



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“REDUCCIÓN Y DIGITALIZACIÓN AL TIEMPO DEL  
PROCESO DE FACTURACIÓN PARA LA EMPRESA  
SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
ROSA MARIA ESPEJO BRICEÑO**

**ASESOR  
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS**

**LIMA – PERÚ, FEBRERO 2022**



## **DEDICATORIA**

A mis padres: Rosa Briceño y Jorge Espejo, por su gran apoyo en esta linda etapa, por inculcarme siempre valores, el luchar por mis metas, nunca dejando de lado de dónde vengo.

A mis hermanos Christian y Luis, por siempre estar conmigo y sin dejar de lado a mi gran ángel Jorge que siempre me cuida desde el cielo. Y, por último, pero no menos importante a mi gran amor Jack, gracias por motivarme a seguir siempre adelante. Todas las personas son parte muy especial de todos los pasos de mi vida.





## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de corazón a todas las personas que estuvieron conmigo en este proceso, desde mis inicios, en mis estudios básicos como universitarios, que me alentaron día a día a esta seguir luchando. Cada persona mi familia de sangre como mi familia de corazón, todos siempre dieron su granito de arena para apoyarme de una manera y otra.

De igual forma a mi Director, profesor, pero sobre todo amigo Ing. Enrique Chapín Olivera que siempre nos apoyó en toda la carrera universitaria, y a mi alma mater la universidad Alas Peruanas, gracias por todo lo enseñado y vivido en todos estos años.





## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, tiene como objetivo poder mejorar el proceso de facturación Dutie & Taxes, acortando los tiempos en cada paso y a su vez poder digitalizar los sustentos, es decir que no sea necesario tenerlo en físicos.

Esto conlleva a poder automatizar en la facturación, teniendo como base cambios tanto en el sistema como en proceso, esto conllevaría poder contar con mayor tiempo para el análisis que a ejecución de la facturación.

La importancia de digitalizar los sustentos o documentos que se puedan tener en una empresa ayuda en la organización, ya que como se sabe el poder contar con archivadores físicos, implica contar con espacio en las oficinas, y con el tema de la Covid-19 varios trabajos son de manera remota, como es el caso del área de Facturación, Créditos & Cobranza.

En este trabajo, realizaremos el impacto que tendría el digitalizar y automatizar el proceso, para así poder comparar y ver los pro y contras ante la empresa, ya que con los cambios que se dieron en el mundo por la pandemia y debemos acomodarnos al trabajo remoto.





## RESUMEN

La presente tesis cuenta con un panorama amplio de toda la empresa, detallando las facturaciones que se realiza y realizando tendencias para poder elegir el tipo de facturación a estudiar, en estos casos es la facturación Dutie & Taxes. La problemática que se tiene dentro de la empresa es que existe varios pasos de la facturación que son manuales, es decir que se tiene que registrar y revisar guía por guía, cuando se podría automatizar mediante reportes donde jale toda la información y se exporte para solamente trabajar lo que se debe facturar o no, así mismo en el tema de la sustentación que se es impresa y desechada con el fin solo de escanearlo y subirlo al sistema para su revisión.

Los objetivos que se usaran en el proyecto se analizaron y compraron el impacto de la facturación manual y digital, para ver los beneficios que se tendría. Así mismo se implementará un sistema de digitalización de sustentos para poder ahorrar costos. Luego de ellos se realizará un coste de los cambios y evaluaciones para poder presentar a gerencia y lo evalué, teniendo plazos establecidos en el cronograma.

El impacto que tendría el proyecto aparte de la digitalización y automatización es mejorar y acortar los tiempos de facturación, para poder producir mayor cantidad de guías, facturas y pon ende tener mayor ingreso dentro del mes.

En los últimos capítulos, desde el desarrollo del proyecto se detalla todos los pasos a seguir, la implementación del sistema y los cambios que se tendría que realizar. Así mismo los costos y tiempos que implicaría el implementar el proyecto.





## **ABSTRACT**

This thesis is based on a broad overview of the company, detailing the invoices they are making and making trends in order to choose the type of invoicing to study, in these cases it is Dutie & Taxes invoicing. The problem it has within the company is that there are several steps of billing that are manual, that is, it is necessary to record and review guide by guide, when it could be automated through reports where all the information is pulled and exported to just work what if it should invoice or not, also in the matter of the support that is business and discarded in order only to scan it and submit it to the system for review.

The objectives that were used in the project were analyzed and the impact of manual and digital invoicing was purchased, to see the benefits that would be had. Likewise, a livelihood digitization system will be implemented in order to save costs. After them, a cost of the changes and evaluations will be made to be able to present it to management and I evaluated it, having established deadlines in the schedule.

The impact that the project would have apart from digitization and automation is to improve and shorten billing times, to be able to produce a greater number of guides, invoices and thus have a higher income within the month.

In the last chapters, from the development of the project, all the steps to follow, the implementation of the system and the changes that would have to be made are detailed. Likewise, the costs and times that would imply implementing the project.





## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>II</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>XII</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>1</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	1
1.2. PERFIL DE LA EMPRESA.....	1
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA .....	8
1.3.1. Misión .....	8
1.3.2. Visión .....	8
1.3.3. Objetivo.....	8
1.3.4. Valores.....	8
1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	10
1.5. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA.....	13
1.6. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LE EMPRESA.....	16
1.6.1. Análisis estratégico .....	16
1.6.2. Análisis FODA integrado.....	17





<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>19</b>
<b>REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>19</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	19
2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	34
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	34
2.4.1. Objetivo general del proyecto.....	34
2.4.2. Objetivos específicos del proyecto.....	34
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>35</b>
<b>DESARROLLO DEL PROYECTO</b> .....	<b>35</b>
3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO.....	35
3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.3. BASES TEÓRICAS.....	39
3.3.1. Facturación internacional.....	39
3.3.2. Digitalización de documentos.....	41
3.4. BASES NORMATIVAS.....	42
3.5. DESARROLLO DEL PROYECTO.....	44
3.5.1. Implementación de los sustentos digitales.....	47
3.6. COSTOS DEL PROYECTO.....	49
3.6.1. Comparación de cantidad de facturas emitidas por día.....	50
3.6.2. Comparación del importe en USD de lo facturado.....	52
3.7. CRONOGRAMA DEL PROYECTO.....	54
3.8. CONCLUSIONES.....	58
3.9. RECOMENDACIONES.....	59
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>60</b>





<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>61</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>61</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>63</b>





## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Cronograma de la Empresa .....	1
<b>Ilustración 2</b> Servicio Courier Internacional - FedEx.....	3
<b>Ilustración 3</b> Servicio Courier Nacional - SCHARFF.....	4
<b>Ilustración 4</b> Servicio Almacenamiento y Distribución .....	5
<b>Ilustración 5</b> Servicio Transporte de Carga .....	6
<b>Ilustración 6</b> Servicio Agenciamiento de Aduanas.....	7
<b>Ilustración 7</b> Servicio “Freight Forwarding” .....	8
<b>Ilustración 8</b> Valores de la Empresa.....	10
<b>Ilustración 9</b> Servicio “Directorio Scharff” .....	11
<b>Ilustración 10</b> Servicio “Procesos Scharff” .....	12
<b>Ilustración 11</b> Proceso de la Facturación.....	19
<b>Ilustración 12</b> Sistema Integral .....	25
<b>Ilustración 13</b> Sistema FedEx-Eops.....	25
<b>Ilustración 14</b> Sistema Ecis-FedEx.....	26
<b>Ilustración 15</b> Módulo Dutie & Taxes-Derecho Cero .....	27
<b>Ilustración 16</b> Exportación de Data - Dutie & Taxes .....	28
<b>Ilustración 17</b> Consulta de Guía Aérea.....	29
<b>Ilustración 20</b> Proceso de Facturación de Dutie & Taxes .....	35
<b>Ilustración 21</b> Ingreso de Cuentas a la Facturación Dutie & Taxes .....	37
<b>Ilustración 22</b> Análisis con el Árbol de Problemas.....	45
<b>Ilustración 23</b> Menú Importación de Imágenes.....	48
<b>Ilustración 24</b> Importación de Documentos .....	48
<b>Ilustración 25</b> Fechas Net Settlement.....	51





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Análisis FODA Integrado .....	18
<b>Tabla 2</b> Facturación FedEx.....	20
<b>Tabla 3</b> Tendencia Facturación Internacional .....	23
<b>Tabla 4</b> Tipos de Facturación Dutie & Taxes .....	24
<b>Tabla 5</b> Data de Dutie & Taxes.....	30
<b>Tabla 6</b> Datos importantes de la facturación.....	31
<b>Tabla 7</b> Correo de Envió a FedEx.....	32
<b>Tabla 8</b> Excel Exportado de Dutie & Taxes .....	38
<b>Tabla 9</b> Opción Para Digitalizar .....	42
<b>Tabla 10</b> Análisis Facturación Manual vs Facturación Digital .....	46
<b>Tabla 11</b> Comparación de Facturas Emitidas por Día .....	50
<b>Tabla 12</b> Tendencia de los Documentos Emitidos .....	50
<b>Tabla 13</b> Comparación del Importe en USD de Facturación.....	52
<b>Tabla 14</b> Costos de Proyecto.....	53
<b>Tabla 15</b> Comparación de Costos Antes y Después del Proyecto.....	54
<b>Tabla 16</b> Cronograma de Actividades del Proyecto .....	55





## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Estructura "Directorio de Servicio" .....	13
<b>Gráfico 2</b> Estructura "Directorio de Crecimiento e Innovación" .....	14
<b>Gráfico 3</b> Estructura "Directorio Administrativo" .....	15
<b>Gráfico 4</b> Página Génesis - FedEx .....	33
<b>Gráfico 5</b> Diagrama de Gantt del Proyecto.....	57





## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Guía Aérea de la Corporación FedEx .....	63
<b>Anexo 2</b> Sistema Genesis de la Corporación FedEx.....	64
<b>Anexo 3</b> Sistema Eops de la Corporación FedEx.....	65
<b>Anexo 4</b> Sistema ECIS de la Corporación FedEx .....	66
<b>Anexo 5</b> Documento BARCODE -QR.....	67
<b>Anexo 6</b> Ubicación de Oficinas en el Perú y Extranjero .....	68





## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES DE LA EMPRESA

#### 1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Grupo Scharff, participa desde 1985 en el comercio exterior peruano adecuándose a las nuevas exigencias del mercado. Ofrecemos todos los servicios de la cadena logística del comercio exterior (Supply Chain Management), tales como Courier internacional, nacional y metropolitano, agenciamiento de aduana, freight forwarding, almacenamiento y distribución. En la actualidad nos venimos consolidando en parte de América del sur, mediante alianzas con agentes internacionales que nos permiten aumentar nuestro portafolio y realizar operaciones a nivel mundial. (Blog Dante Daneri, 2014)

#### *Ilustración 1*

*Cronograma de la Empresa*

### 30 años en la industria



Fuente: (Scharff, 2021)

#### 1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

Transformamos la manera de hacer logística en el Perú desde hace más de 30 años. En Scharff estamos preparados para brindarle servicios de distribución, almacenamiento, transporte de carga sobre dimensionada, servicio expreso





nacional y metropolitano, servicio expreso internacional FedEx, freight forwarder o carga internacional, aduanas y le brindamos la eficaz asesoría en todos los procesos logístico. Somos, además, representantes de FedEx Express en Perú y Bolivia hace más de 25 años. (Blog Dante Daneri, 2014)

Scharff, empresa de servicios dedicada a las operaciones de comercio exterior de importadores y exportadores, destaca que ahora más que nunca, las empresas deben tomar especial atención a sus áreas logísticas para potenciar sus negocios.

### **SERVICIOS:**

En Scharff estamos preparados para brindarle servicios de distribución, almacenamiento, transporte de carga sobre dimensionada, servicio expreso nacional y metropolitano, servicio expreso internacional FedEx, freight forwarder o carga internacional, aduanas y le brindamos la eficaz asesoría en todos los procesos logísticos. (Blog Dante Daneri, 2014)

#### **A. Courier internacional**

Scharff International Courier & Cargo representa a FedEx en el Perú desde al año 1994. FedEx la más importante empresa de Mensajería del mundo hoy le brinda el mejor servicio de Courier en el Perú.

Con facturaciones mayores a 1,600 millones de dólares y con presencia en más de 220 países con un total de 680 aviones propios. (Blog Dante Daneri, 2014)





### **Ilustración 2**

*Servicio Courier Internacional - FedEx*



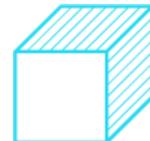
Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

#### **B. Courier nacional o metropolitano**

El servicio personalizado es nuestra principal fortaleza. Efectuamos sus envíos de acuerdo a las necesidades de tiempo que requiera.

Nuestra cobertura a nivel nacional y aplicación de tecnología adecuada nos permite adaptarnos a procesos, adicionalmente, les ofrecemos un servicio de visualización vía nuestra página web de la conformidad de entrega. (Blog Dante Daneri, 2014)





### **Ilustración 3**

*Servicio Courier Nacional - SCHARFF<sup>1</sup>*



Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

### **C. Almacenaje o distribución**

Contamos con servicios de Depósito aduanero autorizado y depósito simple. Gracias a nuestra infraestructura y el personal idóneo para el almacenamiento de cualquier tipo de producto. Nos encontramos estratégicamente ubicados cerca de las principales zonas industriales y comerciales. Nuestros locales cuentan con sistemas de seguridad, maquinaria y equipo para el adecuado manipuleo de sus mercaderías. (Blog Dante Daneri, 2014)

---

<sup>1</sup> Logística Integrada S.A.





#### **Ilustración 4**

##### *Servicio Almacenamiento y Distribución*



Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

#### **D. Transporte de carga sobredimensionada y proyectos especiales**

Tenemos la capacidad y experiencia, para brindar el servicio de transporte de carga sobredimensionada y proyectos especiales, orientado a los Sectores minero, petrolero e industrial. (Blog Dante Daneri, 2014)





**Ilustración 5**

*Servicio Transporte de Carga*



Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

**E. Agenciamiento de aduanas**

Escuchar, comprender y entender las necesidades de su negocio, sumado a nuestra experiencia, constante actualización y análisis en los diferentes sectores económicos, nos permite asesorarlo oportunamente sobre los diversos requerimientos que exige el comercio exterior. Este beneficio importante se traduce en información permanente, disponibilidad de su mercadería en el menor tiempo posible y ahorro de recursos. (Blog Dante Daneri, 2014)





### **Ilustración 6**

*Servicio Agenciamiento de Aduanas*



Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

## **F. Freight Forwarding**

Le ofrecemos soluciones adaptadas a su negocio. Atendemos sus necesidades de carga internacional consolidación y des consolidación de carga cualesquiera sean sus términos de compra o venta.

Nuestra alianza estratégica con FTN (FedEx Trade Network) nos permite una optimización de tiempos de tránsito y eficiencia en el servicio. (Blog Dante Daneri, 2014)





**Ilustración 7**  
*Servicio "Freight Forwarding"*



Fuente: (Blog Dante Daneri, 2014)

### **1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

#### **1.3.1. Misión**

Ser la mejor opción de Logística Integral.

#### **1.3.2. Visión**

Agregar valor a nuestros clientes en sus diferentes necesidades de servicios, locales y globales, con negocios rentables para los accionistas y en la búsqueda del desarrollo integral de nuestros colaboradores.

#### **1.3.3. Objetivo**

Poder satisfacer la demanda de los clientes, logrando el mejor servicio, costo.

#### **1.3.4. Valores**

Inicialmente como Grupo Scharff contamos con los siguientes valores entre empresas, que nos destaca:





- **Proactividad:** Anticiparse a las necesidades de nuestros clientes internos y externos; tomando acción antes de que se presente una situación no deseada o en busca constante de la mejora continua.
- **Integración:** Los miembros del equipo comparten los objetivos, planes, estrategias y errores, haciendo que los objetivos del conjunto prevalezcan sobre los objetivos individuales.
- **Rapidez:** Es hacerle la vida más fácil a nuestros compañeros y clientes, atendiéndoles de manera fluida y con la mejor disposición.

Pero como empresa, es decir como trabajadores hemos creado los siguientes valores que son base para un buen trabajo.

- **Ponte en los zapatos del otro:** Como dice el viejo refrán, “No hagas a otros lo que no te gustaría que te hagan a ti”. Analiza las situaciones desde el punto de vista de todos los involucrados.
- **Aprende & Enseña:** Las oportunidades están ahí para los mejores. Siempre hay espacio para aprender más. Si sabes, enseña.
- **Los detalles importan:** Da siempre lo mejor de ti. Los detalles importan, siempre
- **Actúa con honestidad & transparencia:** La verdad es la mejor política. Seamos un equipo que siempre se tenga confianza. Nuestro ambiente de trabajo debe ser un espacio de fraternidad y seguridad.
- **Somos un gran equipo:** Es más fácil, más productivo y más divertido avanzar como equipo. Estamos juntos en esto.





**Ilustración 8**  
Valores de la Empresa



Fuente: (Scharff, 2021)

#### 1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Scharff está conformado por 3 empresas:

- Scharff International Courier & Cargo S.A.
- Scharff Logística Integrada S.A.
- Scharff Representaciones S.A.

Así mismo en Perú se tiene la siguiente división como se muestra en la siguiente figura, detallando los nombres y puestos.





*Ilustración 9*  
Servicio "Directorio Scharff"



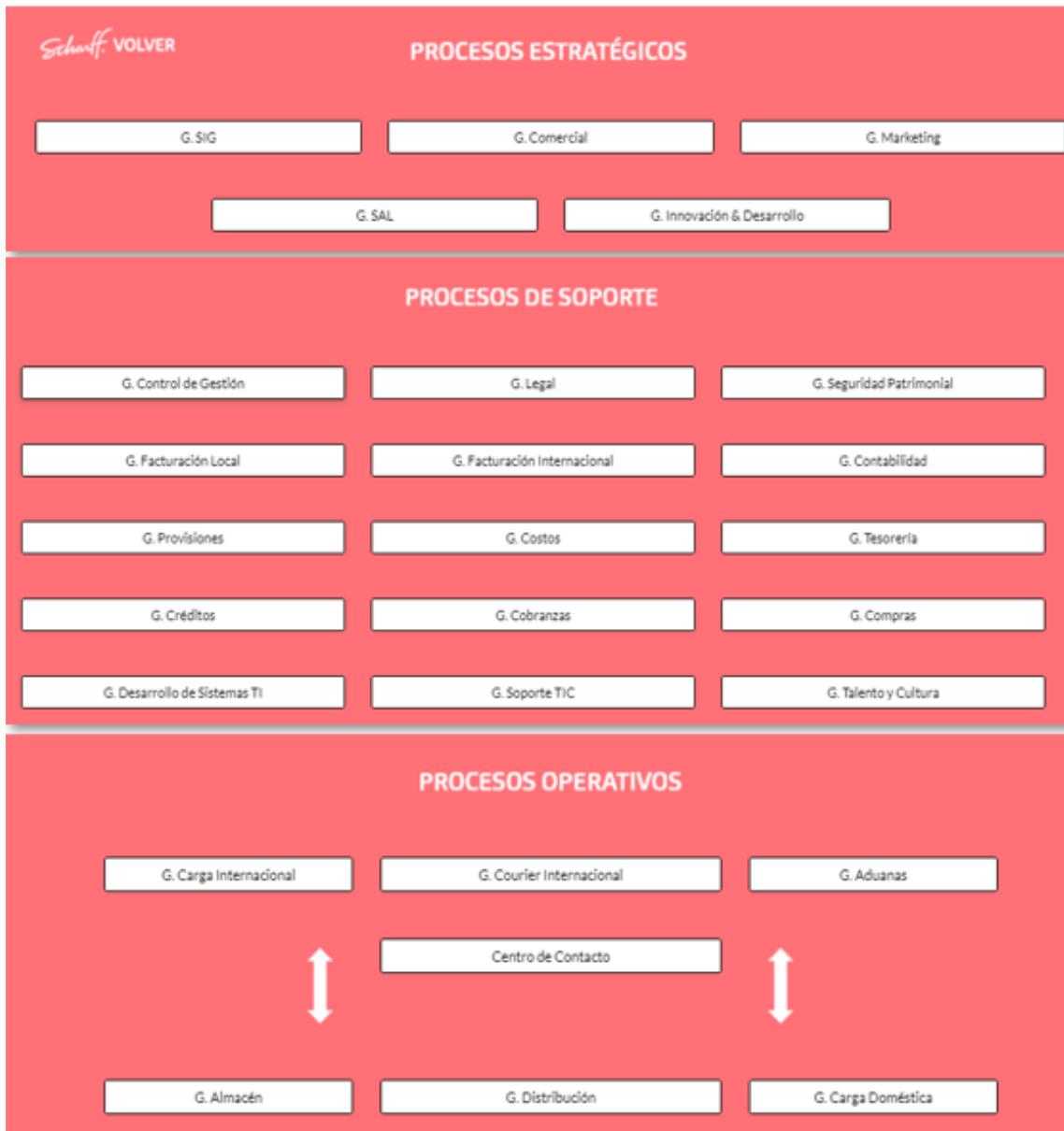
Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)





Luego de ello contamos con 3 procesos dentro de la empresa, donde cada uno cuenta con un gerente el cual se encarga de supervisar y.

**Ilustración 10**  
Servicio “Procesos Scharff”



Fuente: (Scharff, 2021)



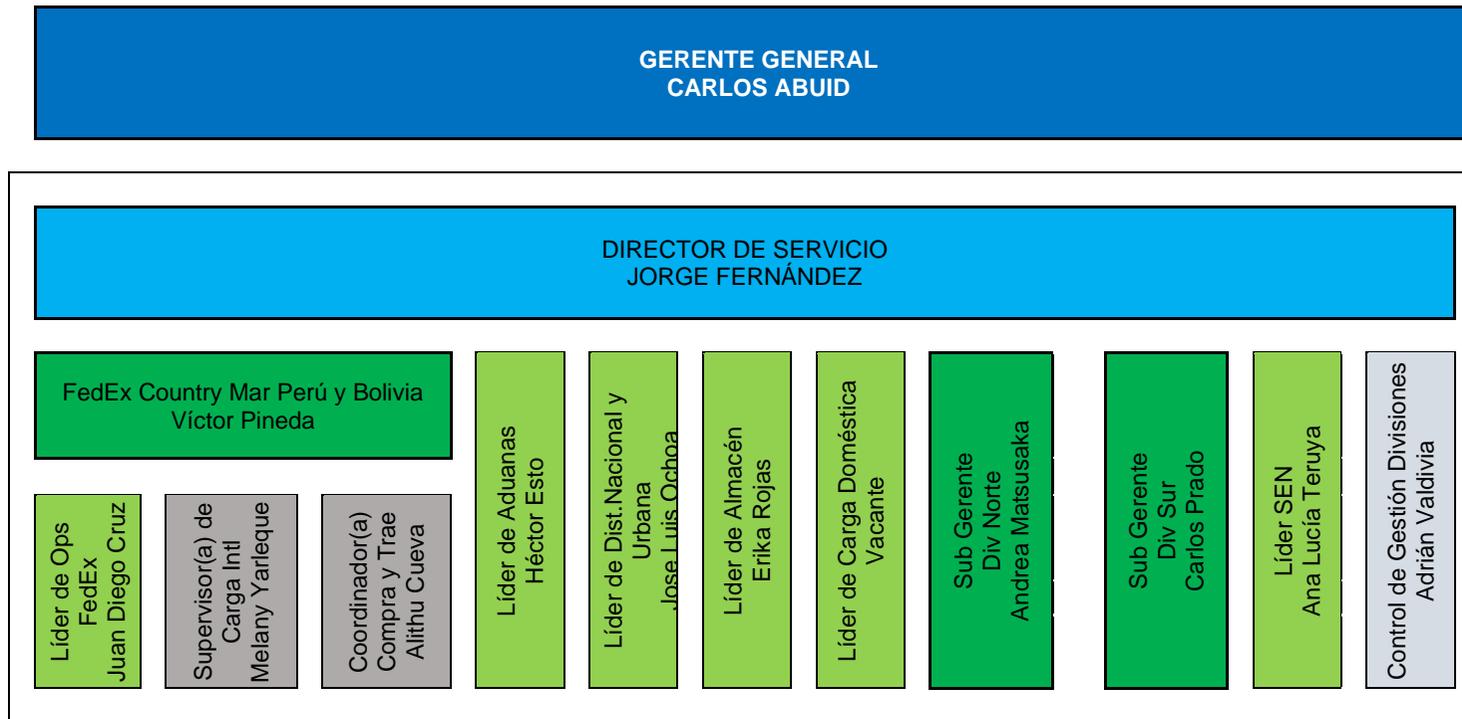


## 1.5. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Grupo Scharff está confirmado por la siguiente estructura, donde se detalla los nombres y cargos que tiene cada colaborador:

**Gráfico 1**

*Estructura "Directorio de Servicio"*



Fuente: (Scharff, 2021)





**Gráfico 2**

*Estructura “Directorio de Crecimiento e Innovación”*



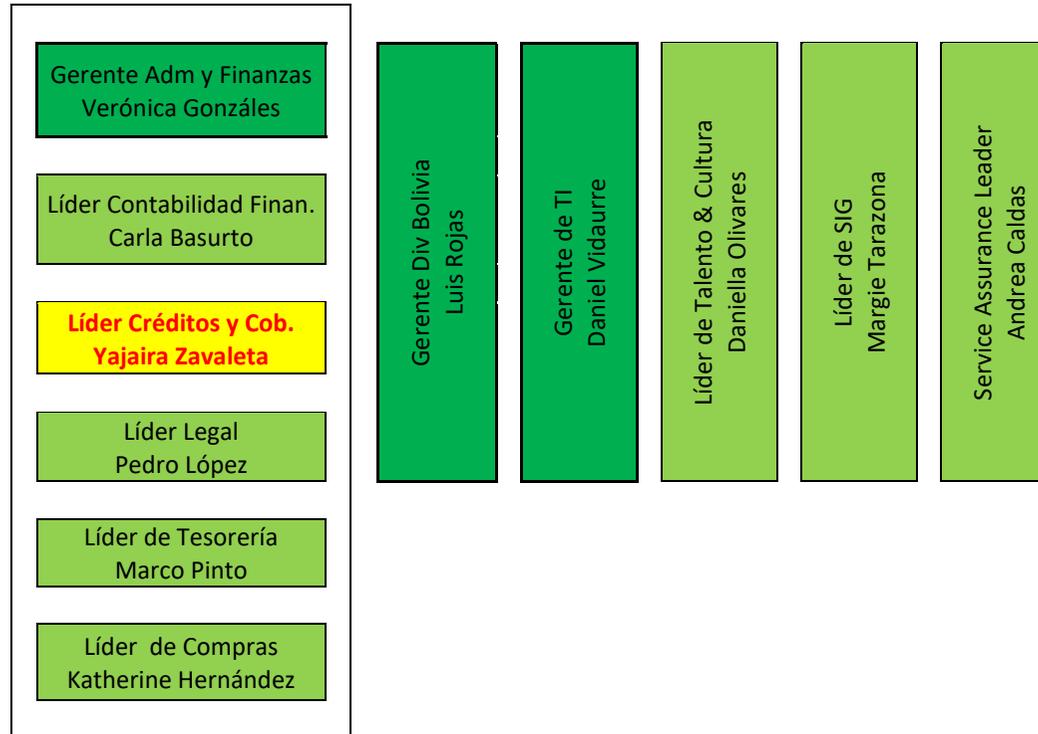
Fuente: (Scharff, 2021)





**Gráfico 3**

*Estructura "Directorio Administrativo"*



Fuente: (Scharff, 2021)





## 1.6. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LE EMPRESA

### Análisis interno – Recursos y capacidades

**Recursos tangibles:** En la empresa contamos con los siguientes recursos:

- Equipos de Transporte: Camiones, minivan, motos, aviones (FedEx)
- Equipo Informático: Computadoras, laptop, impresoras, scanner
- Equipos de medición: balanzas, etiquetadoras, etc.

**Recursos intangibles:** En la empresa contamos con los siguientes recursos:

- Sistemas: Actualmente para el tema de Courier internacional se cuenta con sistemas de FedEx como lo son RDA, Eops, Ecos, Génesis.
- Comunicaciones: redes sociales, líneas telefónicas, etc.

#### 1.6.1. Análisis estratégico

**Análisis FODA:** Es una de las herramientas más poderosas para crear una estrategia personal, laboral o empresarial y conseguir los objetivos que tienes en mente.

#### **Fortalezas:**

- F1: Contar con la imagen de soporte a nivel nacional como lo es FedEx.
- F2: Tener una cadena logística como gran soporte de la empresa.

#### **Oportunidades:**

- O1: Gran volumen de importaciones, luego de la reactivación
- O2: Ingresas a nuevos campos a nivel nacional como empresa, ampliando la cartera de clientes.





**Debilidades:**

- D1: A raíz de la pandemia, pérdida de personal y carga laboral con los que quedaron.
- D2: Innovación en el tema de publicidad a nivel empresarial.

**Amenazas:**

- D1: Nuevas competencias, dentro del mercado, ya sean grandes o pequeñas empresas.
- D2: Alto nivel de exigencia en el servicio brindado, por parte del cliente.

**1.6.2. Análisis FODA integrado**

A continuación, mostraremos una imagen donde detallamos el FODA integrado de la empresa Scharff:





**Tabla 1**  
*Análisis FODA Integrado*

		FAVORABLES		DESFAVORABLES	
		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
<b>EXTERNAS</b>	<b>01</b>	Crecimiento de las importaciones en el 2008 que generan las bases para las exportaciones futuras.	<b>A1</b>	Ingreso de nuevos operadores por atractivo del país.	
	<b>02</b>	Mayor inversión nacional y extranjera	<b>A2</b>	Mayor exigencia de financiamiento por clientes.	
	<b>03</b>	Mayor volumen de operaciones	<b>A3</b>	Mayor exigencia en los estándares del servicio.	
	<b>04</b>	Ingresar a nuevos sectores económicos, y crecer la cartera de clientes.	<b>A4</b>	Escasa capacidad técnica profesional en nuestro sector.	
<b>INTERNAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	F1: Imagen de marca, prestigio y alianza con FedEx.		D1: Rotación de personal en puestos críticos.	
		F2: Interés por el bienestar de los colaboradores.		D2: Bajo nivel de integración entre áreas.	
		F3: Cadena logística con soporte corporativo.		D3: Baja diversificación de clientes.	
		F4: Presencia con ubicación geográfica estratégico.		D4: Estructura remunerativa desactualizada.	
		F5: Personal calificado.		D5: Bajo apoyo publicitario	
			<b>DEBILIDADES</b>		

Fuente:(Edu, 2018)





## CAPÍTULO II

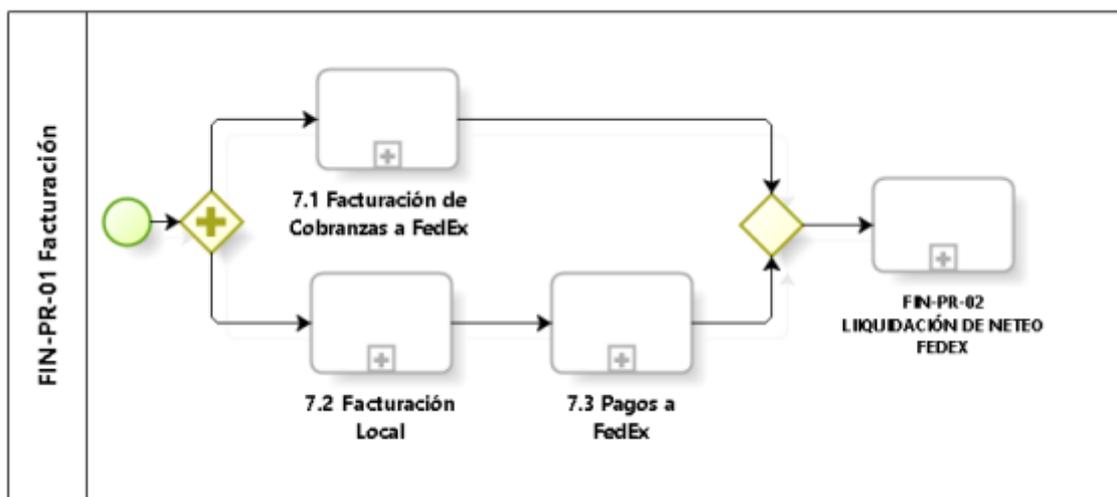
### REALIDAD PROBLEMÁTICA

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente en la empresa, a nivel internacional y nacional han variado su operativa por el tema de la pandemia (Covid-19). Dentro de este proceso varias áreas tuvieron que trabajar de manera remota, teniendo como dificultad el tema de la documentación física. Una de ellas es la facturación Internacional, es decir directamente lo que facturamos con la empresa que trabajamos FedEx, dentro de toda la facturación que mostramos a continuación en la siguiente imagen:

**Ilustración 11**

*Proceso de la Facturación*



Fuente: (Scharff, 2021)

La facturación Courier internacional está conformada por las operaciones de Inbound, Outbound y guías del exterior, que en combinación con la condición de pago y origen de la cuenta FedEx definirá el destino de la factura a emitir, al cliente local o a FedEx.

Dentro de la empresa contamos con varios servicios, los cuales al ser internacionales se vieron afectados en los dos últimos años, a continuación, en





la siguiente tabla detallaremos los servicios que cuenta “Scharff International Courier & Cargo S.A.”:

**Tabla 2**  
*Facturación FedEx*

<b>FACTURACIÓN FedEx</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
AUDIT ADJUSTMEN INBOUND	Delivery
AUTOPAY INBOUND	Cpvs / Inbound
AUTOPAY OUTBOUND	Cpvs / Outbound
CLAIMS	Aprobación FedEx
CUSTOM FEES	Agenciamiento
	Multas
DUTIES & TAXES -NORMAL	Normal
DUTIES & TAXES - C. REGIMEN	CR
DUTIES & TAXES - DERECHO CERO	Ancillarys
DUTIES & TAXES - STAT14	Abandono
MISCELANEOUS INBOUND	Fletes Interno LIM-AQP
	Traslado y Handling
MISCELANEOUS OUTBOUND	Fletes Internos AQP-LIM
	Comisión Tarjeta de Crédito

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

La empresa Scharff International Courier & Cargo, trabaja a la par con la empresa FedEx, la cual está ligada a los envíos internacionales, dentro de los cuales estamos cobrando tanto ingresos, que son los gastos operativos y/o





cobros considerados como ganancias para la empresa, a su vez trabajan con impuestos con la aduana y gastos extras que consideran como reembolsables para la empresa. Para ello detallaremos cada facturación que realizamos:

- a. **Audit Adjustment Inbound:** Son las comisiones que se realizan por cada guía ingresada de manera Courier, se cobra sólo por un parcial y esta es un cobro único no varía por guía.
- b. **Autopay Inbound:** Es la comisión que se cobra por las guías sin IGV, es decirles que cobramos inicialmente, y luego se dividen entre las guías con status 14 (abandono) y las guías que ya fueron entregados (POD).
- c. **Autopay Outbound:** Son las guías que fueron rechazadas inicialmente por FedEx, ya sea porque no cuenta con POD, o con algún status necesario, estas son revisadas por el área interna de FedEx y se notifica el ultimo filtro si son pagables o no.
- d. **Claims:** Se realiza la facturación por reclamos de clientes, ya sea por paquetes dañados, extraviados pero que fueron recepcionados por FedEx, es decir no llegan a su destino, y esto lo asume como empresa FedEx.
- e. **Custom Fees:** Dentro de esta facturación se cobra uno de los ítems de gastos operativos que se manejan dentro de las guías Cambio de régimen, estas si cuentan con parciales, el cliente local solo asume 1 y los demás si tuviera las asume FedEx, ya que él es responsable de que los paquetes no lleguen juntos.
- f. **Dutie & Taxes – Normales:** Se realiza el cobro de las guías Courier, dentro de ellas comprende los gastos operativos y los impuestos, dichamente si lo asume el remitente.
- g. **Dutie & Taxes – Régimen:** Son guías trabajadas mediante cambio de régimen, es decir que son asumidas por el remitente, dentro de ellas se cobra los gastos operativos e impuestos.





- h. Dutie & Taxes – Derechos Cero:** Son las guías Courier que asumen los gastos operativos el remitente.
- i. Dutie & Taxes – Stat 14:** Son las guías Courier que no fueron entregadas, y quedaron en abandono, pero dentro de un periodo de revisión son asumidas por FedEx.
- j. Misceláneo Inbound:** Son facturaciones que no son consideradas como ingresos ya que solo somos un intermediario entre el cliente en Perú y FedEx, se conocen como reembolsables dentro de ellos facturamos las valijas de Handling que es un servicio que nos brinda una aerolínea y también los fletes que nos puedan cobrar de manera terrestre.
- k. Misceláneo Outbound:** Son facturación de reembolsables que asumen dentro de la empresa, propiamente por comisiones de tarjetas de crédito, es estos casos por servicios que son de FedEx, como lo es el flete.

Para ello realizamos un análisis con la siguiente tabla donde vemos la variación de importaciones que se realizaron para facturar al remitente, teniendo como detalle la facturación “Dutie & Taxes “que en nuestro caso sería facturar a la empresa con la que trabajamos FedEx, realizamos un análisis del 2019 al 2021, que se detalla en el siguiente cuadro:





**Tabla 3**  
*Tendencia Facturación Internacional*

SUMA DE TOTAL		AÑO			
DOCUMENTO		2019	2020	2021	TOTAL
1	AUDIT ADJUSTMEN INBOUND	801869.74	523087	306418.84	1631375.58
2	AUTOPAY INBOUND	1738011.49	1963061.96	1666320.88	5367394.33
3	AUTOPAY OUTBOUND	19191460.4	819943.5	717471.72	20728875.6
4	CLAIMS	7230.08	3788.2	30315.47	41333.75
5	CUSTOM FEES	132469.2	74793.87	80679.99	287943.06
<b>6</b>	<b>DUTIES &amp; TAXES</b>	<b>1365857.68</b>	<b>791643.9</b>	<b>896036.2</b>	<b>3053537.78</b>
<b>7</b>	<b>DUTIES &amp; TAXES - C. REGIMEN</b>	<b>1206088.37</b>	<b>622237.61</b>	<b>646724.4</b>	<b>2475050.38</b>
<b>8</b>	<b>DUTIES &amp; TAXES - DERECHO CERO</b>	<b>628999.22</b>	<b>495502.06</b>	<b>559691.7</b>	<b>1684192.98</b>
<b>9</b>	<b>DUTIES &amp; TAXES - STAT14</b>	<b>66955.35</b>	<b>36359.36</b>	<b>73081.04</b>	<b>176395.75</b>
10	LINE HAUL SERVICE	63733.06	20759.02		84492.08
11	MISCELANEOUS INBOUND	564412.49	394920.27	287296	1246628.76
12	MISCELANEOUS OUTBOUND	39777.45	13269.55	39742.36	92789.36
13	RETURNS EXPORT CHARGES	11062.55			11062.55
<b>TOTAL:</b>		<b>25817927.1</b>	<b>5759366.3</b>	<b>5303778.6</b>	<b>36881072<sup>2</sup></b>

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

<sup>2</sup> En la tabla N° 06, los ítems 6, 7,8 y 9; muestran la tendencia dentro de los 3 últimos años, adicional a ellos son el tipo de facturación que evaluaremos en el proyecto, ya que como vemos es una de las facturaciones con mayor ingreso





**Tabla 4**

*Tipos de Facturación Dutie & Taxes*

TIPOS DE DUTIE & TAXES	SE COBRA
DUTIES & TAXES- NORMALES	Gastos operativos + Impuestos / Régimen: Courier
DUTIES & TAXES - C. REGIMEN	Gastos operativos + Impuestos / Régimen Cambio de Régimen
DUTIES & TAXES - DERECHO CERO	Gastos operativos
DUTIES & TAXES - STAT14	Gastos Operativos + Impuestos / Guías en abandono

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

Dentro de la facturación que realizamos y vamos a analizar de los Duties se detallara paso a paso que se da y las mejoras que se tiene que brindar en cada paso, ya que la idea es mejorar el proceso y poder disminuir los tiempos.

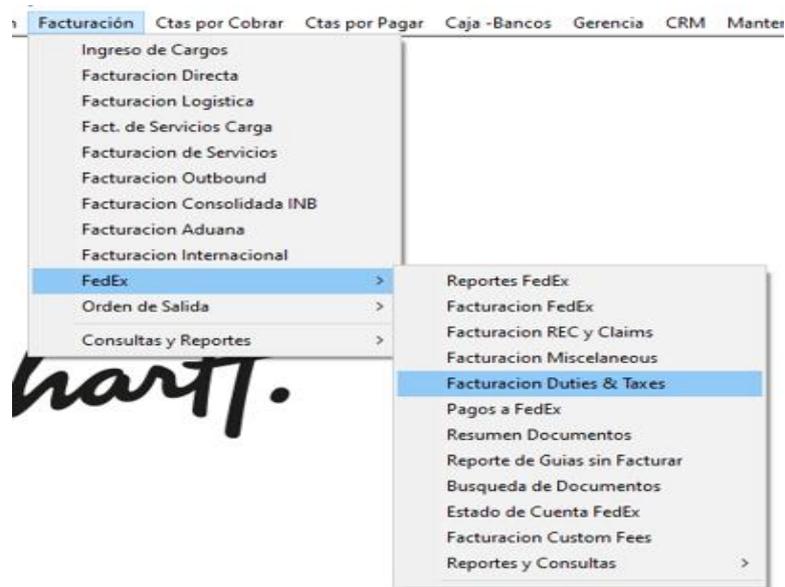
Los pasos son los siguientes:

- a. Descargamos la data del sistema integral





**Ilustración 12**  
*Sistema Integral*



Fuente:(Scharff, 2021)

- b. Exportamos las guías y comenzamos a buscar las cuentas de cada guía en el Eops:

**Ilustración 13**  
*Sistema FedEx-Eops*

**Consulta de paquete** Informe ejecutado el lunes 24 de mayo a las 18:53:35 CDT de 2021

NÚMERO DE SEGUIMIENTO DEL PAQUETE:

**Paquete**

ID de formulario:	0430 - TRK DE AUTOMATIZACIÓN INTL #		
Fecha de envío:	14/04/2021	Fecha / hora de compromiso de servicio	20/04/2021 18:00:00
Área de compromiso de servicio	PM	Fecha / hora de compromiso de CDO	
ID de LOC de origen:	HELA	ID de LOC de destino:	LIMA
ID de RAMPA de origen:	HEL	ID de RAMPA de destino:	PANTANO
Tipo de servicio:	PRIORIDAD INTL	Códigos de manipulación:	02-Entrega entre semana 28-Entrega residencial
Peso del paquete:	10.99 libras	Valor declarado / de transporte:	
Paquetes totales: 1	PIEZA 1 DE 1	Valor en aduana total:	1.00 EUR
Cuenta de remitente:	234530807	Tipo de pago:	CUENTA DE ENVÍO <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">234530807</span>
Referencia de envío:	2429 / Envío médico para laboratorio.	Descripción comoda:	UN3373 SUSTANCIA BIOLÓGICA CATEGORÍA B UN PAQUETE

Fuente:(Scharff, 2021)





- c. Revisamos las cuentas en Ecis, donde seleccionamos solo las guías que tengan países permitidos por FedEx para facturar Gastos operativos.

**Ilustración 14**  
Sistema Ecis-FedEx

234530887  Rápido 

---

LABQUALIDAD OY ELIMAENKATU 30 D  HELSINKI, 00520 FINLANDIA Teléfono:358-985668200	LABQUALIDAD OY KUMPULANTIE 15  HELSINKI, 00520 <b>FINLANDIA</b> Teléfono:358-0002293320
--	--

Fuente:(Scharff, 2021)





**d. Grabamos el Dutie**

**Ilustración 15**

*Módulo Dutie & Taxes-Derecho Cero*

	AWB	Fecha	Nombre	Cuenca	Origen	Pg	Peso	Derechos	Comision	Multas	Ret.Pos	Otros	Total
001	171545474751	16/04/2021	M. CASTELLAI	2422-2079-9	US/NCQ	1	3.17	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
002	785786484198	19/04/2021	R. RECEPCION	0 - -	US/DNT	1	0.91	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
003	120987726798	20/04/2021	K. PAREJA	0 - -	US/GAI	1	0.91	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
004	773438393601	21/04/2021	R. RODRIGO A	0 - -	FI/HEL	1	4.90	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
005	937358144248	21/04/2021	A. ANALIS ROD	0 - -	US/IXD	1	0.45	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
006	915704096660	26/04/2021	S. STEFANO R	0 - -	HK/KTZ	3	8.02	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
007	785363931370	27/04/2021	R. RECEPCION	0 - -	HK/HHK	2	0.60	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
008	929503407723	27/04/2021	V. VERNICA CF	0 - -	US/NCQ	2	7.12	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
009	785975414535	28/04/2021	R. RICAHART	3696-6979-0	US/RDC	1	2.04	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
010	937446388104	28/04/2021	J. JOAQUIN AL	0 - -	US/DCR	1	0.09	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
011	461052744708	30/04/2021	R. RECEPCION	0 - -	TW/SMT	1	0.80	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30
012	507236405070	30/04/2021	R. RECEPCION	1006-6806-1	US/ISM	3	2.72	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30

Total AWB's: 12      Totales: .00, 495.60, .00, .00, .00, 495.60

Fuente:(Scharff, 2021)

Lo que se desea es reducir los tiempos, vemos que se dificulta el estar buscando la cuenta en los sistemas de FedEx y luego ver si el país está dentro de la lista de los países permitidos, pudiendo descargarlo del mismo Excel que exportamos del módulo, tal y como mostramos en la siguiente imagen:





**Ilustración 16**  
**Exportación de Data - Dutie & Taxes**

	AwB	Fecha	Nombre	Cuenta	Origen	Pq	Peso	Derechos	Comision	Multas	Ret.Pos.	Otros	Total		
001	945106620010	11/08/2021	R. SEGURIDAD	3536-9021-3	US/FBT	1	3.35	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
002	774575577751	25/08/2021	J. CALDAS	8985-7713-9	KR/ICN	1	3.55	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
003	282964738482	06/09/2021		0 - -	US/TVC	1	0.91	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
004	774545493730	07/09/2021	R. SEGURIDAD	4821-7281-	US/ARB	13	88.00	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
005	774731261350	15/09/2021	R. MENECE	9050-0740-	US/EMT	1	11.25						41.30		
006	283689820956	20/09/2021	C. HERNANDE	2085-1646-9	US/SLC	1	1.35						41.30		
007	516469423167	24/09/2021		1675-7830-6	JP/TYO	1	0.95						41.30		
008	774779693784	29/09/2021		4886-8148-6	US/MUL	1	3.05						41.30		
009	515025200933	01/10/2021	M. MARISOL	4320-6958-	US/MNN	2	27.20						41.30		
010	106012879103	04/10/2021	RE CEPACION	7044-0794-7	US/PYM	1	2.10	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
011	152861709607	04/10/2021	RE CEPACION	2172-0196-9	US/MKE	1	0.75	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
012	153389336800	04/10/2021	RE CEPACION	1240-6094-0	US/GMV	1	25.50	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
013	167370909113	04/10/2021	C. CHRISTIAN	0 - -	US/CTX	1	2.35	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
014	168320001234	04/10/2021	C. FUNCKE	7175-8762-6	US/PWK	1	0.35	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
015	172079850274	04/10/2021	R. RECEPCION	1601-4031-3	US/SGR	1	4.50	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
016	176601726227	04/10/2021	R. RECEPCION	2676-6936-8	US/LUK	2	24.00	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
017	283927396707	04/10/2021	J. JESS NAV&F	9265-4911-1	US/SXY	1	2.55	0.00	41.30	0.00	0.00	0.00	41.30		
Total AwB's:							231	Totales:		.00	9524.00	.00	.00	.00	9524.00

Fuente:(Scharff, 2021)

La facturación internacional, consta de guías Inbound (importaciones), estas guías están divididas en dos tipos:

- Bill Sender (Facturación al Remitente)
- Bill Consigne (Facturación al Destinatario)

En la siguiente imagen, detallamos la información que tenemos de una guía aérea Inbound, en estos casos la que usamos para la facturación internacional son el Bill sender:





**Ilustración 17**  
**Consulta de Guía Aérea**

F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8 B.	F9	F10	F11	F12
Incidencias	Acta Rec.	Notificación	Rastreo	Liquidación	Facturación	Imprimir	Avanzada	MPS	Estado Cta.	Recibo Docs	Salir
Consulta de Guía : 284011898290											
- Datos Generales											Gui a
Sucursal : PELIM01 OFICINA PRINCIPAL LIMA											Compromiso
Producto : INB INBOUND						Guía Nro. : 284011898290		Fechas : 28/09/2021		28/09/2021	
- Datos del Remitente						- Datos del Destinatario					
Remitente :						Destinatario : 00003541 SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIM.					
Sucursal :				Origen : CO/CLO		Sucursal :				Destino : PE/LIM	
Contacto : MILTON AMARIS DAZA				Telf. : 5725240616		Contacto : YANELA MANCHEGO				Telf. : 6188000	
Compañía : INSTANTA COLOMBIA ZF SAS				Cta FDX : 323699330		Compañía : SUPERMERCADOS PERUANOS SOC				Cta FDX : 0	
Dirección : Z.F. PALMASECA BODEGA A8A -						Dirección : CALLE MORELLI 181 PISO 2 - SAN BORJA					
C.P./Ciudad : 763537 / PALMIRA				Estado/País : VC / CO		C.P./Ciudad : LIMA				Estado/País : PE	
- Datos del Paquete						- Datos del Pago					
Tipo : NDOC T/Serv. : IP T/Embalaje : OTHER						Transporte : REMITENTE 323699330 Otro : Suc. :					
Descripción : BROCHURE						Impuestos : REMITENTE 323699330					
Bultos : 1 / 1		Peso : 5 / 0.1		Peso Vol. : 0		Flete \$ :		Dcto \$ :		F.A.U. \$ :	
Terminal : SICCSA		Ubicación : COURIER		C01		Gasolina \$ :		Otros \$ :		Lim Resp \$ :	
Instr./Ent. : SEMANA		V. Transp. : 1.3		V. Aduanas : 1.3		Neto \$ :		I.G.V. \$ :		Total \$ : 0	
- Aduanas						- Salida					
Pre-Alerta : 2021 00000552 28/09/2021						Tipo : LEVANTE DE ADUANAS					
Volante Ret :						Fecha : 01/10/2021 16:28:00					
Mito.EER : 2021 10070 Aforo : 29/09/2021						Guía Salida : 2021 00108593					
D/Trabajo : 2021 184802 Numerac : 29/09/2021						Nombre : S. SEGURIDAD					
Técnico : DGARCIA Vcmto : 04/01/2021						Agente : SICCSA					
Customer :						Lugar : RECEPCION					
Cancelac. :						Acta Trasl. :					
Llegada : 29/09/2021						Terminal : :					
Régimen : IMP-SIMP						Fch. Salida : 30/09/2021 08:42:00					
Poliza : 833642						Status : :					
Canal Aforo : VERDE						Fecha : :					
Valor CIF \$ : 33.31						Status : :					
Tot. Derec. \$ :						Fecha : :					
Incidencia : 01/10/2021 18:10:54						SE ENTREGO PAQUETE A S. SEGURIDAD EL DIA 01/10/2021 A LAS 16:28 HORAS, ENTREGADO A (EN) RECEPCION OBS :					
						Courier : DRODRIGUEZ					

Fuente:(Scharff, 2021)

En el caso de las Bill sender, los datos que se muestran en la imagen son amplios. Pero los que se usan en estos casos son las del remitente, en nuestro caso para emitir la facturación al remitente nuestro intermediario es FedEx, es decir Scharff Internacional Courier & Cargo S.A. factura a FedEx, y FedEx factura al remitente en las distintas sedes que tiene fuera del país.





Luego de detallar la información de la guía, usamos el módulo Dutie & Taxes que se muestra en la ilustración 19, se detalla las fechas a facturar y se exporta un Excel donde trabajamos manualmente las guías. En la siguiente ilustración se muestra toda la información de la guía:

**Tabla 5**  
*Data de Dutie & Taxes*

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
It.	Guía	Fecha	Nombre	Cuenta	Pq	Pq Rec	Peso	Derecho	Ajuste	Comision	Multa	RetPos	Total	Cuenta	Pais	Sigla
1	151651109641	01/10/2021	R. RECEPCION	9760-5007-0	1	1	0.50	#####	#####	#####	41.30	#####	41.30	976050070	USA	US
2	283431365637	01/10/2021	R. RECEPCION	9021-7725-6	1	1	1.85	#####	#####	#####	41.30	#####	41.30	902177256	PORCELANA	CN
3	283800926145	01/10/2021	R. RECEPCION	6608-2272-0	1	1	7.45	#####	#####	#####	41.30	#####	41.30	660822720	PORCELANA	CN
4	283927766841	01/10/2021	H. HUGO CUSA	3784-5613-4	1	1	2.10	#####	#####	#####	41.30	#####	41.30	378456134	USA	US
5	283940741569	01/10/2021	G. GERMAN CO	7652-2887-5	1	1	2.05	#####	#####	#####	25.00	#####	41.30	765228875	PORCELANA	CN
6	283986336067	01/10/2021	R. RECEPCION	9774-7967-3	1	1	0.15	#####	#####	#####	41.30	#####	41.30	977479673	USA	US

Fuente:(Scharff, 2021)

Todos los datos que se exporta en el Excel, son un detalle más amplio de la guía, pero no todos son necesarios para la revisión, por ello cuando se trabaja la facturación solamente se deja las columnas necesarias como son lo siguiente:

- Numero de guía FedEx
- Fecha del POD
- Importe Total

La parte de la cuenta, lo lógico sería tomarlo del Excel exportado, pero ya se ha dado el caso que no es el mismo que del sistema de FedEx, por ello se coge cada guía y se consulta su cuenta FedEx en el Eops y luego se revisa el país en el sistema Ecis.





**Tabla 6**

*Datos importantes de la facturación*

	A	B	C	N	O	P	Q
1	It.	Guia	Fecha	Total	Cuenta	Pais	Sigla
2	1	151651109641	01/10/2021	41.30	976050070	USA	US
3	2	283431365637	01/10/2021	41.30	902177256	PORCELANA	CN
4	3	283800926145	01/10/2021	41.30	660822720	PORCELANA	CN
5	4	283927766841	01/10/2021	41.30	378456134	USA	US
6	5	283940741569	01/10/2021	41.30	765228875	PORCELANA	CN
7	6	283986336067	01/10/2021	41.30	977479673	USA	US
8	7	283988862163	01/10/2021	41.30	977479673	USA	US
9	8	283998035950	01/10/2021	41.30	426507927	PORCELANA	CN
10	9	283998777109	01/10/2021	41.30	569067588	JAPON	JP
11	10	284011898290	01/10/2021	41.30	323699330	COLOMBIA	CO
12	11	284012607161	01/10/2021	41.30	170848691	USA	US
13	12	284013349567	01/10/2021	41.30	771473733	COREA DEL	KR

Fuente:(Scharff, 2021)

Luego de la facturación, en el sistema integral se exporta el Excel donde lo único que variamos son la cuenta y las siglas del mismo país. Y se envía por correo el Excel donde detallan las guías que incluye el número del Dutie y la facturación local a FedEx que realizamos como se muestra en la siguiente imagen:





**Tabla 7**

Correo de Envió a FedEx

---

## Duties & Taxes

1 mensaje

---

**Luis Obregon** <Luis.Obregon@holascharff.com>

Para: dtdata@mail.fedex.com, GL-SPEEDEC <GL-SPEEDEC@fedex.com>

Cc: Carolina Guzman Guttman <carolina.guzman@fedex.com>

Diana Sotelo <diana.sotelo@fedex.com>, Rosa Espejo <rosa.espejo@fedex.com>

Good Morning , today I'm sending the following invoices .

D&T 21-10969 Perú

D&T 21-10970 Perú

D&T 21-10971 Perú

D&T 21-10972 Perú

D&T 21-10973 Perú

Please confirm the reception the invoices

Best Regards

**LUIS**

**OBREGON**

Asistente de Facturacion

5171650 Anexo 2021

Calle Los Cedros 143 Fundo Bocanegra - Callao.

holascharff.com

Fuente:(Scharff, 2021)

Por último, lo que se realiza es la impresión de los sustentos que aparecen en el sistema que son los siguientes:

- Liquidaciones de cada guía
- Barco de (código de barra)

Ambos documentos se compaginan y se escanean en un sistema de FedEx para que suban al sistema génesis como se muestra en la siguiente imagen:





**Gráfico 4**  
Página Génesis - FedEx

Tracking Number(s): max 50, one per line

167545011834

Result 2 ✕ | Result 3 ✕

1-5 of 5 ⏪ ⏩ 1 ⏪ ⏩

	Document Type (View Image)	Form Code	Ship Date	Origin Station	Origin Country	Source System	Destination Station	Destination Country	Batch Header	Scan Site	Scan Device ID	Scan Date (GMT) ▲ 4	Archive Date (GMT)	Document Size (MB)	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CI</a>		8/4/2021	SUAA		CAFE	LIMA			ETD	esb	8/4/2021 5:55:00 PM	8/4/2021 5:55:00 PM	0.0192	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">OTHER</a>		8/4/2021	SUAA		CUST	LIMA			ETD	esb	8/4/2021 5:55:01 PM	8/4/2021 5:55:02 PM	0.0014	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">OTHER</a>		8/4/2021	SUAA		CUST	LIMA			ETD	esb	8/4/2021 5:55:01 PM	8/4/2021 5:55:01 PM	0.0094	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">AWB</a>		8/4/2021	SUAA		CAFE	LIMA			ETD	esb	8/4/2021 5:55:03 PM	8/4/2021 5:55:03 PM	0.0114	<input type="button" value="Redact"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">ENTRY</a>		8/4/2021	SUAA		GENADT	LIMA		105-15767221	LIMA	04	9/21/2021 3:59:28 PM	9/21/2021 4:14:57 PM	0.0312	

Fuente:(Scharff, 2021)





Para luego se desechado, esta parte del proceso es donde se desea digitalizar es decir que del mismo sistema integral pase a génesis o descargar lo pdf y armar un link donde subamos así evitamos él está imprimiendo y desechar los documentos

## **2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA**

De acuerdo a la descripción de la problemática el proceso de facturación se basaría en un proceso largo y manual que se presentaría al momento de facturar los Dutie & Taxes: por el cual la reducción y digitalización al tiempo del proceso de facturación para la empresa Scharff International Courier & Cargo S.A., ¿Para mejorar la digitalización frente a las actividades manuales con la automatización del proceso de facturación se ahorraría tiempo, a su vez se generaría mayor producción y por defecto un mayor ingreso?

## **2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Para mejorar la digitalización frente a las actividades manuales con la automatización del proceso de facturación se ahorraría tiempo, a su vez se generaría mejor producción y por defecto una mayor facturación.

## **2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **2.4.1. Objetivo general del proyecto**

Reducir el tiempo del proceso de facturación y su posterior digitalización.

### **2.4.2. Objetivos específicos del proyecto**

- Análisis del proceso de facturación manual vs facturación digital.
- Implementación de la facturación digital de los sustentos.
- Mejora al proceso de digitalización integrado.
- Realizar un análisis de costo (antes y después del proyecto).
- Cronograma de actividades de la mejora.





## CAPÍTULO III

### DESARROLLO DEL PROYECTO

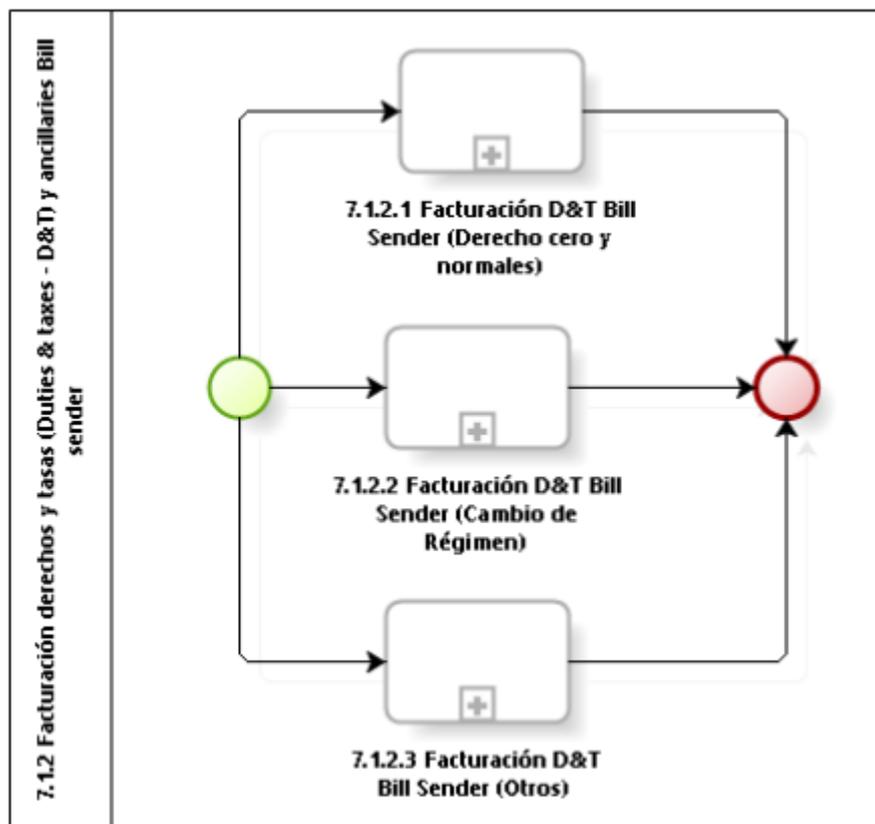
#### 3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Luego de revisar el proceso, se tiene definido dos puntos para poder mejorar el proceso de facturación, específicamente de la Facturación de Duties & Taxes.

Dentro de esta facturación de cobranzas a FedEx contamos con la facturación derechos y tasas y ancillarys, es decir gastos operativos e impuestos (derechos, percepciones, multas, etc.)

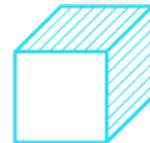
#### *Ilustración 18*

*Proceso de Facturación de Dutie & Taxes*



Fuente: (Scharff, 2021)





### 3.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los cambios en la facturación internacional Dutie & Taxes, ha ido cambiando desde febrero del 2020, ya que de lo inicial era solamente facturar los gastos operativos a cuentas de USA, ya que era el país permitido por FedEx.

Luego de ello se fueron agregando países poca poco mediante coordinaciones con FedEx se agregaron los siguientes países:

- Argentina
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- México
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Uruguay
- USA
- Puerto Rico





**Ilustración 19**

*Ingreso de Cuentas a la Facturación Dutie & Taxes*

Re: ACTIVACION DEL BILL SENDER EN LAC PARA ANCILLARIES - 01  
Febrero 2020  Recibidos x



**Teresa Huacachino Villanueva** <teresa.huacachino@holascharff.com>

3 feb 2020 13:46



para Juan, Carla, Luis, Alicia, mí, Carlo, Giancarlos, Daniel, Daniel, Magali, Ana, Claudia, Evelyn, Diana, Fatima, Lourdes, Erick, Joaquin, Ke ▾

Hola Equipo

Reenvío email de VP, y comunico:

A fines de Febrero, JL y yo coordinamos unas pruebas para Fedex (Adriana Heredia), para introducir 2 cambios que regirán a partir del 01 Febrero.

- Retomar la facturación de los gastos operativos (ancillaries) a cuentas bill sender **que sean de US| PR y LAC (Ver lista). Estas ya no serán B/S Row, para invoices emitidas con fecha 01.Feb**
- Modificar la plantilla de duties, especificando el tipo de ancillary a facturar. Juan L, estuvo enviando las plantillas a usar para PE y BO. Se están haciendo las pruebas con TI para que los formatos se descarguen como se solicita. BO también debe

Fuente:(Scharff, 2021)





La facturación luego de ser realizada en el sistema integral, es exportada mediante un Excel que es enviado a FedEx mediante un archivo Excel, que en un inicio detallaba el importe final, pero luego se realizaron modificaciones que se muestran en la siguiente imagen:

**Tabla 8**

*Excel Exportado de Dutie & Taxes*

Customs Entry Date 'yyymmdd'	Declaration Form number	Airbill Number	Origin Station	Shipper Name	Destination Station	Ship Date 'yyymmdd'	Consignee Name	Consignee Company	Bill To Code 'S' or 'C'	Bill To Acct No.	Total Duty Amount	Total VAT Amount	Total Surcharge Amount	Total Surcharge VAT Amount	Grand Total
20191022	808885	103826108924	USINCO	SHIPPING	PEICUZ		RODRIGUEZ DR., FERNANDO	NOVARTIS BIOSCIENCE S PERU S.A.	S	242207939	0,00	150,00	71,00	12,78	233,78

Customs Entry Date 'yyymmdd'	Declaration Form number	Airbill Number	Origin Station	Shipper Name	Destination Station	Ship Date 'yyymmdd'	Consignee Name	Consignee Company	Bill To Code 'S' or 'C'	Bill To Acct No.	Bill Account Country	Total Duty Amount	Total VAT Amount	Individual Entry for	Storage	Processing Fee	Customs Fines and Penalties	Grand Total
20211009	868187	516454174465	USIIXD	AMERICAN EAGLE OUTFITTERS IZJ3	PEILIM		FIGRELLA MARIA MONGE SAYAN	FIGRELLA MARIA MONGE SAYAN	S	711083057	US	0,00	0,00	11,80	4,72	24,78	0,00	41,30

Fuente:(Scharff, 2021)

Como se detalla en la imagen los que se llegó a mejorar y desglosar son las siguientes columnas, estas son a pedido de FedEx ya que necesitan la información exacta para su análisis y pago de dicho propio:

- País al que pertenece la cuenta FedEx.
- Desglose de los gastos operativos (almacenaje, servicio Courier, declaración simplificada) y el importe de la multa.





### 3.3. BASES TEÓRICAS

La facturación que estamos realizando es la facturación internacional de la cual tomaremos en cuenta los siguientes conceptos, para poder comprender mejor el proceso:

#### 3.3.1. Facturación internacional

La facturación Courier internacional está conformada por las operaciones de Inbound, Outbound y guías del exterior, que en combinación con la condición de pago y origen de la cuenta FedEx definirá el destino de la factura a emitir, al cliente local o a FedEx.

Dentro de esta facturación tenemos las siguientes definiciones:

- Cuenta FedEx local: Clientes locales con cuenta FedEx de origen peruano.
- Costo por procesos de desaduanaje: Derechos, ajustes, multas y gastos operativos (Reconocimiento previo, aforo, Handling, almacenaje, entre otros).
- D&T Bill Sender (B/S): Condición de pago en la cual quien asume todos los costos por Derecho de Aduanas al puerto de ingreso es el Embarcador.
- D&T Bill Other (B/O): Condición de pago en la cual un tercero ya sea en el país o en el exterior, asume los costos de D & T.
- Cuenta FedEx: Código interno FedEx otorgado a sus clientes, consta de 9 dígitos.
- MISSORT: Son envíos que llegan a Perú por error.
- RE-ROUTE: Son guías IB que llegan a Perú y luego origen desea que el envío sea Re ruteado a destino correcto.





- Shipper remitente: Embarcador del envío.
- Consignee destinatario: Quien recepciona el envío
- RTS (Retornos): Llegan paquetes a Lima Perú, donde el Cliente (Perú) no desea recibirlo. En este caso se pide autorización al Remitente para que el paquete se retorne a Origen. En caso que el Remitente autorice, el paquete se retorna, llamándose a estas guías: “Guías RTS”.
- Derecho cero: Guías Bill Sender solo con cargos de ancillary charges (Gastos Operativos) para facturar en el módulo 404.
- Derecho normal: Guías Bill Sender con cargos pagados a la aduana y ancillary charges para facturar en el módulo 64.
- Derecho Cambio de Régimen: Cargos pagados a la aduana por guías manifestadas con valor mayor a \$2000 trabajadas por el equipo de Cambio de Régimen y se facturan en el módulo 75.
- MPS: Guía master compuesta de varios bultos, cada bulto está registrado en una guía hija.
- REC: Return export charges, facturación de cargos por los reembarques.
- CUSTOM FEES: Es un centro de costo de FedEx que asume algunos cargos como agenciamiento de aduanas por guías parcializadas y casos con aprobación de un manager de FedEx, estos cargos que FedEx va a reembolsar se facturan en un documento llamado también Custom Fees. Fuente:(Scharff, 2021)
- La facturación Custome Fees sirve como parte de servicios reembolsables es decir no es ingreso para la empresa Scharff,





pero al salir dinero es necesario recuperarlo a través de la facturación internacional a FedEx.

### **3.3.2. Digitalización de documentos**

A través de la gestión de documentos físicos, electrónicos, y de procesos de negocio, podrás transformar tus procesos tradicionales a sistemas basados en herramientas informáticas y de comunicación de última generación, utilizando tecnología de punta.

Como indica (MicroSystem, 2021): La transformación de un proceso dentro de una empresa, ayuda a mejorar la calidad de servicio o producto brindando a los clientes, en el caso de la facturación internacional ayuda a ahorrar el tiempo y los costos de sustentación.

La digitalización de documentos implica pasar documentación física a formato digital. Son muchas las empresas que almacenan gran cantidad de documentación que ocupa demasiado espacio y es difícil de consultar. Aunque este proceso pueda resultar tedioso, una vez realizado puede suponer una ventaja competitiva al hacer que la información sea accesible.

Como refiere (Tic.portal, 2021): Los documentos actualmente son en su mayoría virtuales, esto se debe a que desean reducir el espacio que tenía, poder lograr su ubicación de manera más rápida, esto es lo que se trata de hacer en la empresa Scharff, que no sea necesario tener los documentos físicos y luego escanearlos, sino que sea de manera directa al sistema de FedEx, así se ahorra espacio y tiempo en el proceso.

Las diferentes opciones para digitalizar la información son:





**Tabla 9**  
*Opción Para Digitalizar*



Fuente: (Tic.portal, 2021)

### 3.4. BASES NORMATIVAS

La publicación del D. U. N° 055-2021E no altera cualquier decisión del empleador de reactivar el trabajo presencial en aquellas empresas que han reanudado sus actividades.

Esto último, siempre que no sean trabajadores del grupo de riesgo, los que deberán hacer trabajo remoto o, en su defecto, estarán de licencia con goce de haber recuperable hasta el 2 de septiembre, cuando acabe la emergencia sanitaria, salvo que voluntariamente vuelvan al trabajo presencial siguiendo el procedimiento previsto legalmente, esto es la firma del colaborador de la declaración jurada de retorno. (El Peruano, 2021)

El propósito es que el trabajo sea en su mayoría remoto, ya que con la coyuntura que se presentó del Covid-19, pero para ello se necesita optimizar y automatizar cada proceso dentro de la empresa, el área de facturación internacional solo se apersona a la empresa solo para imprimir y escanear los sustentos de los Duties & Taxes, luego de ellos no hay otro proceso físico.





Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD: El “Modelo de Gestión Digital” se apoya en componentes interrelacionados que permiten a las entidades de la Administración Pública implementar y mantener la documentación generada en las instituciones con un enfoque orientado a procesos, identificando al suscriptor del documento, facilitando su digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como también el intercambio de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades e inter administrativamente.

Como indica en el (El Peruano, 2021): Contar con un proceso de digitalización ayuda a la empresa a poder reducir costos de impresión, almacenamiento de sustentos que se puedan obtener en la facturación o distintas actividades de la empresa, esto a su vez ayuda a una ubicación más rápida de los documentos, reduciendo los procesos y mejorando las labores de los trabajadores.

Este proceso de digitalización inicia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, de 30.ENE.2002, por la cual se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, teniendo como principal propósito el “...mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano” y, en dicha línea, tiene como finalidad fundamental “...la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.

Como refiere el diario (El Peruano, 2021): Todo proceso dentro de la empresa, debe ser mejorado con el paso del tiempo ya que esto garantiza la eficiencia de la empresa, garantiza un buen producto





o servicio ante los clientes. El mejorar el proceso ayuda a que se pueda optimizar los tiempos muertos, y asegurar la eficiencia del trabajador.

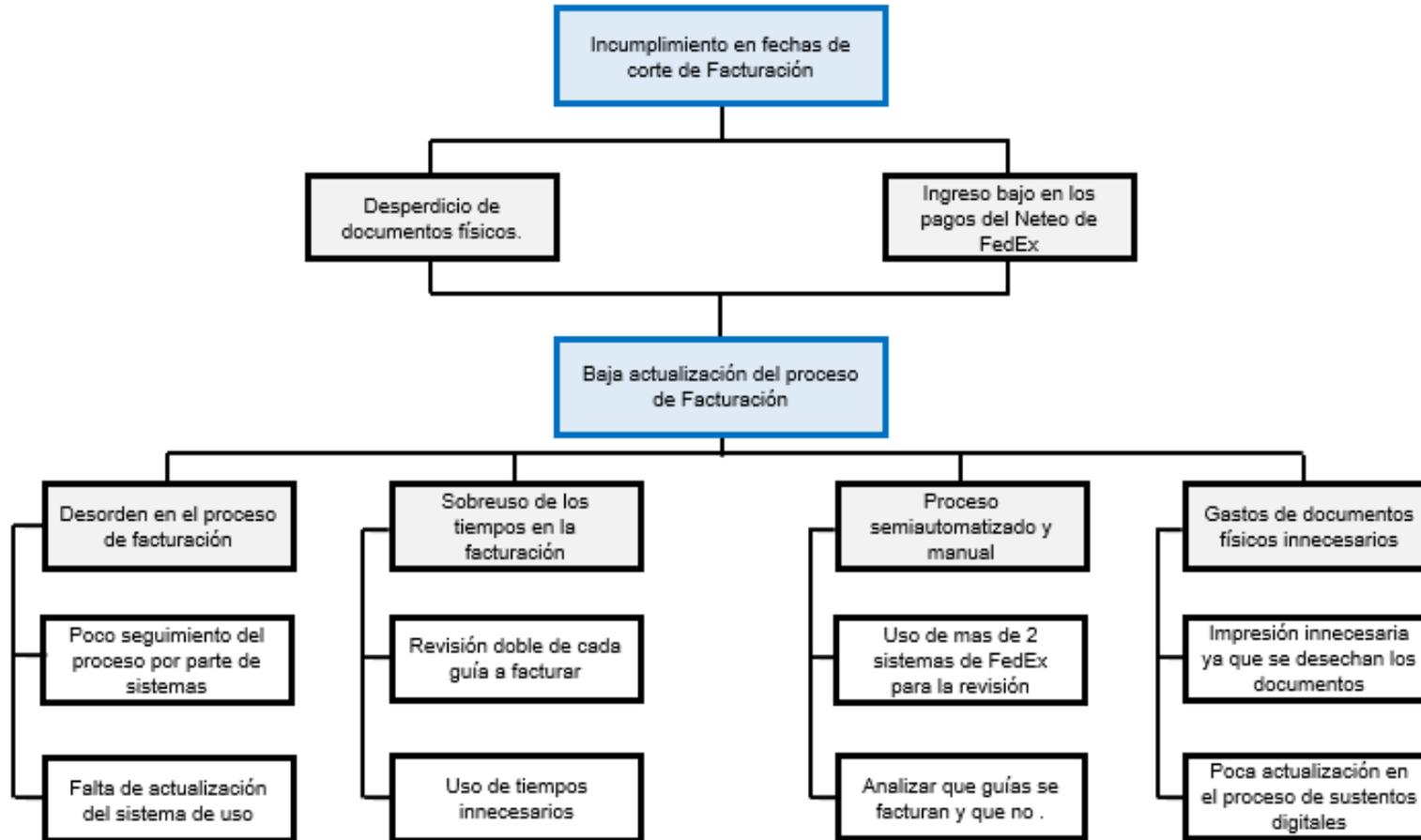
### **3.5. DESARROLLO DEL PROYECTO**

Para poder llevar a cabo el proyecto planteamos 3 puntos importantes que se detallaran a continuación, de los cuales cada uno brindara un aporte para poder mejorar la facturación que es el objetivo y poder a su vez mejorar el proceso de digitalización de sustentos que es el problema que cuenta los asistentes de facturación ya que realizar actualmente trabajo remoto y por esta función la realizan presencial en oficina, cuando este proceso se pueda automatizar.





**Ilustración 20**  
*Análisis con el Árbol de Problemas*



Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)





**Tabla 10**  
*Análisis Facturación Manual vs Facturación Digital*

FACTORES	FACTURACION DUTIE & TAXES	
	FACTURACIÓN MANUAL	FACTURACIÓN DIGITAL
<b>DEFINICIÓN</b>	La facturación manual depende mucho del análisis de cada guía a facturar para luego realizar la selección y envío de documento a nuestro cliente FedEx.	La facturación digital facilitaría el proceso de facturación del asistente y le permitiría involucrarse más en la parte analítica.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>ES UN PROCESO MECÁNICO</b>	<b>ES UN PROCESO INNOVADOR Y AUTOMÁTICO</b>
<b>PROCESO A SEGUIR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de fechas en el módulo Dutie &amp; Taxes.</li> <li>2. Identificación de Cuentas guía por guía.</li> <li>3. Validación de Cuenta FedEx a facturar, si es activa o no.</li> <li>4. Retirar las guías de países no permitidos.</li> <li>5. Selección en el módulo de facturación de las guías de no a facturar.</li> <li>6. Grabar el Dutie en el módulo.</li> <li>7. Exportar Excel del sistema integral.</li> <li>8. Actualización en el Excel de las cuentas FedEx.</li> <li>9. Colocar en el Excel las siglas del país de la cuenta.</li> <li>10. Generar la factura espejo (factura con RUC local)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de fechas en el módulo Dutie &amp; Taxes</li> <li>2. Retirar las guías de países no permitidos.</li> <li>3. Selección en el módulo de facturación de las guías de no a facturar.</li> <li>4. Grabar el Dutie en el módulo.</li> <li>5. Generar la factura espejo (factura con RUC local).</li> <li>6. Envío de Excel y factura a FedEx de manera automática</li> </ol>

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)





### 3.5.1. Implementación de los sustentos digitales

#### **Importación de imágenes GENSCAN2 Express**

La función Express Import permite al operador de imágenes importar imágenes de documentos a la aplicación GENSCAN2. La importación de imágenes a GENSCAN2 elimina la necesidad de reimprimir los documentos enviados por el cliente electrónicamente a la ubicación / estación de imágenes.

##### **a. Notaciones críticas**

- La importación de imágenes solo funcionará con imágenes ".tif". La extensión del archivo debe ser ".tif".
- GENSCAN2 no aceptará imágenes en PDF. Si las imágenes que desea utilizar son pdf, deben convertirse a ".tif" antes de intentar importarlas a GENSCAN2.
- Los lotes de imágenes importadas deben seguir la misma estructura que los lotes creados con papel. Consulte los procedimientos de GENSCAN2 para obtener más detalles.

##### **b. Instructivos, pasos a seguir**

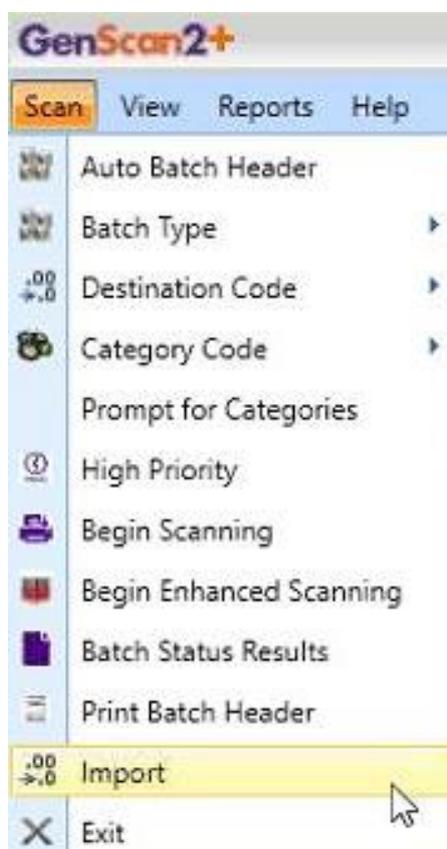
- Iniciar sesión en la estación de trabajo GENSCAN2 como de costumbre.
- Buscar y hacer doble clic en el icono GENSCAN2 (GS2) en el escritorio.
- Abrir la pantalla principal de GENSCAN2.
- Crear un lote de imágenes de importación, ir al menú "Escanear", hacer clic en "Importar".





**Ilustración 21**

*Menú Importación de Imágenes*



Fuente:(Scharff, 2021)

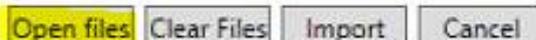
Se abrirá la ventana "Importar imágenes a un lote". Y posterior hacer clic en "Abrir archivos" para seleccionar imágenes para incluir en el lote.

**Ilustración 22**

*Importación de Documentos*

Import images into a batch

**First image must be a batch header**



Fuente:(Scharff, 2021)





Se abrirá una ventana del explorador de archivos para permitir que el operador de la imagen seleccione el encabezado del lote:

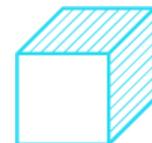
- a. Se requiere una imagen de encabezado de lote.
- b. GENSCAN2 tiene una versión electrónica de los encabezados de lote estándar almacenados en la PC local.
- c. C:/Genesis/GENSCAN2/Images/BatchHeaders.
- d. Se recomienda "fijar" esta ubicación en la ventana del archivo para que sea más fácil de localizar en el futuro.
- e. Utilice únicamente el encabezado de lote con "Imprimir" al final.

### **3.6. COSTOS DEL PROYECTO**

El proyecto que se está realizando, tiene como punto base la mejora en el proceso de facturación, esto conlleva a implementar sistemas dentro de su proceso, ya que ello implicaría modificaciones dentro del sistema que existe, así mismo en el caso de los sustentos que se generaban de manera física, sería actualizar e implementar la manera directa para que desde un sistema las imágenes viajen o permita ingresarlas sin necesidad de su impresión.

Dentro del costeo que se realizaría, dentro del proyecto se debe realizar la comparación de los gastos que se realizan actualmente y lo que se tendrían luego de implementar el proyecto, para ello se realizara un cuadro de comparación.





A continuación, compararemos los costos por distintas casuísticas que se presentarían antes y después del proyecto:

### 3.6.1. Comparación de cantidad de facturas emitidas por día<sup>3</sup>

**Tabla 11**

*Comparación de Facturas Emitidas por Día*

N°	DESCRIPCIÓN	ANTES	DESPUÉS	DIFERENCIA
1	Facturación Manual	4	8	4

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

Como podemos verificar la facturación Dutie & Taxes, luego de implementar el proceso de facturación y la digitalización de sustentos se duplica el número de documentos emitidos. También se realiza una tendencia de los documentos emitidos dentro de los últimos 3 meses:

**Tabla 12**

*Tendencia de los Documentos Emitidos*

N°	DESCRIPCIÓN	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
1	Cantidad de Facturas emitidas	86	74	75
2	Cantidad de documentos de cobranza emitidos	67	60	32

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

---

<sup>3</sup> Se refiere a la comparación de facturas emitidas por día y la tendencia de lo facturado por mes.





El tiempo que demanda facturar el Dutie & Taxes influye mucho al momento de calcular la cantidad de documentos emitidos, ya que contra más rápido sea el proceso, mayor es la cantidad de documentos emitidos y por ende mayor el importe facturado dentro de las fechas establecidas. Ya que como se sabe aparte del corte mensual se tiene cortes por parte de FedEx, los cuales determinan los documento que pagaran en las fechas establecidas, como vemos en la siguiente imagen:

**Ilustración 23**  
*Fechas Net Settlement*

---

----- Forwarded message -----

De: **Diana Sotelo** <diana.sotelo@fedex.com>

Date: mié, 13 oct 2021 a las 9:36

Subiect: Fechas - Net Settlement NOVIEMBRE - 2021

Buenos días

Las Sigüientes son las fechas límite de entrega de facturación que ingresarán al Net Settlement de **NOVIEMBRE**.

**PRIMER NET SETTLEMENT NOVIEMBRE:** A fin de procesar e incluir las facturas que ingresarán al Primer Net Settlement de **NOVIEMBRE** estas serán recibidas hasta el día **27 de Octubre antes de mediodía**. Fecha de Pago: 10 de noviembre 2021.

**SEGUNDO NET SETTLEMENT NOVIEMBRE:** A fin de procesar e incluir las facturas que ingresarán al Segundo Net Settlement de **NOVIEMBRE** estas serán recibidas hasta el día **5 de noviembre antes de mediodía**. Fecha de pago: 23 de noviembre.

Agradezco su colaboración enviando la facturación que se tenga a la fecha para evitar que se acumulen para el próximo Net Settlement y que se puedan quedar por fuera del mismo.

Diana Sotelo | Sr.Admin Support Agent | LAC GSP Organization | office 571.589.3328 |  
Terminal de Caroa 1B FedEx. Booota. CO 110911 | [fedex.com](mailto:diana.sotelo@fedex.com)

Fuente:(Scharff, 2021)





### 3.6.2. Comparación del importe en USD de lo facturado<sup>4</sup>

Lo que se desea con el proyecto es que al implementarlo se pueda lograr reducir el tiempo de facturación, esto conlleva a que aumente la producción de documentos facturados dentro antes la fecha establecida por FedEx, lo que tendría como resultado es un mayor ingreso cuando nos pague la empresa FedEx a Scharff Internacional Courier & Cargo S.A.

**Tabla 13**

*Comparación del Importe en USD de Facturación*

N°	DESCRIPCIÓN	ANTES	DESPUÉS	DIFERENCIA
1	Ingresos facturados por mes	363,000.00	726,000.00	363,000.00

Fuente elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)

Como se verá en la siguiente tabla, se pueden ahorrar gastos con la automatización del proceso, en este caso exactamente en la impresión de los sustentos, al ser todo digital se ahorraría costos y tiempo dentro de toda la facturación, con ellos ayudaríamos a poder cumplir con las fechas establecidas.

Para ellos se realiza primero un costeo del monto que sería el realizar e implantar el proyecto en el sistema.

---

<sup>4</sup> Se refiere a la comparación del importe en USD de lo facturado dentro del mes.





**Tabla 14**  
*Costos de Proyecto*

<b>FACTURACIÓN DUTIE &amp; TAXES</b>	
<b>FACTURACIÓN DIGITAL</b>	<b>COSTOS (S/)</b>
Armado de prototipo de proyecto	2500.00
Sueldo de Analista de Sistemas	2000.00
Pruebas del Sistema	1000.00
<b>TOTAL</b>	<b>5500.00</b>

Fuente de elaboración propia: (Espejo Briceño, 2021)





**Tabla 15**  
*Comparación de Costos Antes y Después del Proyecto*

FACTURACION DUTIE & TAXES			
FACTURACION MANUAL	COSTOS (S/)	FACTURACION DIGITAL	COSTOS (S/)
<b><u>Gastos Directos:</u></b>		<b><u>Gastos Directos:</u></b>	
Alquiler de Laptop	350.00	Alquiler de Laptop	350.00
Alquiler de Impresora	750.00		
Papel Bond	80.00		
Tinta de impresora	200.00		
Alquiler de Scanner	350.00		
Botas para área de escaneo	250.00		
<b><u>Gastos Indirectos:</u></b>		<b><u>Gastos Indirectos:</u></b>	
Luz	450.00	Instalación de proyecto	5,500.00
Agua	300.00	Sueldo del Facturador	1,700.00
Transporte de Facturador	30.00	Luz, trabajo remoto	100.00
Sueldo del Facturador	1,700.00	Agua, trabajo remoto	70.00
Alquiler de local	25,000.00		
Limpieza del local	1000.00		
Servicio Publico	300.00		
Vigilancia	2000.00		
<b>TOTAL</b>	<b>32760.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7720.00</b>

Fuente de elaboración propias (Espejo Briceño, 2021)

### 3.7. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

El proyecto a implementar aparte de ser una mejora en el proceso, es un ahorro para la empresa en tema de gastos, ya que actualmente se decidió que todo el trabajo ser remoto, adicional a ella los sustentos que se generaban implicaba





que el facturador se acerque a la empresa, y generaba costos que con el proyecto se reducirán considerablemente.

Para ellos realizaremos un Diagrama de Gantt donde detallaremos punto por punto a trabajar:

**Tabla 16**

*Cronograma de Actividades del Proyecto*

N°	NOMBRE DE ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	TIEMPO DE DURACIÓN
1	Revisión de Proceso de Facturación	01/10/2021	04/10/2021	3
2	Revisión de Proceso de Escaneo de Sustentos	06/10/2021	08/10/2021	2
3	Análisis del Proceso	10/10/2021	13/10/2021	3
4	Diseño del proceso a seguir	14/10/2021	19/10/2021	5
5	Piloto de cambio en el proceso de facturación	20/10/2021	21/10/2021	1
6	Pruebas de lo avanzado	22/10/2021	23/10/2021	1
7	Inicio del proyecto	24/10/2021	25/10/2021	1
8	Validación final del proyecto	27/10/2021	29/10/2021	2
9	Presentación al Área de facturación	30/10/2021	31/10/2021	1
10	Evaluación del proyecto presentado	01/11/2021	05/11/2021	4
11	Aprobación o denegación del proyecto	07/11/2021	08/11/2021	1
			<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente de elaboración propias (Espejo Briceño, 2021)

### 3.6.3. Diagrama de Gantt del proyecto

El diagrama de Gantt es una herramienta de gestión de proyectos en la que se recoge la planificación de un proyecto. Normalmente tiene dos secciones: en la parte izquierda se incluye una lista de tareas y, en la derecha, un cronograma con barras que representan el trabajo. Los diagramas de Gantt también pueden incluir las fechas de inicio y de





finalización de las tareas, los hitos, las dependencias entre tareas y las personas asignadas. (Meardon, 2021)

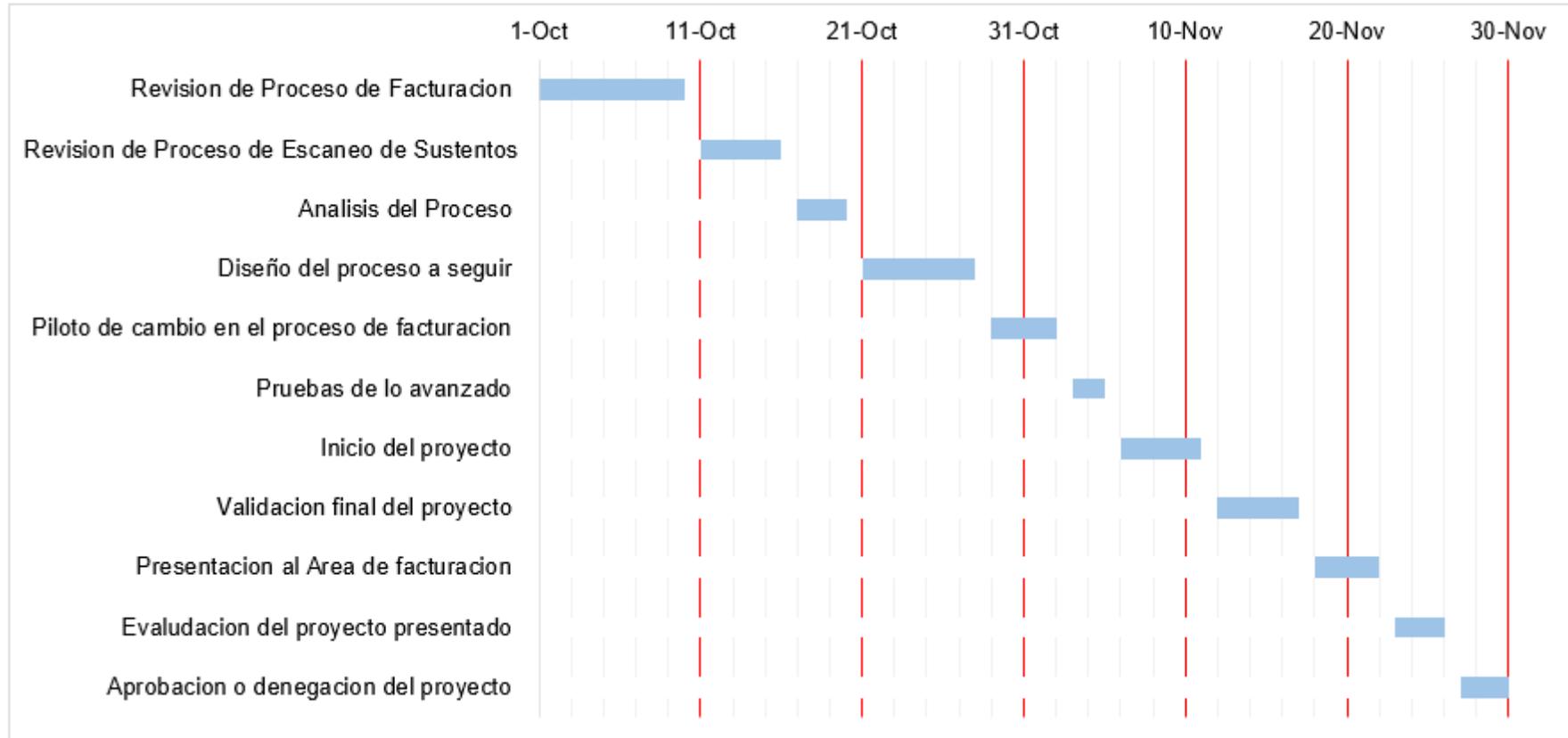
El diagrama que presentamos a continuación refleja todos los procesos a seguir dentro de ellos tenemos presente los siguientes puntos como base para poder culminar el proyecto con éxito, lo detallaremos a continuación:

- Análisis del proceso a modificar
- Diseño
- Desarrollo del proyecto
- Pruebas de lo implementado
- Validación de lo ingresado
- Inicio de ejecución del proyecto
- Evaluación y aprobación del proyecto





**Gráfico 5**  
*Diagrama de Gantt del Proyecto*



Fuente de elaboración propias (Espejo Briceño, 2021)





### 3.8. CONCLUSIONES

- a. La facturación digital ayuda a poder ahorrar tiempo y espacio dentro de la empresa, ya que se organiza de manera digital sin necesidad de tener documentos físicos.
- b. La evaluación y mejorar del proceso de facturación ayuda a poder automatizar el proceso, esto conlleva a una facturación eficaz y lo menos posible manual.
- c. El implementar opciones dentro del módulo de facturación que facilite y garantice el envío de sustentos y documentos ahorra el tiempo, y confirma el pago de dichos documentos por parte de la empresa FedEx
- d. El análisis de los costos con la digitalización, confirma que se duplicaría la cantidad de documentos emitidos y por ende los ingresos dentro del periodo contable.
- e. La inversión por la mejora de un proceso, siempre será beneficioso siempre y cuando sea evaluado correctamente y priorizando las urgencias de mejora.
- f. El facturar todo de manera más rápida, ayuda a poder cumplir con la fecha establecida por el cliente clave, que es FedEx, a través de los neteos quincenales.
- g. La digitalización en toda empresa es una mejora, ya que se va innovando en los procesos, teniendo toda la información ordenada y clasificada. Todo esto lleva a una buena gestión y e impacto frente a las demás empresas.
- h. Actualizar e implementar nuevas opciones dentro de los procesos de facturación, ayuda a poder garantizar una mayor calidad frente a la empresa y a su vez garantizar que todo se facture de manera correcta y adecuada.





### 3.9. RECOMENDACIONES

- a. La actualización y modernización de los procesos dentro de la empresa son necesarios para poder brindar un mejor servicio o producto a nuestros clientes.
- b. Uno como líder de un área debe conocer todos los procesos para poder así ver los cuellos de botella y mejorarlos a corto o largo plazo.
- c. El mejorar la facturación, implicaría evitar la carga laboral ya que acortaría los tiempos y estos se provecharían para realizar otras labores.
- d. FedEx, brinda fechas de cortes de facturación, al mejorar el proceso ayudaría a que todo ingrese dentro de las fechas y se puedan pagar a tiempo.
- e. El ahorro de papel dentro de una empresa es importante porque ayuda a concientizar su uso de manera adecuada, ya que debe ser en casos necesarios o a pedido de nuestros clientes
- f. El resultado que puede impactar el proyecto, ayudaría a poder ver la manera de mejorar las demás facturaciones dentro de la empresa, para así automatizarlos y no demorar tanto en su flujo.





## CAPÍTULO IV

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

#### BIBLIOGRAFÍA

Blog Dante Daneri. (2014). *Grupo Scharff*. Obtenido de dantedaneri.blogspot.com:  
<http://dantedaneri.blogspot.com/2014/02/grupo-scharff.html>

Edu, A. (2018).

El Peruano. (13 de Octubre de 2021). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de  
<https://elperuano.pe/>

Espejo Briceño, R. M. (2021). Trabajo de Suficiencia Profesional de la EPII -Para obtener el título de Ingeniero Industrial. “*Reducción y digitalización al tiempo del proceso de facturación para la empresa Scharff International Courier & Cargo S.A.*”. Lima, Perú: Electrónico&Digital.

FedEx. (2021). *Documentos internos del proceso logístico y facturaciones*. Obtenido de [www.fedex.com](http://www.fedex.com): <https://www.fedex.com/es-pe/home.html>

Meardon, E. (2021). *Atlassian*. Obtenido de [www.atlassian.com](http://www.atlassian.com):  
<https://www.atlassian.com/agile/project-management/gantt-chart>

MicroSystem. (2021). *Gestión documental y procesos*. Obtenido de [microsystem.pag.pe](http://microsystem.pag.pe):  
[https://microsystem.pag.pe/?gclid=Cj0KCQiA90iPBhCOARIsAI0y71C9p9zSj\\_IOA8uITZpcl5YJnqDMUfeYt6iy0EEGtU19OvXO-2fz8aAgpUEALw\\_wcB#gestion](https://microsystem.pag.pe/?gclid=Cj0KCQiA90iPBhCOARIsAI0y71C9p9zSj_IOA8uITZpcl5YJnqDMUfeYt6iy0EEGtU19OvXO-2fz8aAgpUEALw_wcB#gestion)

Scharff, G. (2021).

Tic.portal. (2021). *Portal especializado en las soluciones de negocio*. Obtenido de [www.ticportal.es](http://www.ticportal.es): <https://www.ticportal.es/>





## CAPÍTULO V

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Cuenta FedEx local:** Clientes locales con cuenta FedEx de origen peruano.

**Costo por procesos de desaduanaje:** Derechos, Ajuste Costo por procesos de desaduanaje: s, Multas y Gastos operativos (Reconocimiento previo, Aforo, Handling, almacenaje, entre otros).

**D&T Bill Sender (B/S):** Condición de pago en la cual D&T Bill Sender (B/S): quien asume todos los costos por Derecho de Aduanas al puerto de ingreso es el Embarcador.

**D&T Bill Other (B/O):** Condición de pago en la cual un tercero ya sea en el país o en el exterior, asume los costos de D & T.

**Cuenta FedEx:** Código interno FedEx otorgado a sus c Cuenta FedEx: lientes, consta de 9 dígitos.

**MISSORT:** Son envíos que llegan a Perú por error. MISSORT:

**RE-ROUTE:** Son guías IB que llegan a Perú y luego origen desea que el envío sea re-ruteado a destino correcto.

**Shipper /Remitente:** Embarcador del Envío.

**Consignee| Destinatario:** Quien recepciona el envío

**RTS (Retornos):** Llegan paquetes a Lima Perú, donde RTS (Retornos): el Cliente (Perú) no desea recibirlo. En este caso se pide autorización al Remitente para que el paquete se retorne a Origen. En caso que el Remitente autorice, el paquete se retorna, llamándose a estas guías: "Guías RTS".

**Derecho cero:** Guías Bill Sender solo con cargos de ancillary charges (Gastos Operativos) para facturar en el módulo 404.





**Derecho normal:** Guías Bill Sender con cargos pagados a la aduana y ancillary charges para facturar en el módulo 64.

**Derecho Cambio de Régimen:** Cargos pagados a la aduana por guías manifestadas con valor mayor a \$2000 trabajadas por el equipo de Cambio de Régimen y se facturan en el módulo 75.

**MPS: Guía** master compuesta de varios bultos, cada bulto está registrado en una guía hija.

**REC:** Return export charges, facturación de cargos por los reembarques.

**CUSTOM FEES:** Es un centro de costo de FedEx que asume algunos cargos como agenciamiento de aduanas por guías parcializadas.





## CAPÍTULO IV

### ANEXOS

#### Anexo 1

#### Guía Aérea de la Corporación FedEx

ORIGIN ID: DUTTE (033)644-2259 C/O NIPPON EXPRESS/ESD ISUZU MOTORS LIMITED 6-26-1 MINAMI-OI, SHINAGAWA-KU TOKYO 140-8722 JAPAN TOKYO 140-8722 JAP. 1408722 JAPAN, JP	Ship Date: 15SEP21 ActWgt: 0.90 KG MAN CAD: 2200484/GSHW1161  Dims: 67x7x7 CM BILL SENDER EIN/VAT:
TO <b>MR.A.T.PECHO</b> <b>GM - ISUZU CAMIONES ANDINOS DE PERU</b> <b>AV. JUAN DE ARONA 151, TORRE C</b> <b>INT. 406 SAN ISIDRO GENERAL MOTORS</b> <b>LIMA,</b>	(511)201-0930 <b>FedEx</b> Express <b>(PE)</b> AWB <b>E</b>
	<b>V5 LIMA</b> PKG TYPE: CUSTOMER
TRK# 5164 6942 3167	Form 0430
<b>PM</b> <b>INTL PRIORITY</b> REF: 896-43102916 DESC1: POSTER. DESC2: DESC3: DESC4:	
COUNTRY MFG: JP CARRIAGE VALUE: 0.00 JYE CUSTOMS VALUE: 5000.00 JYE	SIGN: C/O NIPPON EXPRESS/E T/C: S 167576306 D/T: R
<p>For all commodities, technology or software previously exported from the United States, this was done in accordance with the Export Administration Regulations. Diversion of these items contrary to U.S. law or any other applicable country's law is prohibited.</p> <p>The Montreal or Warsaw Convention may apply and will govern and in no case limit the liability of Federal Express for loss or delay or damage to your shipment, subject to the conditions of the contract on the reverse.</p> <p><b>FEDEX AWB COPY -- PLEASE PLACE IN POUCH</b></p>	

Part # 154250-354 APL 01/21

Fuente: (FedEx, 2021)





**Anexo 2**  
*Sistema Genesis de la Corporación FedEx*

Welcome Rosa EDM-Portal-Notification Help

EDM Home Express Tools Help Logout Fri Nov 19, 2021 | 02:08:57 GMT

**Express Search** [Advanced Search](#)

Tracking Number(s): max 50, one per line

516469423167

**Search** **Reset**

Result 1 ✖

1-5 of 5 ⏪ ⏩ 1 ⏪ ⏩

	Tracking Number	Document Type (View Image)	Form Code	Ship Date	Origin Station	Origin Country	Source System	Destination Station	Destination Country	Destination Clearance	Batch Header	Scan Site	Scan Device ID	Scan Date (GMT)	Archive Date (GMT)	Docum Size (M)
▼ 1	<input type="checkbox"/> <a href="#">516469423167</a>	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">AWB</a>	0430	9/15/2021	TYOA	JP	GEN	LIMA	PE	LIM	101-81070498	TYOA	01	9/15/2021 9:52:51 AM	9/15/2021 9:57:31 AM	0.0156
		<input type="checkbox"/> <a href="#">CI</a>		9/15/2021	TYOA	JP	GEN	LIMA	PE	LIM	101-81070498	TYOA	01	9/15/2021 9:52:51 AM	9/15/2021 9:57:31 AM	0.0156
		<input type="checkbox"/> <a href="#">ENTRY</a>		9/15/2021	TYOA	JP	GENADT	LIMA	PE	LIM	108-15780990	LIMA	04	11/8/2021 12:54:41 AM	11/8/2021 1:07:37 AM	0.0311
		<input type="checkbox"/> <a href="#">ENTRY</a>		9/15/2021	TYOA	JP	GENADT	LIMA	PE	LIM	108-15780990	LIMA	04	11/8/2021 12:54:41 AM	11/8/2021 1:07:37 AM	0.0311
		<input type="checkbox"/> <a href="#">AWB</a>	0400	9/15/2021	TYOA	JP	GENADT	LIMA	PE	LIM	108-15780990	LIMA	04	11/8/2021 12:54:41 AM	11/8/2021 1:07:37 AM	0.0071

Fuente: (FedEx, 2021)





**Anexo 3**  
*Sistema Eops de la Corporación FedEx*

**Package Inquiry** Report run on Thu Nov 18 20:14:08 CST 2021

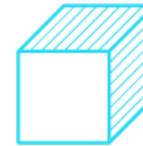
PACKAGE TRACKING NUMBER:

Package

Form ID:	0430 - INTL AUTOMATION TRK#	<a href="#">C-37370711</a>	<b>SERVICE DELAY/DISRUPTION for KIXH on 09/16/2021</b>
Ship Date:	09/15/2021	Service Commit Date/Time	09/23/2021 18:00:00
Service Commit Area	PM	CDO Commit Date/Time	
Origin LOC ID:	KKXT8	Destination LOC ID:	LIMA
Origin RAMP ID:	NRT	Destination RAMP ID:	BOG
Service Type:	INTL PRIORITY	Handling Codes:	02-Deliver Weekday
Package Weight:	0.90 kg	Declared/Carriage Value:	
Total Packages: 1	PIECE 1 OF 1	Total Customs Value:	5000.00 JYE
Shipper Account:	167578306	Payment Type:	SHIPPER ACCOUNT <a href="#">167578306</a>
Shipper Reference:	896-43102916	Commodity Description:	POSTER.
eSQI Service Classification:	WRONG DAY LATE	MBG Service Classification:	EXCUSABLE WRONG DAY LATE
Shipper Company:	ISUZU MOTORS LIMITED	Recipient Company:	GM-ISUZU CAMIONES ANDINOS DE P
Name:	C/O NIPPON EXPRESS/ESD	Name:	MR.A.T.PECHO
Address:	6-26-1 MINAMI-OI, SHINAGAWA-KU	Address:	AV.JUAN DE ARONA 151,TORRE C
Additional Address:	TOKYO 140-8722 JAPAN	Additional Address:	INT.405 SAN ISIDRO GENERAL MOT
City:	TOKYO 140-8722 JAP	City:	LIMA
State/Province:		State/Province:	
Postal:	1408722	Postal:	
Country/Territory:	JP - JAPAN	Country/Territory:	PE - PERU
Shipper Phone:	0336442259	Recipient Phone:	5112010930

Fuente: (FedEx, 2021)





**Anexo 4**  
Sistema ECIS de la Corporación FedEx

The screenshot displays the FedEx ECIS user interface. At the top, there is a navigation bar with the FedEx logo, the ECIS logo, and a user profile section for Yulliana NoemiCauna Aquino (4155366) with a 'Sign out' link. Below the navigation bar, there is a 'Customer Summary' section with a 'Home Page' link and a 'Select a Screen' dropdown menu. A 'Quick Search' box contains the input '167578306' and a dropdown menu set to 'Express', with a 'View' button to the right. Below this is the 'Account Information' section, which is expanded to show details for customer number 167578306. The account name is NIPPON EXPRESS CO LTD, with a status of 02-Active and an account type of BUS - BUSINESS. Other fields include Creation Date (10/19/1993), Alpha ID (TYOA), Station ID (1012), Customer Migration Date, Customer Deactivation Date, and Sales Territory. The 'Primary Shipper Contact Information' section is also expanded, showing contact details for TOMIJI IWABUCHI (Phone: 81-336442259) and a Language Code of JA-Japanese.

Customer Number	Customer Name	Customer Status	Account Type
167578306	NIPPON EXPRESS CO LTD	02-Active	BUS - BUSINESS

Creation Date	Alpha ID	Station ID
10/19/1993	TYOA	1012

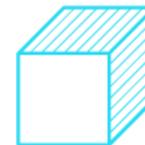
Customer Migration Date	Customer Deactivation Date	Sales Territory

Primary Shipper Contact Information	Language Code
TOMIJI IWABUCHI Phone:81-336442259	JA-Japanese

Fuente: (FedEx, 2021)





**Anexo 5**

*Documento BARCODE -QR*

GENESIS International Fax Replacement

7716129059800400



Fuente: (FedEx, 2021)





**Anexo 6**

*Ubicación de Oficinas en el Perú y Extranjero*



Fuente: (FedEx, 2021)

