

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA
FACTURACION ELECTRONICA DE SMITCO 2019.**

LINA MARIA GUTIERREZ FLOREZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIIVERSIDAD DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D. T. C. H.

2020

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA
FACTURACION ELECTRONICA DE SMITCO 2019**

LINA MARIA GUTIERREZ FLOREZ

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

TUTOR: LUZ DARY RODRIGUEZ

MAGISTER EN MERCADEO, ESPECIALISTA EN GERENCIA PÚBLICA Y ECONOMISTA

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA D. T. C. H.

AGRADECIMIENTOS:

Gracias a Dios y a mi familia, en especial a mi madre, mi abuela y mi hermanito, quienes son el motor de mi vida y mi motivo para salir adelante.

Agradezco a mis profesores de la universidad quienes durante 5 años me dieron enseñanzas valiosas, las cuales puse en práctica durante estos 6 meses.

A mi profesora Luz Dary Rodríguez quien mes a mes fue guiándome y acompañándome durante este proceso.

A mi jefecita Sandra Laborde quien confió en mí y me regalo la valiosa oportunidad de realizar las prácticas en esta empresa, y a mis compañeras de trabajo quienes me acogieron y me ayudaron a adaptarme.

A mis compañeros que de una u otra forma me acompañaron a lo largo de mi carrera y me ayudaron cuando los necesité.

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	6
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	7
2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES.....	8
2.1.1 Red de procesos;.....	12
2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.....	13
2.2.1 Misión.....	13
2.2.2 Visión.....	13
2.2.3 Valores De La Organización:.....	13
2.2.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	14
2.2.4.1 Política Integral Sst.....	14
2.2.4.2 Política Confidencialidad de la Información.....	15
2.2.4.3 Política de Correo Electrónico Uso del Internet Cuidado de Equipos de Computo.....	16
2.2.4.4 Política De Conflictos De Intereses.....	16
2.2.4.5 Políticas Acerca Del Uso De Alcohol Y Drogas Y Uso Del Hand Punch.....	16
3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO.....	18
3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.....	18
3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.....	18
4. PROPUESTA O PLAN DE MEJORA.....	20
4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA O PLAN DE MEJORA.....	20
4.2 DIAGNÓSTICO.....	20
4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
4.4 JUSTIFICACION.....	23
4.5 OBJETIVO GENERAL.....	24
4.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
4.7 REFERENTES TEÓRICOS.....	25
4.8 PLAN DE ACCIÓN.....	27
4.9 RESULTADOS OBTENIDOS.....	29
5. AUTOEVALUACION.....	36
6. CONCLUSIONES.....	37
7. RECOMENDACIONES GENERALES.....	37
8. BIBLIOGRAFÍA.....	38
9. ANEXOS.....	39

LISTA DE ILUSTRACIONES:

ILUSTRACIÓN 1. LOGO DE LA EMPRESA.....	7
ILUSTRACIÓN 2. UBICACIÓN DE LA EMPRESA	7
ILUSTRACIÓN 3. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA	9
ILUSTRACIÓN 4. ORGANIGRAMA DEL ÁREA FINANCIERA	10
ILUSTRACIÓN 5. ORGANIGRAMA DEL DPTO. DE FACTURACIÓN Y CARTERA.....	11
ILUSTRACIÓN 6. RED DE PROCESOS	12
ILUSTRACIÓN 7. LAS FACTURAS CUENTAN CON INFORMACIÓN NECESARIA	29
ILUSTRACIÓN 8. LE HA SIDO ÚTIL LA OBTENCIÓN DE LAS FACTURAS	30
ILUSTRACIÓN 9. EL TIEMPO DE RECEPCIÓN DE LAS FACTURAS ES OPORTUNO	31
ILUSTRACIÓN 10. SE SIENTE SEGURA CON LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	32
ILUSTRACIÓN 11. CONSIDERA QUE BRINDAN UN SERVICIO DE CALIDAD.....	33

LISTA DE TABLAS:

TABLA 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	27
TABLA 2, CUADRO COMPARATIVO	35
TABLA 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	39

1. INTRODUCCION

La relación empresa-universidad es una de las claves para la mejora del país en cuanto a la competitividad, las prácticas profesionales son de mucha utilidad gracias a la experiencia adquirida durante su estancia y permiten conocer como es el funcionamiento de las dinámicas laborales y que podría aportarle el alumno a ese nuevo sector.

Santa Marta International Terminal Company “SMITCO” es una terminal de contenedores localizada en la ciudad de Santa Marta que ofrece un amplio portafolio de servicios y cuenta con personal eficiente para el desarrollo de las labores.

La empresa está dividida en tres áreas: financiera, comercial y operativa; El área financiera es en la cual me encuentro realizando mis prácticas profesionales, específicamente en facturación y cartera el cual es la encargada de facturar todas las operaciones de exportación e Importación. Facturación cuenta con dos sedes: una ubicada en el edificio administrativo de la Sociedad Portuaria De Santa Marta y otra en el puerto, también en esta área se encuentra cartera quien es la encargada de supervisar y descargar facturas según los pagos traídos en ventanilla

El siguiente informe tiene como objetivo analizar la labor realizada por la estudiante de negocios internacionales de la universidad del Magdalena en el área de facturación y cartera en la empresa Smitco acerca de la evaluación de la percepción de los clientes sobre la facturación electrónica en el año 2019.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Ilustración 1. Logo de la empresa



Fuente: SMITCO

Razón Social: Santa Marta International Terminal Company S.A (SMITCO)

NIT: 900114897-4

Dirección: Se encuentra localizada en la Carrera 1° N. 10 A – 12 Entrada Principal Interior Puerto Marítimo de Santa Marta.

PBX/EMAIL: (5) 4328100 / servicioalcliente@smitco.com.co

Ilustración 2. Ubicación de la empresa



Fuente: SMITCO

2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

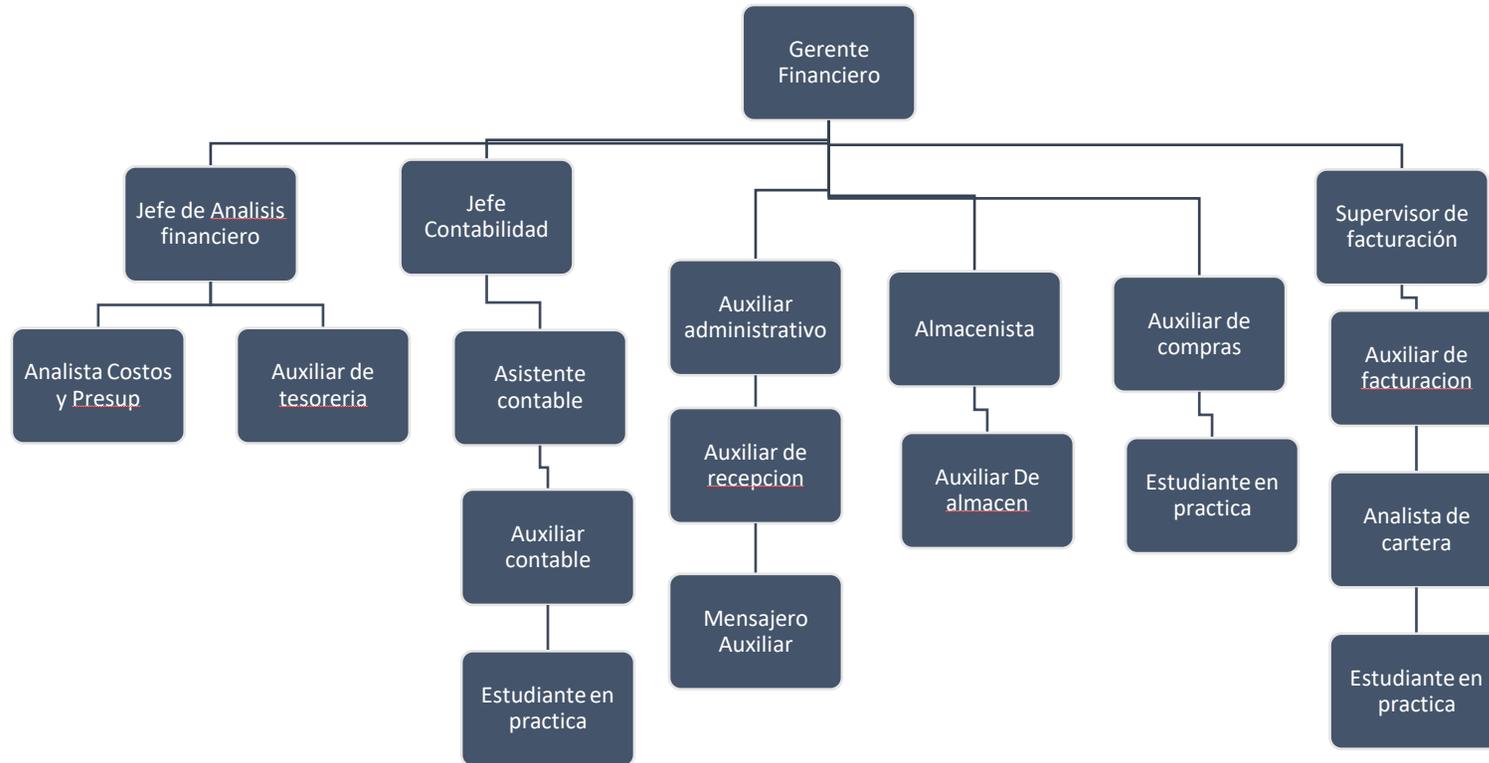
Santa Marta International Terminal Company S.A. (SMITCO), Está constituida como operador portuario, sin embargo, tiene el compromiso de administrar, controlar y comercializar el Terminal de contenedores del Puerto de Santa Marta.

SMITCO ofrece una amplia variedad de servicios relacionado con las operaciones contenerizadas. Ofrece a todos sus clientes experiencia de su personal a cada uno de los servicios además de flexibilidad para adaptar las operaciones a las necesidades de cada cliente. El ofrecimiento de los servicios incluye:

- Operación Marítima y terrestres
- Llenados y vaciados de contenedores
- Almacenamiento
- Servicios para inspección de autoridades
- Servicio de garita 24 horas
- Áreas para el manejo de carga refrigerada
- Conexión y monitoreo de contenedores refrigerados las 24 horas
- Bodega cubierta para manejo de carga suelta
- Trazabilidad de la carga. (SMITCO, 2011)

Santa Marta International Terminal Company se encuentra organizada de la siguiente forma:

Ilustración 4. Organigrama del Área Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 5. Organigrama del dpto. de facturación y cartera

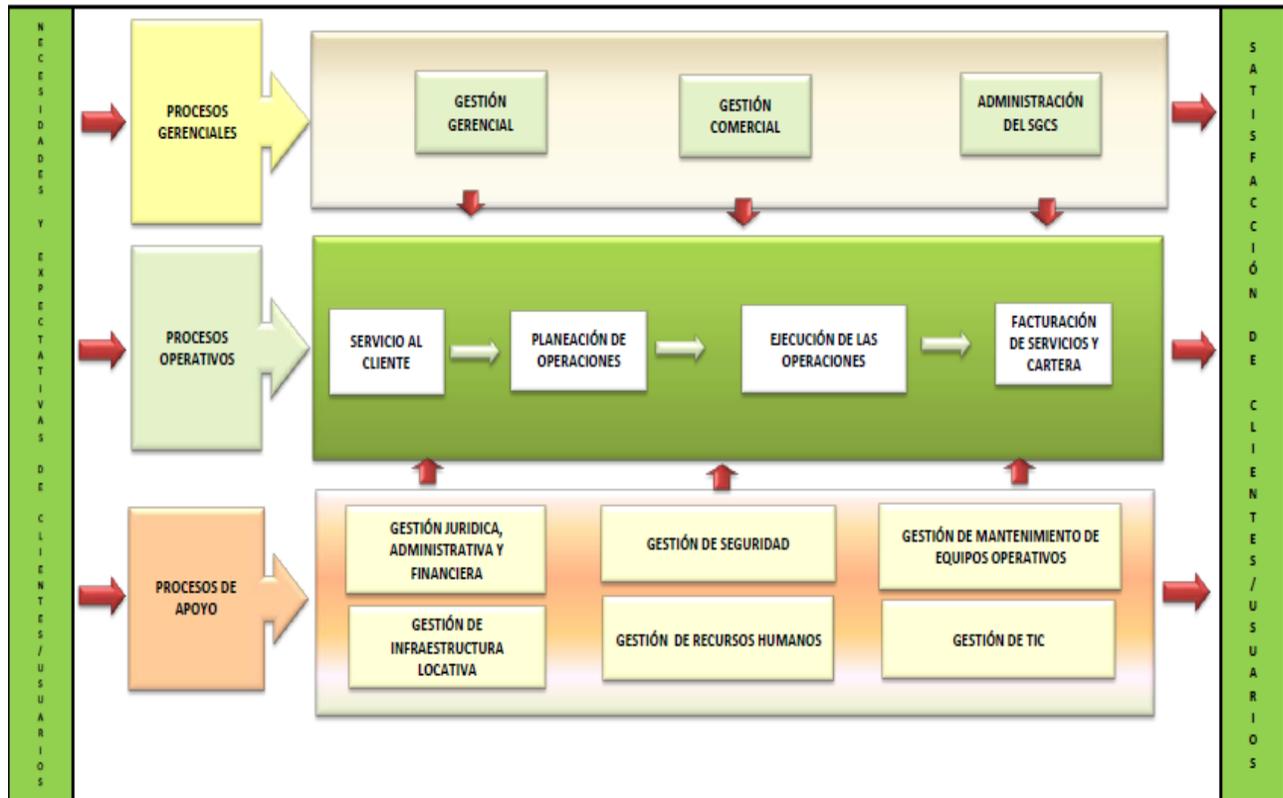


Fuente: Elaboración Propia

2.1.1 Red de procesos;

Red de procesos para la administración, operación y comercialización de los servicios portuarios y logísticos en los contenedores.

Ilustración 6. Red de procesos



Fuente: SMITCO

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

2.2.1 Misión

Prestar servicios portuarios de carga contenerizadas a la medida de las necesidades de nuestros clientes, con servicios especializados y ambientalmente sostenibles. (SMITCO, 2011)

2.2.2 Visión

En el 2020 SMITCO S.A se habrá consolidado como líder en el caribe colombiano en servicios portuarios de carga contenerizadas siempre garantizando:

- Servicio idóneo para los clientes.
- La generación de valor para los accionistas.
- Sostenibilidad y trascendencia en el tiempo.
- Impacto positivo en los grupos de interés. (SMITCO, 2011)

2.2.3 Valores De La Organización:

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Respeto
- Confianza.
- Transparencia.

- Seguridad.
- Innovación
- Comunicación
- Excelencia

2.2.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

2.2.4.1 Política Integral Sst

Santa Marta International Terminal Company - SMITCO S.A. tiene la responsabilidad de administrar, operar y comercializar la Terminal de contenedores del Puerto de Santa Marta, con el compromiso de proteger el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y demás partes interesadas, así como la integridad física de la infraestructura portuaria y las mercancías aquí almacenadas.

Esta política se desarrolla bajo las siguientes directrices:

- Nuestro sistema de gestión integral se basa en el cumplimiento de la normatividad legal vigente en riesgos laborales y de otra índole aplicable y en los estándares internacionales de la norma BASC.
- Identificamos los peligros, evaluamos y valoramos los riesgos y establecemos los respectivos controles en Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Protegemos la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión Integral.
- Identificamos, analizamos, evaluamos y tratamos todos los agentes generadores de riesgos, previniendo así actividades ilícitas, soborno y corrupción dentro del terminal de contenedores, disminuyendo las vulnerabilidades y alejando las amenazas.

Esta política será revisada anualmente, comunicada a todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación o vinculación y estará disponible para las partes interesadas. (SMITCO, 2011)

2.2.4.2 Política Confidencialidad de la Información

La empresa Santa Marta Internacional Terminal Company S.A ha establecido una política clara y transparente en cuanto a “Confidencialidad de la Información”.

Cabe anotar que durante el contexto del presente documento se utilizará el término “Smitco” para referirse a la empresa Santa Marta Internacional Terminal Company S.A.

- Los empleados de Smitco deberán tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia corporativa, su competencia, precios y campañas.
 - Los empleados de Smitco están obligados a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio de estas.
- (SMITCO, 2011)

2.2.4.3 Política de Correo Electrónico Uso del Internet Cuidado de Equipos de Computo

La Sociedad provee a sus empleados y colaboradores, un sistema basado en Exchange para el manejo del correo electrónico como un asistente o herramienta para el mejoramiento de la productividad y la comunicación en el ámbito interno y externo, promoviendo una mejor cultura del manejo de la información del negocio. (SMITCO, 2011)

2.2.4.4 Política De Conflictos De Intereses

La política corporativa respecto a probables Conflictos de Intereses exige a todos sus empleados evitar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de SMITCO al tratar con sus contratistas, clientes y cualquier organización o individuo que haga o procure hacer negocios con la compañía.

En apoyo de esta política la compañía exige a sus empleados transparencia, ecuanimidad y objetividad en la selección de sus proveedores, contratistas y clientes, y en la adquisición u obtención de bienes, implementos, materiales, provisiones, equipos y servicios, prescindiendo de toda consideración subjetiva o de nexos de distinta naturaleza, exigiendo que se evite cualquier colisión entre los intereses personales de sus empleados con los intereses sociales en todas las relaciones jurídicas, comerciales y de negocios que celebre o proyecte celebrar. (SMITCO, 2011)

2.2.4.5 Políticas Acerca Del Uso De Alcohol Y Drogas Y Uso Del Hand Punch

La Sociedad Portuaria de Santa Marta y sus filiales, tienen como política que sus operaciones se lleven a cabo en forma segura y propendiendo permanentemente por el bienestar físico y psíquico de sus trabajadores.

El alcoholismo y la fármaco-dependencia son enfermedades que, además de afectar la salud de quien las padecen, afectan la seguridad de los demás trabajadores directos e indirectos, a la familia y a la sociedad en general. (SMITCO, 2011)

3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Como estudiante de decimo semestre de Negocios Internaciones de la Universidad del Magdalena me encuentro realizando mis prácticas profesionales en la empresa Smitco en el área de facturación y cartera, la cual es la encargada de revisar y generar facturas por conceptos como: Energía, Reparación De Contenedores, Operaciones De Terminal, Operaciones de Buque, Operaciones de CFS, Uso de Instalaciones a la Carga, Uso de instalaciones al operador portuario marítimo, Uso de instalaciones al operador portuario terrestre, Almacenaje de contenedor, Almacenaje de carga suelta, Muellaje. Estas facturas son realizadas a través del programa Mainsail y enviadas por correo electrónico a través de Docmar, los lunes, miércoles y viernes por lo general se realizan envíos certificados de facturas por medio de Servientrega a clientes como Maersk, Hapag Lloyd y Hamburd Sud, La practicante también debe emitir stickers, pases o boletas de retiro de contenedores las cuales son generadas presentando las facturas de Gate-out full o gate-out vacío canceladas.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

- Apoyar en la atención de solicitudes de los clientes relacionados con la facturación de los servicios
- Apoyar en las solicitudes de las áreas internas relacionados con la facturación de los servicios
- Recibir los documentos de importación y exportación de los clientes
- Archivar la documentación de facturación de acuerdo con los criterios de archivo indicados.

- Cumplir los procedimientos de los sistemas de gestión
- Acatar las instrucciones sobre seguridad industrial y protección ambiental que le sean impartidas
- Rendir los informes que le sean solicitados
- Cumplir cualquier otra labor que le sea asignada de acuerdo con la naturaleza de su cargo

4. PROPUESTA O PLAN DE MEJORA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA O PLAN DE MEJORA

“PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA FACTURACION ELECTRONICA DE SMITCO 2019”

4.2 DIAGNÓSTICO.

La facturación electrónica fue un método adoptado en el país por medio del decreto 2242 del 2015, consignado en el Decreto Único Reglamentario 1625 del 2016, el cual tiene como objetivo la eficiencia en el uso de la facturación en Colombia y el facilitamiento entre los proveedores que facturan de manera electrónica y las personas que adquieren algún bien que son facturados por medio de este método.

Las facturas electrónicas deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El Formato debe ser XML
- Acuse de recibo
- Código Único de Factura Electrónica (CUFE)
- Emisores de facturas electrónicas obligados a recibir electrónicamente
- Entrega automática de información a la DIAN máx. 48 horas
- Norma ISO 27001 de seguridad informática (proveedor Tecnológico)

A partir del 2019 según la resolución 010 de febrero de 2018 Las personas naturales, jurídicas y (Grandes Contribuyentes) están en la obligación de expedir facturas electrónicas es por eso que

Smitco desde a partir del 1 de septiembre de 2018 implementó cambios en su sistema de facturación lo cual causo insatisfacción en los clientes mientras se adaptaban.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Smitco Diariamente realiza operaciones que deben ser facturadas y canceladas de inmediato con el fin de que los clientes puedan programar y realizar sus operaciones a tiempo, gracias a la implementación realizada el 1 de septiembre de 2018, los clientes solicitan y reciben la factura a través de sus correos electrónicos.

Sin embargo, se hace necesario realizar una evaluación sobre la percepción de los clientes acerca de la facturación electrónica con validación previa para resaltar el valor de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de esta y analizar si se obtienen beneficios a través de su uso.

4.4 JUSTIFICACION

Esta propuesta tiene como objetivo determinar el impacto que ha tenido la facturación por medio del proveedor FACTURE, el cual tiene como objetivo optimizar y facilitar las solicitudes de servicios generadas por los clientes brindando así ventajas competitivas frente a otras empresas.

La implementación de esta propuesta es de vital importancia para la compañía debido a que se necesita conocer si está siendo acogida o no.

El desarrollo de la propuesta se logró gracias al aprovechamiento de los conocimientos adquiridos en el Alma mater en materias como Investigación de Mercados la cual permitió la implementación de encuestas o cuestionarios y la tabulación de estas, y comercio exterior debido a que se deben facturar las operaciones correspondientes a las importaciones y exportaciones que realizan diariamente los usuarios.

Las prácticas profesionales son muy importantes en la formación de todo universitario debido a que es el primer contacto con el mundo laboral en el cual adquiere experiencias, competencias, ética frente a dicho trabajo y la capacidad de adaptabilidad a nuevas reglas y a un nuevo entorno.

4.5 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar La Satisfacción De Los Clientes De Smitco Frente A La Facturación Electrónica Durante El Año 2019

4.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la percepción de los clientes acerca de la facturación
- Mencionar las ventajas y desventajas que ha traído la facturación electrónica
- Indicar los cambios que ha traído la facturación electrónica con validación previa

4.7 REFERENTES TEÓRICOS

Para la ejecución de la propuesta es fundamental conocer la importancia que tiene la satisfacción del cliente por eso se ha tenido en cuenta como referente teórico a (Bachelet, 1992) el cual definió a la satisfacción como una reacción emocional de un cliente hacia un producto y/o servicio desde el momento de la compra o adquisición. La percepción que tenga el cliente sobre el producto o servicio es indispensable debido a que permite conocer si una empresa cumple o supera la expectativa que tiene el usuario.

Por otro lado se ha tenido en cuenta como referente teórico a (Sasser, 1995) quien expone a la satisfacción por medio de 4 elementos que afectan a esta: “(1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio”. Cabe resaltar que la satisfacción frente a un producto o servicio no siempre será de forma positiva es por eso por lo que es de vital importancia generar un estudio de las personas por medio de encuestas y otros medios para medir si el grado de satisfacción corresponde a necesidades o expectativas de los clientes.

Smitco maneja un amplio grupo de plataformas o herramientas las cuales ayudan con el funcionamiento y la optimización en los procesos diarios obteniendo ventajas competitivas frente al mercado, es por eso por lo que se dice que la empresa es una de las terminales de contenedores más grandes de Colombia. Otro concepto que va muy ligado a la propuesta es la facturación electrónica, Para (Lee, 2016), la define como una factura producida mediante medios digitales que abarca información exacta que tendría su equivalente en papel. Esto es usada en empresas para una mayor eficiencia en la emisión de facturas a los usuarios. La facturación electrónica es un sistema que permite fortalecer los procesos, garantizar efectividad y controlar la evasión de los impuestos

lo cual permite muchos beneficios para las empresas. Por otra parte (Rodríguez, 2015) considera a la factura electrónica e una versión digital a la factura clásica, con la discrepancia que la información suministrada se puede obtener y visualizar en línea tanto el estado como los usuarios. Para Smitco, la implementación de la facturación electrónica ha sido un paso muy importante debido al aprovechamiento que les ha dado a las auxiliares que realizan dicha labor.

4.8 PLAN DE ACCIÓN

Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	DESARROLLO DE LA PROPUESTA					
	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
Adaptabilidad a la empresa						
Realización de la propuesta						
Implementación de la encuesta						
Experimentar como auxiliar de facturación						
Analizar los resultados de la encuesta						
Redacción del informe final						

Tabla 1. Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia

Actividad 1:

Este periodo la estudiante se adapta a la empresa y al área en el cual realizara sus prácticas profesionales

Actividad 2:

Al realizar un exhaustivo análisis, se presenta una propuesta con el fin de analizar la satisfacción o insatisfacción de los clientes frente a la facturación.

Actividad 3:

Smitco cuenta con 3172 clientes entre nacionales e internacionales, se implementa la propuesta tomando como muestra el 3,6% de usuarios teniendo como resultados 115 usuarios, la encuesta realizada fue el cuestionario Servqual con la escala de licker,

Actividad 4:

Desde el 5 de noviembre hasta el 25 de noviembre, la practicante tuvo la experiencia de realizar labores de las auxiliares de facturación facturando servicios como inspecciones, llenados, vaciados, conexiones, entre otras

Actividad 5:

Se analizan los resultados obtenidos de la encuesta

Actividad 6:

Se procede a realizar el informe final.

4.9 RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 clientes de Smitco.

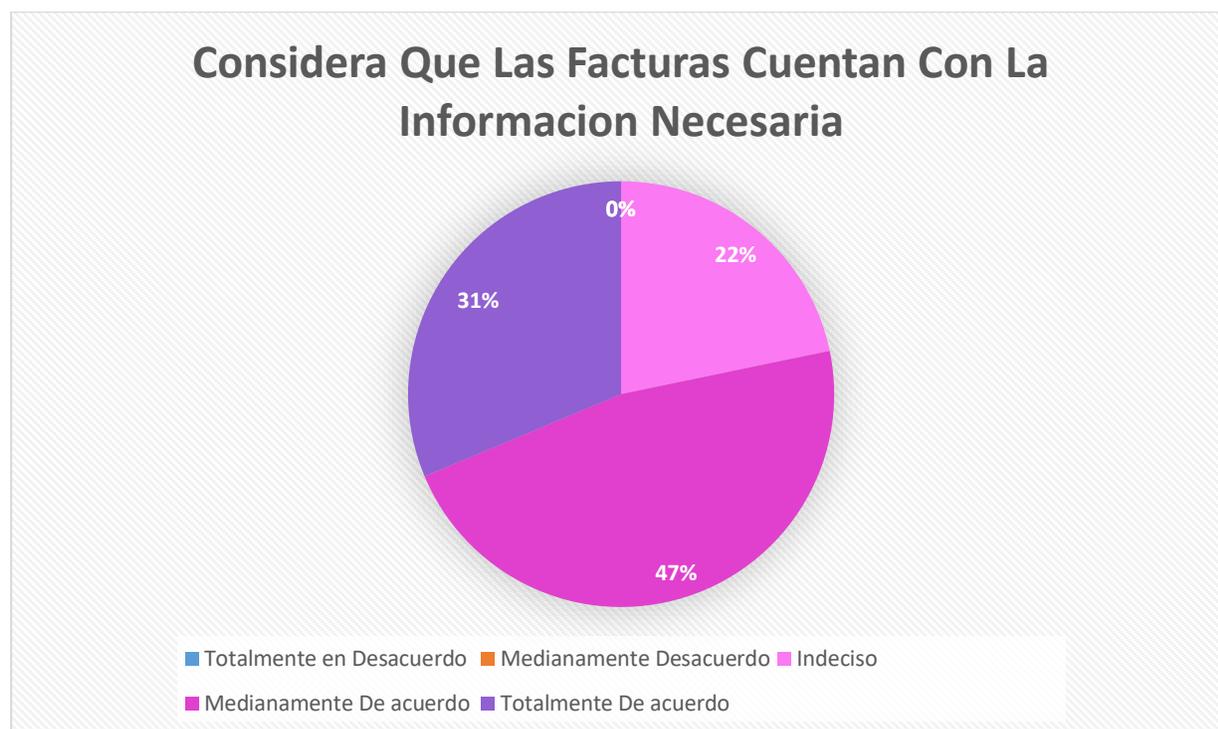


Ilustración 7. Las facturas cuentan con información necesaria

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 31% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que las facturas cuentan con la información necesaria, el 47% dice que está medianamente de acuerdo y el 22% se encuentran indecisos.

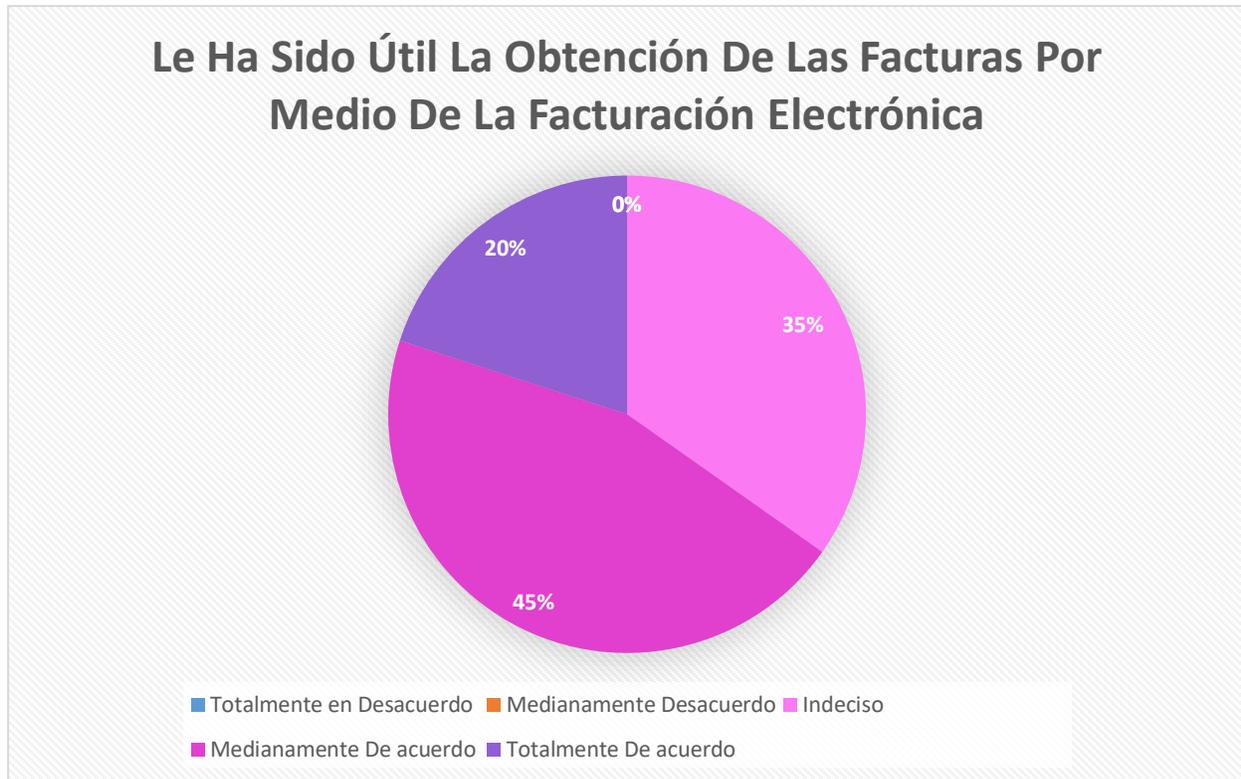


Ilustración 8. Le ha sido útil la obtención de las facturas

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 20% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que ha sido útil la obtención de las facturas por medio de la facturación electrónica, el 45% dice que está medianamente de acuerdo y el 35% se encuentran indecisos.

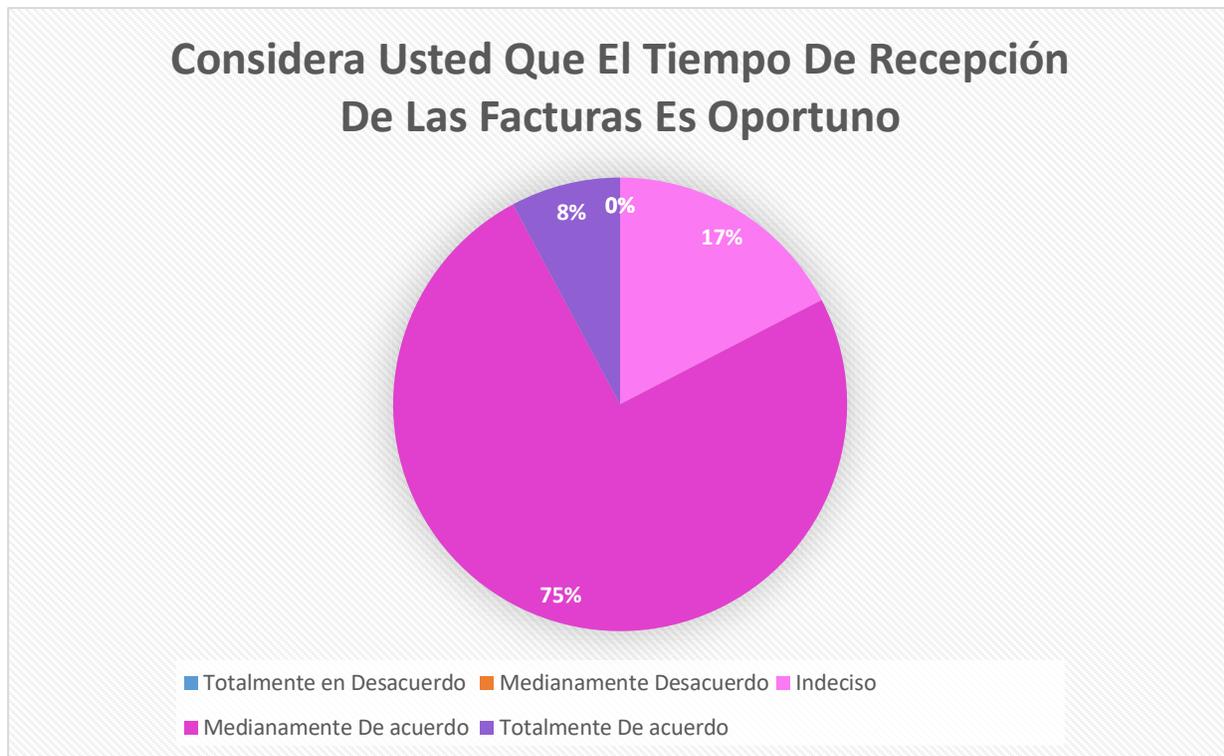


Ilustración 9. El tiempo de recepción de las facturas es oportuno

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 8% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que ha sido oportuno el tiempo de recepción de las facturas, el 75% dice que medianamente está de acuerdo y el 17% se encuentran indecisos.

Se Siente Seguro Con La Facturación Electrónica

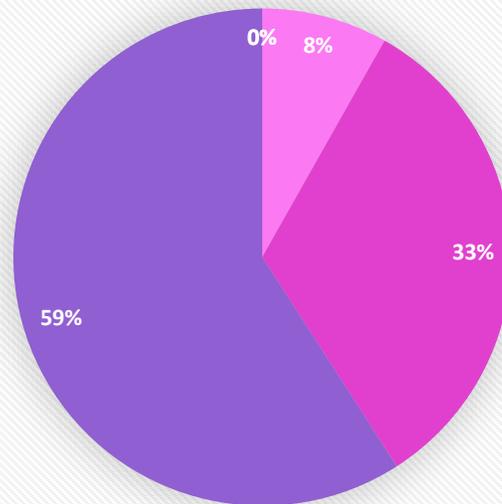


Ilustración 10. Se siente segura con la facturación electrónica

■ Medianamente De acuerdo ■ Totalmente De acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 59% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo con la seguridad que brinda la facturación electrónica, el 33% dice que está medianamente de acuerdo y el 8% se encuentran indecisos

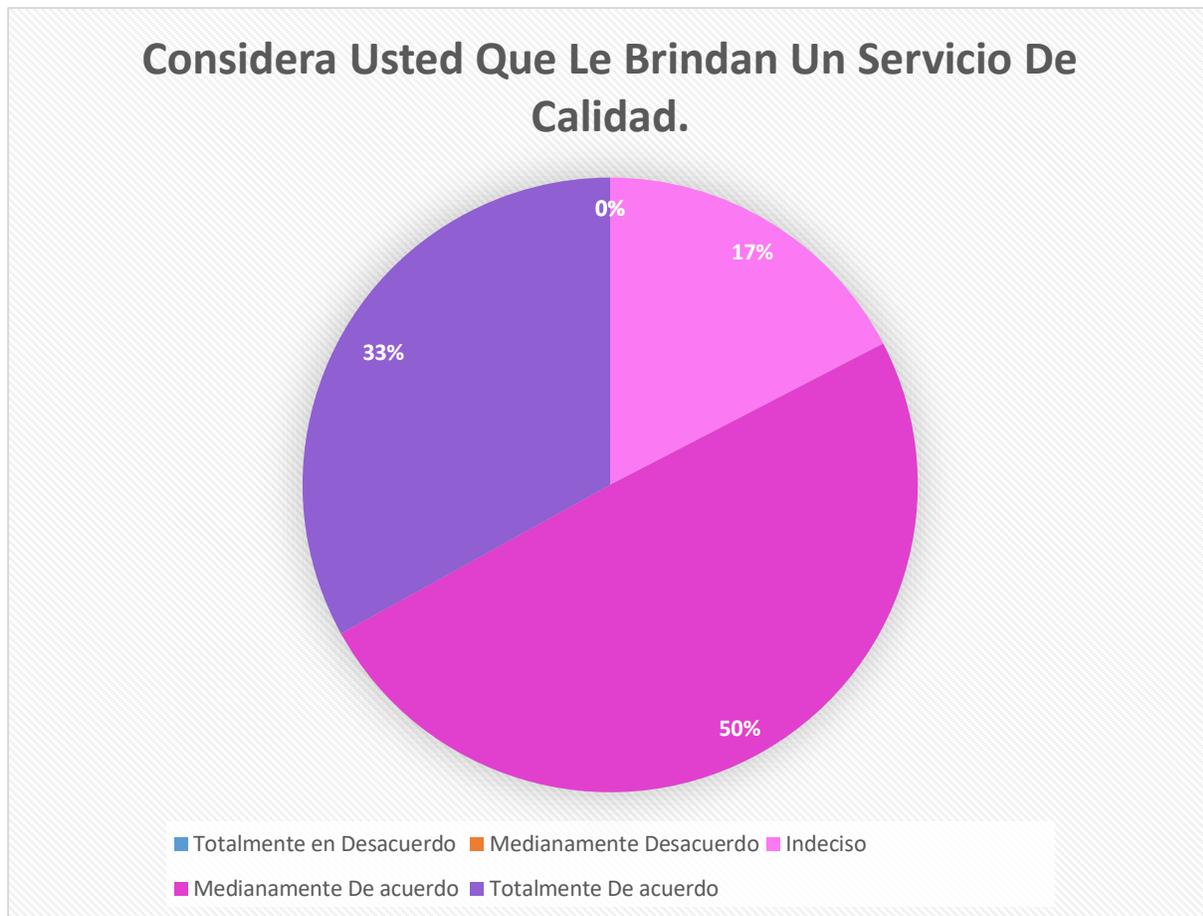


Ilustración 11. Considera que brindan un servicio de calidad

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 33% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo calidad del servicio ofrecido, el 50% dice que está medianamente de acuerdo y el 17% se encuentran indecisos

Para el objetivo: Mencionar las ventajas y desventajas de la facturación electrónica, se realizó una lista los cuales fue elaboración propia del practicante mediante su percepción.

Ventajas:

- Reducción de costos y errores en facturas
- Protección del medio ambiente
- Menores riesgos de falsificación
- Facilidad en las auditorias
- Consulta del documento por internet
- Rapidez en la obtención de las facturas
- Se elimina el riesgo de pérdida de los documentos físicos
- Mejor relación Proveedor vs Clientes

Desventajas

- Alta inversión en actualizaciones
- Daño en algún componente del sistema
- Se Mantiene la impresión física por parte del cliente
- La anulación de los documentos es un proceso difícil
- Rechazo de documentos mal emitidos
- Solo reciben las facturas los usuarios que tengan acceso al correo electrónico

Para el objetivo: Indicar los cambios que ha traído la facturación electrónica con validación previa implementada a partir de diciembre de 2019, se realizó un cuadro comparativo con los ítems más importantes que implican la facturación con validación previa y sin validación previa.

FACTURACION CON VALIDACION PREVIA	FACTURACION SIN VALIDACION PREVIA
El proveedor envía la factura electrónica a la DIAN y recibe en tiempo real el documento validado por dicha entidad para ser entregado al cliente	El proveedor enviaba la factura a los clientes y a la DIAN al mismo tiempo
El documento electrónico solo se entenderá como expedida una vez sea validada y entregada al usuario	El documento se entendía como expedida una vez se emitiera
Las facturas son enviadas a la DIAN de inmediato	Las facturas podían ser enviadas hasta 48 horas después de su emisión

Tabla 2, Cuadro comparativo

Fuente: Elaboración Propia

5. AUTOEVALUACION

Ausencia de saberes:

- Uso de programas como Mainsail, PI-Colab, Docmar

Logros alcanzados:

- Conocimiento de las diferentes operaciones facturadas

Análisis crítico de su experiencia en la práctica:

- Excelente ambiente laboral
- Puntualidad del personal en los horarios
- Respeto en cuanto al tiempo de descanso de los practicantes
- El tutor empresarial acompaña al practicante en la realización de todas las funciones asignadas
- El que el practicante adquiere mayor conocimiento y mejora sus capacidades.

6. CONCLUSIONES.

El desarrollo de las prácticas en el área de facturación y cartera de la empresa Smitco es una experiencia gratificante y valioso debido al amplio aprendizaje que se adquiere a lo largo de los 6 meses de estancia en dicho lugar, permite al practicante su primer contacto con el sector empresarial lo cual es una ventaja para su realización como profesional, además cuentan con un excelente clima laboral el cual permite el desarrollo integral, la productividad y la mejora de las capacidades del practicante.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Conocer la percepción de satisfacción de las auxiliares de facturación frente a la facturación electrónica
- Promover y realizar pausas activas a sus trabajadores constantemente con el fin de motivarlos
- Capacitaciones para las auxiliares de facturación
- En cuanto a su página web, tratar de hacerla más atractiva e incluir informaciones como misión, visión, historia.
- Dar incentivos económicos o vivenciales por la labor prestada
- Reclutar personal para eliminarle exceso de trabajo a las auxiliares

8. BIBLIOGRAFÍA

Bachelet. (1992). Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Lee, H. C. (2016). *Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax*. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/712881467994710005/pdf/WPS7592.pdf>

Rodríguez, J. (2015). *La facturación electrónica vs control fiscal*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4782/1/T1794-MT-Rodriguez-La%20facturacion.pdf>

Sasser, J. y. (1995). Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

SMITCO. (2011). Obtenido de <http://www.smitco.com.co/company/index.html>

9. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de Satisfacción

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA
FACTURACION ELECTRONICA DE SMITCO 2019**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los clientes de Smitco con la facturación electrónica para el año 2019

ENCUESTA	Totalmente En Desacuerdo	Medianamente en Desacuerdo	Indeciso	Medianamente De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles					
Considera que el diseño de las facturas es adecuado					
Fiabilidad					
Le ha sido útil la obtención de las facturas por medio de la facturación electrónica					
Capacidad de Respuesta					
Considera usted que el tiempo de recepción de las facturas es oportuno					
Seguridad					
Se siente seguro con la facturación electrónica					
Empatía					
Considera usted que le brindan un servicio de calidad.					

Tabla 3. Encuesta de satisfacción

FUENTE: Elaboración Propia

Anexo 2: Dpto. De Facturación Y Cartera

