

MANUAL DE PROCESOS EN EL AREA DE FACTURACION

NICOLAS MATEO CASTRO MEDINA

NEGOCIOS INTERNACIONALES, UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

PROYECTO FINAL DE GRADO

BOGOTA, D. C .

2024

MANUAL DE PROCESOS EN EL AREA DE FACTURACION

NICOLAS MATEO CASTRO MEDINA

PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE NEGOCIADOR
INTERNACIONAL

ERNESTO ARGUELLO

NEGOCIOS INTERNACIONALES, UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

PROYECTO FINAL DE GRADO

BOGOTA, D. C .

2024

RESUMEN

La finalidad de este proyecto en el que se hace la creación de un manual de responsabilidades en **Premier Global Service** es documentar de manera clara y estructurada las funciones, tareas y procesos del puesto específico con el fin de garantizar un desempeño consistente para futuras personas que ocupen el puesto de facturación, este manual busca ser una herramienta práctica donde su principal función sea utilizada como guía para la inducción de nuevos colaboradores, agilizando su adaptación al puesto y reduciendo los tiempos de aprendizaje.

Asimismo este proyecto tiene como objetivo estandarizar las actividades y procedimientos, promoviendo la uniformidad en la ejecución de las tareas y cada vez más mejorando la eficiencia operativa. También contribuye a conservar el conocimiento organizacional, disminuyendo el impacto que podrían tener cambios en el personal y asegurando la continuidad en el desempeño de las funciones importantes para la empresa. Básicamente este proyecto no solo aporta un valor a la empresa, sino que también mejora la experiencia del colaborador y optimiza los procesos internos.

AGRADECIMIENTOS

Llegó el momento tan anhelado, en el cual después de 5 largos y arduos años culminamos este proceso tan lleno de sueños, en el cual fui acompañado por excelentes profesores los cuales me forjaron tanto como persona como un profesional en mi carrera. Principalmente quiero agradecer a mis padres y a mi hermano Pedro, Susana y David, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional para lograr todo lo que me he propuesto, llenándome de consejos, valores

y enseñanzas para llegar hasta este momento. Agradezco en su totalidad a mi tutor Ernesto Arguello por su compromiso y acompañamiento en el tiempo estimado para la elaboración de mi trabajo, gracias por su guía y consejos, los llevaré grabados para siempre en mi. Por último y no menos importante quiero agradecerle a la Universidad por permitirme obtener mi título profesional, gracias a cada Directivo por su labor, sin las bases y conocimientos no hubiera podido aprender lo que sé hoy en día.

INTRODUCCIÓN

El plan de mejora a continuación fue realizado con el objetivo de obtener el título profesional en Negocios Internacionales, para la opción de grado Prácticas Profesionales que se realizó en la empresa **Premier Global Service** en el departamento de Facturación de la mano como Agente Comercial.

El presente trabajo tiene como objetivo principal la elaboración de un manual de responsabilidades, este proyecto surge como una respuesta a la necesidad de la empresa de contar con herramientas documentadas que faciliten la entrega de conocimiento, estandarice las funciones, no retrase y garantice la continuidad operativa en caso de cambios de personal ;este plan de mejora y los negocios internacionales tienen gran relacion proveniente de la optimizacion de procesos, siendo esto fundamental para operar competitivamente en un entorno global. “La eficiencia en las operaciones internas fortalece la ventaja competitiva global de una empresa” (Porter, 1998).

En los 6 meses de la práctica, se realizaron ciertos análisis detallados de las actividades asociadas al puesto, se reunió información significativa a través de observaciones, entrevistas y revisiones de procesos internos. Esto permitió identificar las labores fundamentales, los paso a

paso a seguir y los recursos necesarios para ejecutar las funciones de manera segura, Este manual tiene como finalidad servir en base a una guía detallada para las futuras personas que ocupan dicho puesto, asegurando que puedan ejercer sus responsabilidades de manera autónoma y efectiva desde el inicio.

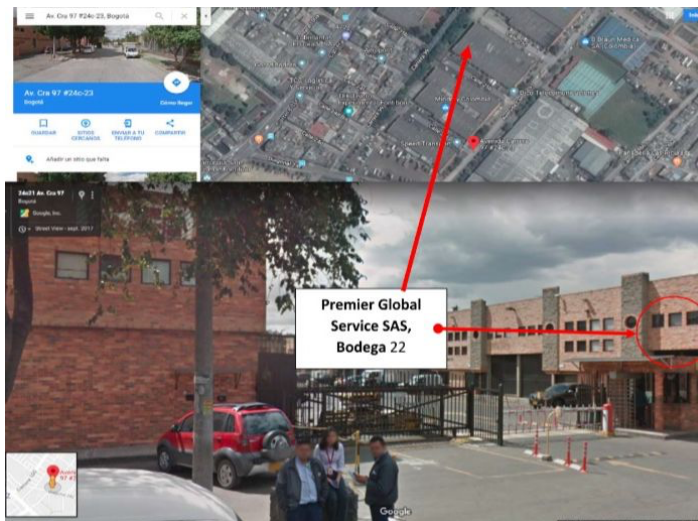
TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	3
AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	4
1. LA EMPRESA.....	6
1.1 ASPECTOS GENERALES.....	6
1.1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	6
1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	7
1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	9
1.1.4 UNIDAD O DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA.....	9
1.1.4.1 ANÁLISIS DOFA.....	11
2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	11
2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	11
2.2 ALCANCE DEL TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	14
2.3 OBJETIVO GENERAL	15
2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA	15
3.1 COMO SE DETERMINO EN EL PRIMER OBJETIVO SE BUSCA LA IDENTIFICACION DE TAREAS QUE SE EJERCEN EN EL AREA DE FACTURACION, EN LO QUE SE DIVIDE POR VARIAS ETAPAS:	15
3.2 EN EL SEGUNDO OBJETIVO BUSCAMOS LAS LIMITACIONES QUE SE GENERAN EN EL PROCESO DEL AREA DE FACTURACION Y CON AYUDA DEL MANUAL LOGRAR RESOLVERLAS:.....	16
3.2 CONCLUSIONES.	17
3.3 BIBLIOGRAFÍA.	18
BIBLIOGRAFÍA	18
4.1 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN.....	18
4.1.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES	20

1. LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales.

La empresa PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S es una empresa colombiana establecida con el propósito de ofrecer soluciones especializadas en logística y mensajería en el sector empresarial. Desde su fundación, ha trabajado para consolidarse como un actor clave en el ámbito del transporte y entrega de documentos y paquetes, asegurando altos estándares de calidad y puntualidad en sus servicios y actividades de mensajería que incluyen la recepción, clasificación, transporte y entrega de correo regular, paquetes y bultos, así como actividades relacionadas con trámites y servicios de entrega a domicilio. Ubicada en AK97 # 24 C23, Bodega 22, Centro Empresarial Muelle Industrial (CEMI), Bogotá D.C; Colombia. Jugando un rol esencial en la cadena de valor de muchas industrias, facilitando la conexión entre empresas y sus clientes mediante servicios de entrega confiables. Su presencia en Fontibón le permite aprovechar las ventajas logísticas de una ubicación estratégica en Bogotá.



1.1.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

Somos líderes en el transporte y distribución aérea, marítima y terrestre de mensajería expresa y carga a nivel nacional e internacional.

Visión

Globalmente ser la empresa más reconocida en el transporte aéreo, marítimo y terrestre, para la distribución de mensajería expresa y carga, garantizando un servicio efectivo, de mejora continua, transparente, seguro e innovador, que nos permita fidelizar a nuestros usuarios.

Valores

1.Vivir con Integridad

2.Trabajo en Equipo

3.Respeto

4.Integridad

5.Excelencia

6.Amar a Nuestra Familia

1.1.2 Ubicación Geográfica.

La sede principal de **PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S.** está ubicada en la ciudad de Bogotá, específicamente en la AK97 # 24C 23, Bodega 22, dentro del **Centro Empresarial Muelle Industrial (CEMI)**. Esta localización se encuentra en la localidad de Fontibón, un sector estratégico para las actividades logísticas y de mensajería debido a su cercanía con el **Aeropuerto Internacional El Dorado**, principal centro de operaciones de carga aérea en Colombia, y su conexión con importantes corredores industriales y comerciales.

Ventajas Estratégicas de la Ubicación

La ubicación de **PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S.** en Fontibón no es casual, sino una decisión estratégica que responde a las necesidades de un negocio enfocado en actividades logísticas. Entre las principales ventajas se destacan:

1. **Proximidad al Aeropuerto Internacional El Dorado**

Estar cerca del aeropuerto más importante de Colombia proporciona acceso rápido a la principal terminal de carga aérea del país, facilitando la recepción y despacho de paquetes y mercancías con eficiencia.

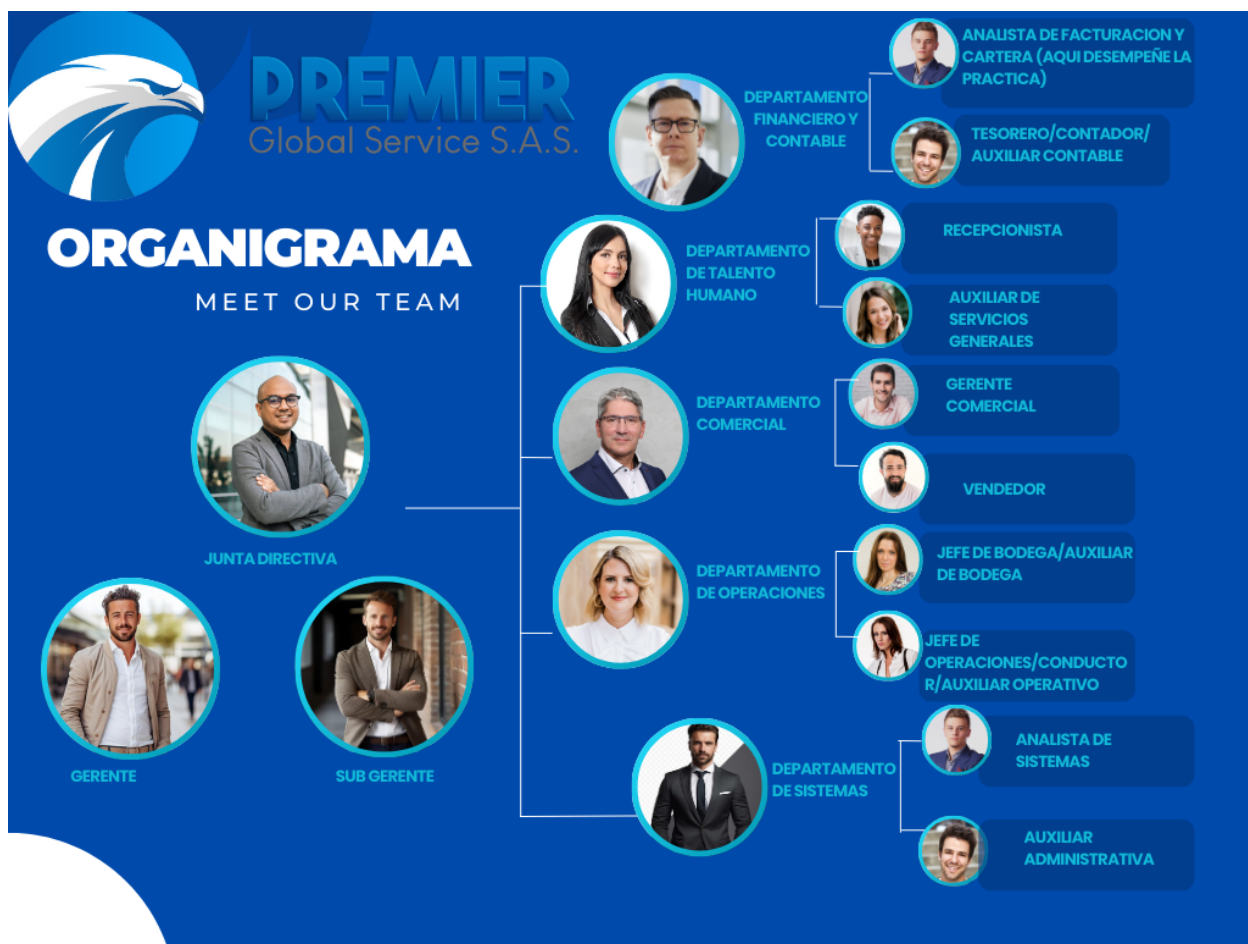
2. **Zona Industrial y Comercial**

Fontibón es un área caracterizada por su alta concentración de empresas dedicadas a la logística, almacenamiento y distribución. Esta cercanía con aliados estratégicos y clientes potenciales fortalece la posición competitiva de PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S.

3. **Infraestructura Moderna**

El **Centro Empresarial Muelle Industrial (CEMI)**, donde se encuentra la sede de la empresa, es un complejo diseñado para albergar actividades industriales y logísticas. Ofrece espacios optimizados para almacenamiento, manejo de carga y operaciones de mensajería, garantizando la eficiencia en los procesos.

1.1.3 Estructura Organizativa



1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Tuve la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en el área de facturación de la empresa, durante mi tiempo en este departamento, pude comprender la relevancia de una correcta gestión de facturas, tanto para asegurar la transparencia financiera como para cumplir con las normativas, mi rol en el área de facturación consistió en asegurar que las transacciones comerciales internacionales se reflejaran de manera precisa en las facturas emitidas, dentro de mis responsabilidades se incluyeron el cálculo de los impuestos y tarifas aduaneras correspondientes,

la emisión de las facturas tanto para exportaciones como importaciones, y la gestión del envío de dichas facturas a los clientes.

También desempeñé mi práctica profesional en el área comercial desarrollando nuevas habilidades y competencias en un entorno empresarial profesional, durante este periodo tuve la oportunidad de participar en la estrategia comercial donde aprendí sobre operaciones del sector, brindé apoyo en la ejecución de las estrategias comerciales, participé en la planeación, implementación y seguimiento de proyectos y ventas, captar nuevos clientes y crear acciones para ampliar la participación de la empresa en el mercado, identificar necesidades específicas del cliente ofreciendo soluciones que generan valor, técnicas de negociación, persuasión y construcción de relaciones a largo plazo con el cliente.

1.1.4.1 Análisis DOFA.



2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El objetivo central del informe es proponer estrategias y acciones prácticas que permitan mitigar las debilidades y amenazas mencionadas, enfocándose en fortalecer la operación del área de facturación, comercial y logística, optimizar los procesos internos, e implementar iniciativas innovadoras que garanticen la sostenibilidad y el crecimiento de **PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S.**

Se busca además identificar oportunidades dentro de estas áreas de mejora que puedan traducirse en ventajas competitivas para la empresa, asegurando su posicionamiento en el mercado y su capacidad para responder con agilidad y eficacia a los retos del entorno logístico actual.

Además de analizar las debilidades y amenazas identificadas en el contexto operativo y comercial de la empresa, el informe busca desarrollar un plan de mejora integral mediante la creación de un prototipo de manual digital. Este manual tiene como objetivo principal facilitar una transición estructurada y eficiente en el área comercial durante los procesos de rotación del personal, abordando problemas como la falta de capacitación y la entrega inadecuada de funciones.

Contenido Propuesto para el Manual Digital:

- Descripción del puesto donde se pueda evidenciar un resumen detallado de las responsabilidades y tareas clave del cargo.
- Actividades y procesos claves donde se haga una lista que contenga las tareas diarias, semanales y mensuales, con indicaciones claras sobre cómo ejecutarlas, también una guía específica para procesos internos como la atención al cliente, elaboración de propuestas comerciales y cierre de ventas.
- Contenidos con vídeos, guías y talleres interactivos para facilitar el aprendizaje de las responsabilidades.
- Manual del uso de software o sistemas utilizados en el área comercial, sistemas de gestión de pedidos y de facturación y análisis de datos.
- Protocolos de comunicación para persuadir y captar al cliente y aliados estratégicos.
- Indicadores de desempeño (KPI) por los cuales el trabajador será evaluado, definiendo así métricas claras para medir el éxito del puesto, como volumen de ventas,

retención de clientes y eficiencia en la gestión de prospectos. También entregando un análisis de resultados y propuestas de mejora.

- Resolución de problemas comunes tales como desafíos frecuentes en el área comercial y soluciones recomendadas para abordarlos y comunicación efectiva al cliente.
- Inclusión de los valores de la empresa (integridad, respeto, excelencia, etc.) como base para la toma de decisiones y el comportamiento diario.
- Respuesta a las consultas más comunes que podrían surgir en el ejercicio del rol, con ejemplos prácticos.
- Contar con un espacio para actualizaciones donde el manual sea editable a situaciones que permita la inclusión de nuevas políticas, procesos o herramientas en el futuro.

La creación de este manual tiene como objetivo principal garantizar una transición estructurada y sin interrupciones en el área comercial durante los procesos de rotación del personal, asegurando que cada cambio sea gestionado de manera eficiente. Asimismo, busca reducir el tiempo de adaptación de los nuevos colaboradores, optimizando su desempeño desde el inicio para que puedan integrarse rápidamente a las dinámicas y objetivos de la empresa. Además, pretende asegurar que las responsabilidades del puesto sean comprendidas y ejecutadas de manera uniforme, lo cual contribuye a mantener la consistencia en la calidad del trabajo. De igual manera, el manual refuerza la capacitación y el desarrollo profesional, alineando a los colaboradores con los estándares de calidad establecidos internamente. Finalmente, se establece como un recurso accesible y práctico que permite resolver dudas en tiempo real, mejorando tanto la eficiencia como la autonomía del personal en el desempeño de sus funciones.

2.2 Alcance del trabajo de prácticas profesionales.

El desarrollo de mis prácticas profesionales en Premier Global Service ha tenido un impacto significativo tanto a nivel personal como organizacional. En primer lugar, me ha permitido aplicar de manera práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación académica, enfrentando retos reales que han fortalecido mis habilidades en la gestión comercial y logística. Además, he podido contribuir directamente al fortalecimiento del área de facturación y cartera así mismo en el comercial, identificando debilidades y amenazas, y proponiendo soluciones estratégicas como el diseño de un manual digital. Este manual busca mejorar los procesos de rotación y capacitación, beneficiando tanto a los colaboradores actuales como a los futuros, y aportando al crecimiento sostenible de la empresa al optimizar la transición de roles y mantener la calidad operativa.

Durante el desarrollo de las prácticas, se identificaron ciertas limitaciones que pueden afectar el alcance total de los objetivos planteados por eso se da la solución de la creación del prototipo. En algunos casos, la falta de documentación previa o registros claros dificulta la recopilación de datos necesarios así mismo, la implementación de nuevas herramientas y procesos puede enfrentar resistencia por parte del personal acostumbrado a métodos tradicionales.

Considero que mi trabajo durante las prácticas tiene un alcance significativo en diferentes aspectos. En primer lugar, la creación del prototipo de manual digital establece una propuesta de mejora innovadora que puede ser replicada y adaptada a otras áreas de la empresa, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos internos. Como también, al abordar problemas como la falta de capacitación y la entrega inadecuada de funciones durante las rotaciones, espero que esta iniciativa logre mejorar la eficiencia y efectividad del área comercial, incrementando la satisfacción de los clientes y aliados estratégicos.

Por último, considero que este proyecto no solo aborda una necesidad inmediata, sino que también sienta las bases para la sostenibilidad organizacional, ya que alinea las operaciones de la empresa con las exigencias del mercado y fortalece su posición competitiva. Además, la implementación de este manual digital permitirá estandarizar las responsabilidades y procesos del puesto, asegurando que se mantenga la calidad y continuidad del trabajo, incluso durante los cambios de personal.

2.3 Objetivo General

1. Proponer la creación de un manual en el área de facturación en la empresa **PREMIER GLOBAL SERVICE S.A.S.**, para estandarizar tareas, optimizar procesos y facilitar la capacitación de nuevos colaboradores, mejorando la eficiencia operativa.

2.3.1 Objetivos Específicos

1. Identificar las tareas y puntos críticos para garantizar una representación clara y completa de las funciones del puesto de facturación.
2. Hallar las limitaciones en los procesos del área de facturación para proponer mejoras que eliminen ineficiencias optimizando las operaciones.
3. Implementar el manual en el área de facturación con el personal actual para valorar su funcionalidad, realizando ajustes y asegurando que cumpla con las necesidades operativas de la empresa.

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Como se determino en el primer objetivo se busca la identificación de tareas que se ejercen en el área de facturación, en lo que se divide por varias etapas:

- Datos del pesaje de la carga provenientes de los clientes

- Revisión de la guía simplificada (Arancel / Iva)
- Selección de servicio ofrecido por la empresa
- Tarifa correspondiente al servicio y al cliente
- Facturación final

3.2 En el segundo objetivo buscamos las limitaciones que se generan en el proceso del área de facturación y con ayuda del manual lograr resolverlas:

- Manipulación del programa
- Confusión de tarifas y servicio ofrecido por la empresa
- Desconocimiento del cobro generado en la guía simplificada (Arancel / Iva)

3.3 Por último en el tercer objetivo implementamos el manual en el área de facturación dando a conocer y valorando la efectividad que tiene, asimismo se hicieron unas fases de implementación donde se verán reflejados los siguientes puntos:

1. Diagnóstico Inicial

- Se realizará una entrevista con el colaborador para identificar sus funciones actuales y los posibles puntos de confusión o redundancia.
- Se analizarán los procesos operativos y administrativos para mapear las actividades clave y sus responsables actuales.

2. Diseño del Manual de Responsabilidades

• Estructura del Manual:

2.1 **Introducción:** Propósito del documento y su importancia.

2.2 Descripción del puesto: Nombre del puesto, Objetivo principal, Funciones específicas (Su paso a paso), Competencias requeridas (habilidades y conocimientos), Indicadores de desempeño (KPI).

2.3 Protocolos de Escalamiento: Líneas de comunicación y reporte en caso de problemas o dudas.

3. Validación del Manual

- Se compartirá una copia del manual con los jefes de área para garantizar que las responsabilidades asignadas reflejan un buen desempeño.

4. Monitoreo y Actualización

- Existirá la implementación de una reunión semestral donde los colaboradores tendrán la oportunidad de aportar ideas o proponer ajustes en las responsabilidades asignadas.

3.2 Conclusiones.

Mediante el desarrollo de la práctica en Premier Global Service, dirigida a la creación de un manual de responsabilidades, se identificaron diversas dificultades y oportunidades, entre las principales dificultades estuvieron la falta de claridad inicial sobre las funciones del puesto, la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores, la limitación de tiempo para dedicar al proyecto, el acceso restringido a información clave y la falta de estandarización en las tareas realizadas.

Sin embargo, también se obtuvieron importantes oportunidades. Con la implementación del manual la compañía Premier Global Service mejoraría en varios aspectos como la gestión del

conocimiento al organizar la información, identificar y optimizar procesos ineficientes, facilitar la próxima inducción de nuevas personas al puesto, dejar un aporte tangible y desarrollar habilidades profesionales como el análisis y la documentación técnica.

En cuanto a la retroalimentación para la empresa, se propone documentar de manera sistemática los procesos críticos, implementar sesiones colaborativas entre los equipos para validar la información, establecer revisiones periódicas de los manuales y reconocer el aporte del practicante como una forma de incentivar futuras contribuciones.

3.3 Bibliografía.

Bibliografía

Rivarola, F. (29 de Enero de 2024). *Google*. Obtenido de Aprende sobre mejora de procesos y softwares: https://www.crentio.com/es-ar/blog/manual-de-procesos?hs_amp=true

Service, P. G. (5 de Noviembre de 2024). *Google*. Obtenido de Premier Global Service: <https://www.premierglobalservice.co>

3.4 Anexos.

- Este trabajo fue por elaboracion propia.

4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

En el periodo de práctica se realizaron diferentes actividades donde se organizaron de manera estructurada para lograr el objetivo de la creación del manual, se presentaron diferentes actividades distribuidas en diferentes fases:

- **CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**

Inicialmente se hizo una reunión con el Jefe encargado del área para comprender los objetivos del proyecto, las principales funciones del área del trabajo y observaciones clave del puesto.

- RECOPIACION DE INFORMACION

Se entrevistó a la persona actual que estaba laborando en el puesto, ofreciéndonos un resumen de sus actividades diarias, identificando las herramientas, recursos o aplicaciones donde se desarrollan cada una de ellas.

- INFORMACIÓN ESTRUCTURADA

Se verificó la información con el Jefe del área y con el colaborador del puesto para asegurar que la información y datos fueran verídicos, asimismo organizando las responsabilidades diarias en categorías clave.

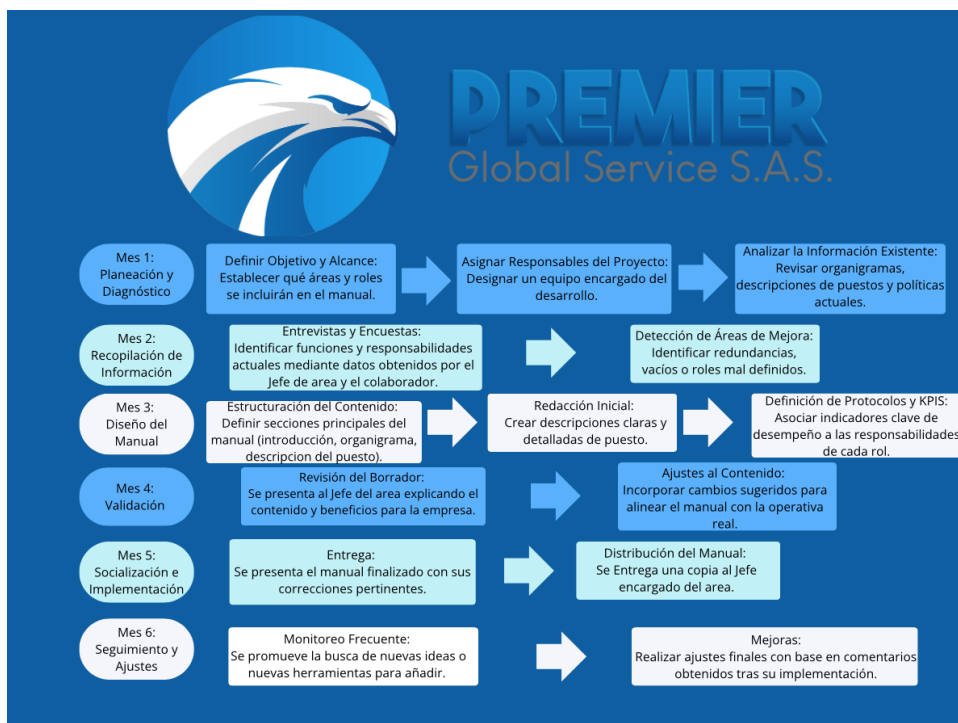
- ELABORACIÓN DEL MANUAL

Se redactó el manual donde se explicó el paso a paso de las funciones del puesto, donde se añadieron ciertos detalles como las herramientas, posibles problemas, tiempo estimado y algunos ejemplos para captar mejor la información.

- VALIDACIÓN Y ENTREGA FINAL

Se hizo la presentación del manual al Jefe del área donde se explicó el contenido y los beneficios del manual para la empresa.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes



Durante los primeros meses de la creación del manual , se enfrentaron dificultades relacionadas con la organización interna. Además, en ciertos casos, las funciones y procesos no estaban completamente documentados, lo que exigió un esfuerzo adicional para identificar tareas y responsabilidades clave.

A pesar de estas barreras, se obtuvieron logros significativos. Se definió un objetivo claro para el manual, se estableció un cronograma de trabajo detallado, para el cumplimiento de actividades. En los últimos meses, durante la socialización e implementación, se presentó el reto sobre cómo aplicar el manual en las actividades diarias. Como resultado, el manual se adoptó con éxito, sirviendo como una guía práctica para organizar las responsabilidades y mejorar la eficiencia operativa.