



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2026,  
Volumen 10, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i3](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3)

# **OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN MEDIANTE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL INTERNO EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

**OPTIMIZING THE BILLING PROCESS THROUGH  
AUTOMATION AND INTERNAL CONTROL IN  
SERVICE COMPANIES**

**Kristho Álvarez Camacho**  
Centro Universitario Continental, México

## Optimización del Proceso de Facturación Mediante Automatización y Control Interno en Empresas de Servicios

**Kristho Álvarez Camacho<sup>1</sup>**

[alcari18p13@redcuc.edu.mx](mailto:alcari18p13@redcuc.edu.mx)

Licenciatura en Contaduría

Centro Universitario Continental

Campus Pachuca

Hidalgo, México

### RESUMEN

La eficiencia del proceso de facturación es un elemento fundamental para la gestión financiera y el cumplimiento fiscal en las empresas del sector de servicios. En el contexto de nuestro país, los retrasos y errores en la emisión de Comprobantes Fiscales generan reprocesos administrativos, afectando el flujo de efectivo y aumentando el riesgo de incumplimiento normativo. El propósito principal de esta investigación es analizar el proceso de facturación de una empresa de servicios, identificando los principales cuellos de botella que afectan su eficiencia, evaluando el impacto de una estrategia de mejora basada en la automatización de procesos y el fortalecimiento del control interno. El estudio está realizado bajo una metodología mixta, mediante un estudio de caso que integra entrevistas semiestructuradas, revisión documental y análisis de indicadores claves de desempeño. Los resultados obtenidos demuestran una reducción en los tiempos de emisión de facturas, una disminución en la frecuencia de errores y una mejora en el cumplimiento fiscal. Concluyendo que la automatización y el control interno constituyen herramientas eficaces para optimizar la facturación y fortalecer la eficiencia administrativa en empresas del sector de servicios.

**Palabras clave:** facturación electrónica, automatización de procesos, control interno, eficiencia administrativa, sector servicios

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [alcari18p13@redcuc.edu.mx](mailto:alcari18p13@redcuc.edu.mx)

# Optimizing the Billing Process Through Automation and Internal Control in Service Companies

## ABSTRACT

The efficiency of the invoicing process is a key element for financial management and fiscal compliance in service sector companies. In the national context, delays and errors in the issuance of tax receipts generate administrative rework, adversely affect cash flow, and increase the risk of regulatory non-compliance. The main objective of this study is to analyze the invoicing process of a service company by identifying the principal bottlenecks that affect its efficiency and assessing the impact of an improvement strategy based on process automation and the strengthening of internal control. The research adopts a mixed-methods approach through a case study that integrates semi-structured interviews, documentary review, and the analysis of key performance indicators. The results indicate a reduction in invoice issuance times, a decrease in error frequency, and an improvement in fiscal compliance. It is concluded that process automation and internal control are effective tools for optimizing invoicing and enhancing administrative efficiency in service sector companies.

**Keywords:** electronic invoicing, process automation, internal control, administrative efficiency, service sector

*Artículo recibido 25 abril 2026  
Aceptado para publicación: 25 mayo 2026*



## INTRODUCCIÓN

La eficiencia en los procesos de facturación actualmente constituye un elemento crítico para la gestión financiera y el cumplimiento fiscal de las organizaciones, particularmente en empresas en giro al sector de servicios, donde la oportunidad en la emisión de comprobantes fiscales impacta en el flujo de efectivo y la relación con clientes. En contexto donde se presenta retrasos recurrentes, procesos de refacturación y errores en la emisión de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), las organizaciones enfrentan riesgos operativos, financieros y normativos que pueden sancionar de manera fiscal y generar pérdida de competitividad.

En México la correcta emisión y validación de los CFDI está regulada por disposición fiscal de manera específica, lo que exige a las empresas realizar procesos administrativos robustos, control interno efectivo y herramientas tecnológicas adecuadas. No obstante, en la práctica, diversas organizaciones continúan operando con flujos de trabajo fragmentados, alta dependencia de capturas manuales y una limitada visibilidad de los indicadores clave de desempeño asociados al proceso de facturación.

Ante este escenario el automatizar procesos administrativos y fortalecer el control interno, se presentan como estrategias clave para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y asegurar el cumplimiento normativo.

Diversos estudios destacan que la optimización de procesos mediante el uso de indicadores de desempeño y herramientas digitales, contribuye a la reducción de tiempos de respuesta y al incremento de la confiabilidad de la información financiera.

El presente estudio tiene como objetivo analizar el proceso de facturación de una empresa del sector de servicios, identificar los principales cuellos de botella que afectan su oportunidad y precisión, y evaluar el impacto de una propuesta de mejora basada en la automatización y el control interno. A partir de un enfoque metodológico mixto, se busca aportar evidencia empírica sobre los beneficios de la optimización de procesos administrativos, así como generar un modelo para organizaciones con características similares.



## DESARROLLO

El proceso de facturación es uno de los elementos con mas importantes dentro de la gestión financiera, administrativa y contable de las empresas, esto se debe a que representa una correcta generación de ingresos, cumplimiento de obligaciones fiscales y confiabilidad de información.

De forma práctica, incorpora una serie de actividades interrelacionadas que comienzan con la prestación del servicio y concluyen con el registro contable y una cobranza efectiva (Romney & Steinbart, 2021).

Hoy en día enfrentan varios retos con relación a temas como el crecimiento operativo, generando presión por cumplir con las disposiciones fiscales que se establecen, teniendo la necesidad de responder de manera oportuna y con mayor relevancia a las exigencias tanto de los clientes internos como externos. La emisión de comprobantes fiscales, mejor conocidos como CFDI o facturas, exige precisión en la captura de datos, donde se coordinan tanto áreas operativas, administrativas y contables, lo cual no siempre se logra de manera eficiente (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2023).

Por ello, una facturación ineficiente genera efectos negativos dentro del registro de ingresos y cuentas por cobrar, provocando atrasos y errores en la información financiera, lo que genera una dificultad en la toma decisiones. Asimismo, contar con errores frecuentes en los comprobantes fiscales generan los famosos procesos de re facturación y en casos especiales sanciones por incumplimiento normativo, lo que impacta tanto en costos operativos como en la imagen empresarial

De acuerdo con Romey y Steinbart (2021), la ausencia de procesos estandarizados y depender de manera excesiva de actividades manuales en los sistemas administrativos y contables generan un incremento significativo de acuerdo a los errores, re facturaciones, y deficiencias en información financiera. En caso de ser el proceso de facturación, empeora cuando no existen procedimientos documentados de manera formal, ni controles internos definidos, dificultando de esta manera a la emisión de comprobantes fiscales.

Davenport (2018), señala que la falta de implementar nuevas herramientas tecnológicas, limita la eficiencia operativa, generando atrasos en cada proceso a realizar y reduciendo la capacidad de responder de manera ágil a las exigencias del entorno.



En dicho sentido el control interno adquiere una tarea fundamental para salvaguardar los recursos de la empresa, donde se asegura el cumplimiento y resguardo de la información financiera. Al momento de facturar, lo que permite es establecer responsabilidades claras, puntos de verificación y dar un seguimiento que reduce los riesgos operativos, fortaleciendo la disciplina administrativa (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2013).

Por otro lado, la incorporación de herramientas tecnológicas, como validaciones de datos de manera automática, y controlar con indicadores de desempeño, contribuye a disminuir los tiempos de emisión de facturas, mejorando la calidad de información presentada. Dentro del ámbito contable, facilitan de mejor manera integrar la de información financiera, permitiendo un mejor control (Laudon & Laudon, 2020).

Dentro de las empresas de servicios, el volumen de operaciones varía de manera considerable, por lo que la automatización no implica solamente el criterio profesional, sino también aquellas tareas operativas que consumen tiempo y recursos. De esta manera el personal administrativo y contable se enfoca en actividades de mayor valor agregado, como el realizar los análisis financieros, planeación y control de actividades (Chiavenato, 2019).

Asimismo, el usar indicadores de desempeño, también conocidos como KPIs, permite evaluar la eficiencia del proceso de facturación. Dichos indicadores como tiempo promedio de emisión, porcentaje de comprobantes sin errores y nivel de cumplimiento fiscal, proporcionan la información importante para identificar áreas de oportunidad. En cuanto al ámbito contable, son una herramienta esencial que controla y evalúa el desempeño administrativo (Kaplan & Norton, 2004).

Cabe destacar que optimizar el proceso de facturación no solo implica que se realice de manera operativa, sino también actúa de manera estratégica, esto se debe a que mejora el flujo de efectivo, fortaleciendo la relación con los clientes y contribuyendo a generar mayor estabilidad financiera. En este sentido, se convierte en un factor clave tanto para la competitividad y sostenibilidad de las empresas del sector de servicios.

El desarrollo de este estudio se centra en analizar la facturación tomándola en cuenta como un proceso crítico dentro de la gestión contable y administrativa, donde se destaca la importancia del control



interno y la automatización como herramienta para mejorar la eficiencia (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2013; Davenport, 2018).

De esta manera, el enfoque permitido aplica una metodología que evalúe el impacto de las propuestas en el desempeño del proceso de facturación, sirviendo de apoyo para mejorar la toma de decisiones al momento de comenzar el proceso, analizando cada factor que sea relevante para obtener un mejor desempeño laboral y de esta manera tomar en cuenta las acciones a realizar para futuras actividades que impliquen desarrollar todo el avance que conlleva el proceso de facturación.

## **METODOLOGÍA**

Desarrollada bajo un enfoque mixto, integrando elementos de cualitativos y cuantitativos, permitiendo un análisis integral. Este enfoque resulta adecuado debido a que no solo busca describir el funcionamiento del proceso, sino que también mide los efectos que genera implementar mejoras en términos de eficiencia administrativa y cumplimiento fiscal (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista, 2018).

Este estudio es de alcance descriptivo y analítico, permitiendo identificar las características principales del proceso de facturación junto con las áreas de oportunidad, evaluando el impacto de una propuesta de mejora basada en la automatización de procesos y el fortalecimiento del control interno (Bernal, 2016).

El diseño metodológico se realiza mediante un estudio de caso dentro de su contexto real, tomando en cuenta las bases administrativas, operativas y fiscales, de esta manera facilita el análisis detallado de procesos internos, para obtener una mejor toma de decisiones. Para la recolección de información se emplearon diversas técnicas. Se aplicaron entrevistas al personal involucrado dentro del proceso de facturación, con el objetivo de conocer cómo se desarrollan las actividades, y de esta manera identificar posibles fallas operativas (Hernández Sampieri et al., 2018).

Posteriormente se realiza una revisión documental de registros internos, políticas y procedimientos, así como revisar la normativa fiscal aplicable en los CFDI. Esta técnica es utilizada para contrastar la operación real con la normativa vigente (Instituto Mexicano de Contadores Públicos [IMCP], 2020).

Finalmente se analizaron los indicadores de desempeño, comparando los resultados obtenidos anteriormente y después de la implementación de la propuesta de mejora (Kaplan & Norton, 2004).



Dentro del procedimiento de investigación se desarrolló en varias etapas. En primera fase se llevó a cabo el diagnóstico de facturación mediante observación directa, recopilando información de forma cualitativa y cuantitativa, permitiendo identificar las principales áreas de oportunidad a trabajar.

Posteriormente, la propuesta de mejora fue diseñada, enfocada en automatizar las actividades claves del proceso. Finalmente, los resultados fueron evaluados, determinando su impacto en la eficiencia administrativa y el cumplimiento fiscal.

## **RESULTADOS**

En este documento, se presentan los resultados en coherencia con el marco teórico y la metodología previamente expuesta, entendiendo la importancia de mostrar de manera ordenada los resultados obtenidos a partir de los análisis del proceso de facturación.

Los resultados que se señalan, demuestran directamente la aplicación de instrumentos metodológicos con el fin de dar respuesta al objetivo general.

Este apartado se construye a partir del análisis comparativo, implementando una estrategia de mejora basada en automatizar actividades clave y mejorar el control interno, sustentados en información cuantitativa de entrevistas estructuradas y la revisión documental.

Diagnóstico inicial del proceso de facturación: Se identificaron diversas debilidades, como retrasos recurrentes en la emisión de comprobantes digitales, originados principalmente por la captura manual de la información, donde los procedimientos estandarizados en áreas involucradas se encontraban ausentes.

De igual manera, se evidenció una alta frecuencia de reprocesos administrativos, refacturaciones e incremento de trabajo en el área contable, destacando inconsistencia en datos fiscales de clientes, registros duplicados y omisión por normatividad.

En el control interno se encontraron funciones limitadas y documentación escasa de procedimientos relacionados a la facturación. Esto impedía la identificación de responsabilidades, reduciendo las operaciones e incrementando el riesgo de errores y retrasos en los procesos.

### **Resultados posteriores a la implementación de la mejora**

Al momento de implementar las acciones de mejora los resultados fueron significativamente eficientes. Primero se registró una reducción en el tiempo de emisión de facturas.



Posteriormente la automatización de actividades como validación de datos fiscales agilizaron el flujo del proceso, disminuyendo los tiempos de respuesta hacia los clientes.

**Tabla 1:** Comparación del tiempo de emisión de facturas

<b>Etapas del proceso</b>	<b>Situación inicial</b>	<b>Situación posterior</b>
Captura de información	Manual y dispersa	Automatizada
Validación de datos fiscales	Manual	Automática
Tiempo promedio de emisión	Elevado	Reducido

En cuanto a la frecuencia de errores en los CFDI, se mostro una disminución en el número de incidencias. Estandarizar los procedimientos contribuyeron a capturar la información de manera correcta y al cumplimiento de requisitos fiscales, disminuyendo la necesidad de refacturaciones.

**Tabla 2:** Frecuencia de errores en CFDI antes y después de la mejora

<b>Tipo de error</b>	<b>Antes de la mejora</b>	<b>Después de la mejora</b>
Datos fiscales incorrectos	Alta	Baja
Omisión de requisitos fiscales	Media	Baja
Duplicidad de información	Media	Mínima

Definir de manera clara las responsabilidades, implementando puntos de control, mejoro la normatividad fiscal aplicable, reduciendo riesgos de sanciones ante las autoridades.

### **Impacto en la gestión administrativa y contable**

La reducción de procesos administrativos, permite que el trabajo de los recursos humanos sea más eficiente, liberando tiempo del personal contable en actividades de mayor valor, como análisis financiero y cumplimiento del margen normativo.

Asimismo, mejorar la precisión del proceso de facturación contribuye a un mejor control de cuentas por cobrar, generando mayor estabilidad en el flujo de efectivo. Un cambio significativo es que la información financiera muestra mayor confiabilidad, facilitando la elaboración de reportes contables y una eficiente toma de decisiones.

En cuanto al enfoque cualitativo, las entrevistas evidenciaron de manera positiva los cambios implantados en el personal. Señalaron que los procedimientos son más claros, las áreas ahora muestran mayor coordinación y una reducción en la presión operativa asociados a los cierres administrativos.



## **Síntesis de los resultados**

En resumen, los resultados confirman que automatizar el proceso de facturación y fortalecer el control interno, genera un efecto positivo en la eficiencia administrativa, mayor calidad dentro de la información financiera y el cumplimiento fiscal. El cambio que se muestra al de manera inicial y posterior a la implementación de la mejora, permite concluir que la estrategia aplicada logro contribuir a la optimización del proceso de facturación.

Este hallazgo valida que el enfoque metodológico respalda la aplicación de herramientas de automatización y control interno como un mecanismo efectivo dentro del proceso administrativo.

## **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos permiten demostrar que la implementación de estrategias de automatización y fortalecimiento del control interno tuvo un impacto favorable en la eficiencia del proceso de facturación. Disminuir tiempos dentro de la emisión de facturas y reducir errores en los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), demuestran que contribuye a un mejor desempeño operativo y contable en organizaciones dentro del sector de servicios.

Los hallazgos encontrados coinciden con lo señalado con Davenport (2018), quien sostiene que integrar herramientas tecnológicas muestra un incremento en la eficiencia operativa, mejorando la capacidad de respuesta de organizaciones. Automatizar actividades en relación a la validación de información fiscal y estandarizar el flujo de trabajo, disminuyó retrasos y la dependencia de actividades de manera manual, obteniendo mayor agilidad.

Incorporar controles internos guardó relación con el enfoque propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), fortaleciendo la gestión organizacional, disminuyendo riesgos y supervisando procesos administrativos y contables.

Disminuir errores relacionados con datos fiscales incorrectos, de acuerdo a lo planteado por Romney y Steinbart (2021), se confirma que la dependencia excesiva de procedimientos manuales, incrementan mayor inconsistencia en la información contable. De esta manera, implementar validaciones automáticas permitió obtener mayor precisión en los registros, reduciendo la necesidad de refacturaciones.



En términos financieros, una facturación más ágil tuvo efectos positivos en el flujo de efectivo y en las cuentas por cobrar. Se recuperaron ingresos, fortaleciendo la disponibilidad de la información, por lo que resulta importante en las empresas donde la estabilidad financiera depende de gran medida en la administración de los procesos de cobranza y facturación.

En general, se demuestra que la automatización y el control interno, permiten agilizar actividades operativas y reducir los errores, proporcionando mecanismos que supervisen y fortalezcan el cumplimiento normativo.

Finalmente, los resultados afirman que la estrategia cumplió con el objetivo planteado, contribuyendo a la optimización de procesos de facturación. Estos hallazgos pueden servir como referencia para otras organizaciones que presentan problemas similares relacionados con retrasos operativos, errores administrativos y cumplimiento fiscal.

## **CONCLUSIÓN**

A partir del diagnóstico realizado, se detectó que la dependencia de actividades manuales y deficiencias en el control interno retrasaban la emisión de comprobantes fiscales, impactando negativamente en la operación de la empresa.

Con base en los resultados obtenidos se concluye que implementar estrategias orientadas al proceso de facturación, las validaciones y procesos estandarizados permitió que los tiempos de emisión de facturas fueran correctamente realizados, disminuyendo la frecuencia de errores en los CFDI, fortaleciendo el cumplimiento fiscal vigente, coincidiendo con lo señalado con Davenport (2018) respecto al impacto de la automatización en la eficiencia organizacional.

Asimismo, los hallazgos demuestran que el control interno es de gran importancia, ya que ayuda a la supervisión de operaciones, definir responsabilidades y confiabilidad en la información financiera.

Desde la perspectiva contable, los resultados demuestran que la eficiencia en los procesos de facturación no solo tiene implicaciones operativas, sino que también afecta de manera directa a la estabilidad financiera de las organizaciones.

Finalmente, al demostrar que la automatización obtuvo resultados favorables, dicho estudio sirve como referencia a investigaciones relacionadas con el proceso administrativo y contable en empresas

de servicios, de igual manera ampliando un análisis hacia otro enfoque para incorporar herramientas tecnológicas avanzadas, donde generen un impacto en procesos tanto administrativos como contables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Drucker, P. (1963). Managing for business effectiveness. *Harvard Business Review*.

<https://hbr.org/1963/05/managing-for-business-effectiveness>

Aprobó, E. R. (s/f). Manual de políticas y procedimiento para la emisión de facturas. Gob.mx.

Recuperado el 22 de septiembre de 2025, de

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/846683/PROCEDIMIENTO\\_FACTURACION\\_2023.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/846683/PROCEDIMIENTO_FACTURACION_2023.pdf)

De Diputados, C., Congreso De, D. H., & Unión, L. A. (n.d.). Ley Del Impuesto Sobre La Renta.

Gob.Mx. Retrieved October 28, 2025, from

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

De Diputados, C., Congreso De, D. H., Unión, L. A., & Congreso, E. (n.d.). Código fiscal de la

federación. Gob.Mx. Retrieved October 28, 2025, from

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>

De Diputados, C., Congreso De, D. H., Unión, L. A., & Vigente, T. (n.d.). Reglamento del código

fiscal de la federación. *Gob.Mx. Retrieved October 28, 2025, from*

[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_CFF.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_CFF.pdf)

Davenport, T. H. (2018). Process innovation: Reengineering work through information technology.

Harvard Business School Press.

Drucker, P. F. (1963). Managing for business effectiveness. *Harvard Business*

*Review*.<https://hbr.org/1963/05/managing-for-business-effectiveness>

Prosci. (2022, 25 julio). Tipos de resistencia al cambio organizacional y cómo

manejarlos.<https://www.prosci.com/es/blog/tipos-resistencia-cambio-organizacional>

¿Qué es un ERP? (s/f). SAP. Recuperado el 22 de septiembre de 2025, de

<https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/what-is-erp.html>



¿Qué son los KPIs? Ejemplos para definir una estrategia de marketing digital exitosa para tu empresa.

(s/f). Santander Open Academy. Recuperado el 22 de septiembre de 2025, de

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/ejemplo-de-kpi.html>

Servicio de Administración Tributaria. (2023). Guía de llenado de los Comprobantes Fiscales

Digitales por Internet (CFDI).

[http://omawww.sat.gob.mx/tramitesyservicios/Paginas/documentos/Anexo\\_20\\_Guia\\_de\\_llenado\\_CFDI.pdf](http://omawww.sat.gob.mx/tramitesyservicios/Paginas/documentos/Anexo_20_Guia_de_llenado_CFDI.pdf)

