrada como responsable de los dispositivos, por lo que no se tendrán nombres anónimos a la hora de tomar la responsabilidad por el atraso de alguna factura sobre la cual ya se haya alertado el plazo y las consecuencias determinadas por la gerencia.

Al tratarse de un aplicativo que ya existe y que fue creado por un departamento interno de la empresa, el proceso que debe seguir en este caso el área de contabilidad, consta de determinar los plazos aceptados para la entrega de las facturas; posteriormente, realizar la solicitud formal al gerente Sergio Gonzáles que autorice la operación del programa para este fin; después de obtenerla, se debe buscar el apoyo del departamento de sistemas para la configuración y posterior instalación del sistema de alertas en los computadores de las áreas pertinentes. Cuando el sistema entre en funcionamiento y el departamento de contabilidad lo requiera, podrá apoyarse en los ingenieros de sistemas para generar los respectivos informes sobre la ejecución y recolección de información del sistema de notificaciones.

De esta manera, los avisos o notificaciones estarían diseñados de la siguiente manera:

Figura 11. Alerta de plazos de facturas.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.3 Para las prácticas.

La cooperativa Colanta, según mi experiencia, es una organización que brinda muchas oportunidades para crecer y aprender, es un lugar idóneo para realizar un proceso de prácticas, el periodo de tiempo que pude estar allí contribuye positivamente a mi carrera profesional, desde el acompañamiento y la capacitación de los directivos, hasta las relaciones personales que pude construir ahí, ya que el ambiente allí es el de una gran familia, sin embargo, se encuentran algunos aspectos a mejorar, por lo cual se le recomienda a la empresa lo siguiente:

- Mejorar la infraestructura en el departamento de contabilidad, dado que es un departamento muy numeroso, y que debe estar en constante recibimiento de aprendices llegando a contar hasta con 6 en simultaneo. En el departamento la cantidad de escritorios es precisa para los trabajadores, el único espacio disponible para el trabajo de los practicantes es una mesa de 4 puestos dispuesta en el departamento, lo que además resulta ser un lugar bastante estrecho y sin las comodidades que ofrecen los escritorios.
- Se le recomienda a la empresa enfocar más las funciones designadas a los practicantes hacia su carrera y su formación académica, en mi caso, pude desarrollar funciones que se relacionan con mi carrera, mis capacidades como profesional y que contribuyeron a mi curva de aprendizaje, sin embargo, pude presenciar que otros aprendices durante la mayor parte de su proceso de prácticas tuvieron funciones relacionadas con el manejo y organización de documentación, además de que en algunas ocasiones los practicantes deben realizar funciones que los analistas les encargan cuando ellos no tienen tiempo de realizarlas, lo que en la mayoría de los casos es organización de documentos y esto no ofrece la posibilidad de adquirir

conocimientos y experiencia con respecto a los procesos administrativos y organizacionales.

4. REFERENCIAS.

4.1 Bibliografía

Significados. (s.f.). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com:

<https://www.significados.com/cuadro-comparativo/#:~:text=El%20cuadro%20comparativo%20es%20una,fen%C3%B3meno%20de%20temas%20de%20investigaci%C3%B3n.>

Barboza, A. (29 de Octubre de 2021). *La Republica.net*. Obtenido de Importancia de una contabilidad como herramienta estratégica para las organizaciones de hoy:
<https://www.larepublica.net/noticia/importancia-de-una-contabilidad-como-herramienta-estrategica-para-las-organizaciones-de-hoy>

COLANTA. (s.f.). *COLANTA sitio oficial*. Obtenido de <https://colanta.com/corporativo/>

Cooperativa COLANTA. (2017). *La Revolución Cooperativa del Campo Colombiano*. Medellín: Nueva Era Arteimpres S.A.S. .

da Silva, S., Hernández, L., Welita , M., & Gallego, L. (2016). ANÁLISIS DEL MODELO OPERATIVO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA. *Revista Científica Hermes*, 142-172.

DIAN. (31 de Mayo de 2020). *DIAN*. Obtenido de ¿Qué es la facturación electrónica?:
<https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/factura-electronica/Paginas/que-es-la-factura-electronica.aspx>

DIAN. (s.f.). *Beneficios de la Facturación Electrónica* . Obtenido de <https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/factura-electronica/Paginas/beneficios.aspx>

DIAN. (s.f.). *DIAN* . Obtenido de Pasos para ser Facturador Electrónico .

Díaz, J., Coba, E., & Bombón, A. (2016). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *Revista Ciencia Unemi*, 63-72.

García, C. L. (2019). *Naturaleza de la contabilidad*. Buenos Aires: ECON 2019.

- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 403). Mc Graw Hill.
- Insignia . (19 de Junio de 2018). *El Insignia* . Obtenido de La contabilidad estratégica para empresas: <https://elinsignia.com/2018/06/19/la-contabilidad-estrategica-para-empresas/>
- IT-NOVA. (2017). *Impacto de las niif en los resultados de las empresas*. Ibagué.
- Jacobs, R., & Chase, R. (2018). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES*. McGraw-Hill.
- Revista Semana. (2020). Colanta, la universidad de los campesinos. *Semana*.
- Sage. (2020). *Sage*. Obtenido de Sage : <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/facturacion/>
- Universidad Privada del Norte. (7 de Diciembre de 2016). *¿QUÉ ES UN CUELLO DE BOTELLA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN?* Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/ingenieria/2016/11/14/que-es-un-cuello-de-botella-en-el-proceso-de-produccion/>
- Valencia, V. E. (2015). REVISIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. En V. E. Valencia, *REVISIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. Pereira: UNIVIRTUAL.
- Vázquez, R., & Bongianino, C. A. (2008). *Principios de la teoría contable*. Buenos Aires: Aplicación Tributaria S.A.