



Uso de las Tecnologías de Información en la Nueva Administración Tributaria en México

Flores-Guajardo, Fabiola Denisse¹; Flores-Silva, Daniel Oswaldo²

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, fdenisse.flores@gmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81
16 79 23 45

²Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, cp.danielflores@gmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81
15 14 19 91

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de publicación: Julio 2019

Resumen

Globalization is a global phenomenon that the way of doing business in the current world and both operational areas, such as administrative, are influenced by this phenomenon. In fiscal aspects, relative to the tax form, it is not the exception. The Federal Tax Administration, has bet heavily on technology as a means of collection and indirectly has forced taxpayers to invest, update their way of operating and manage their businesses to comply with the new tax functions. The intensive use of technology in the tax area has helped the Tax Administration to have greater control and information about the operations carried out by taxpayers and using the tools allowed to comply with current tax provisions. Some of the most notorious benefits were the reduction of paper after the obligation of electronic invoicing as the only fiscal receipt and the physical space for the protection of information. This article demonstrates that the technological advances implemented by the Tax Administration in the Tax Reform 2014 in Mexico, from the taxpayers' perception and with information from the Tax Administration Service generate multiple benefits for the parties involved, however, the implementation has not It has been simple for taxpayers, since they require investment in computer equipment and training to understand each one of changes in tax regulations.

Palabras clave: Comprobante fiscal, contabilidad electrónica, revisiones electrónicas, firma electrónica, contribuyentes

Abstract

La globalización es un fenómeno mundial que afecta la forma de hacer negocios en el mundo actual y tanto las áreas operativas, como las administrativas, se ven influenciadas por este fenómeno. En aspectos fiscales, relativos a la forma de tributar, no es la excepción. La Administración Tributaria Federal, ha apostado fuertemente por la tecnología como medio recaudatorio y de manera indirecta se ha obligado a los contribuyentes a invertir, actualizar su forma de operar y de administrar sus empresas para cumplir las nuevas disposiciones fiscales. El uso intensivo de la tecnología en el área fiscal ha ayudado a la Administración Tributaria a tener un mayor control e información sobre las operaciones que realizan los contribuyentes y que utilizan las herramientas permitidas para el cumplimiento de las disposiciones fiscales actuales. Algunos de los beneficios más notorios, fue la reducción del papel tras la obligación de la facturación electrónica como único comprobante fiscal y el espacio físico para el resguardo de la información. El presente artículo demuestra que los avances tecnológicos implementados por la Administración Tributaria en la Reforma Hacendaria 2014 en México, desde la percepción de los contribuyentes y con información del Servicio de Administración Tributaria generan múltiples beneficios para las partes involucradas, sin embargo, la implementación no ha sido sencilla para los contribuyentes, pues requieren inversión en equipo de cómputo y capacitación para comprender cada uno de cambios en las disposiciones fiscales.

Key words: Value creation, financial analysis, cash flow.

1. INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas en México y en todo el mundo, se han vivido una serie de avances tecnológicos que han permitido aumentar la comunicación entre contribuyentes y autoridades en el momento preciso en el que realizan cualquier tipo de operación. Esta apuesta tecnológica por parte de la Administración Tributaria mexicana se traduce en inversión para ésta y los propios contribuyentes al tener que actualizar su forma de operar y cumplir con las disposiciones fiscales actuales.

Estos avances en las tecnologías de información y en específico, del área fiscal, han permitido evolucionar en la administración y operación cotidiana de las empresas facilitando el acceso a la información financiera y toma de decisiones.

El presente artículo, muestra que los contribuyentes y autoridades fiscalizadoras, se ven beneficiados por la “Nueva Administración Tributaria”. Tales avances tecnológicos como lo son: los comprobantes fiscales digitales por internet, la contabilidad electrónica, el buzón tributario y la firma electrónica avanzada agilizan cada operación que se realiza en el mercado ante el Servicio de Administración Tributaria.

2. MARCO TEÓRICO

Es necesario comprender las leyes fiscales mexicanas vigentes para los ejercicios del 2014 al 2018 en los Estados Unidos Mexicanos, en las cuales se obliga al contribuyente al uso intensivo de la tecnología y se ven en la necesidad de adaptarse al cambio para poder cumplir en tiempo y forma con las obligaciones fiscales.

Los elementos tecnológicos de fiscalización que se aborda el artículo son:

- Las facultades de comprobación de las Autoridades Fiscalizadoras
- Buzón Tributario
- Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)
- Contabilidad electrónica

Durante los últimos 10 años, se han realizado mejoras en cada uno de los servicios que brinda el SAT con la finalidad de agilizar cada uno de los diferentes trámites que realizan los contribuyentes y a su vez, se han desarrollado algunos nuevos.

Los servicios que actualmente el SAT puede brindar, se realizan a través de nuevas herramientas de información tecnológicas, tales como el Buzón tributario, firma electrónica,

contabilidad electrónica y principalmente a través de facturación electrónica o bien el CFDI.

Según estudios realizados en 2015 por el SAT mencionan que la aceptación e integración del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación con la ciudadanía no ha sido fácil; se ha dado de manera gradual, pues a la vez que se hace necesaria una cultura tributaria del cumplimiento responsable de las obligaciones fiscales, se requiere una cultura que desmitifique las percepciones acerca del uso de las tecnologías; y así mismo, se debe fomentar su uso constante, mismo que ayudará a que el contribuyente confirme sus ventajas y se familiarice con las aplicaciones tecnológicas.

Facultades de comprobación de las Autoridades Fiscalizadoras. Revisiones electrónicas

Las revisiones electrónicas son la nueva herramienta de fiscalización para los contribuyentes mexicanos. Estos nuevos actos de la autoridad se realizan con la finalidad de reducir cualquier costo y tiempo implementado a una revisión física o presencial a los contribuyentes, cuyo objetivo es que se pueda corregir o detectar irregularidades.

Las revisiones electrónicas son una facultad de comprobación de la autoridad tributaria con fundamento legal en los artículos 42, fracción IX, 53-B y 76 del Código Fiscal de la Federación, en las cuales se analizan los documentos digitales que obran en poder de la autoridad, sobre uno o más rubros o conceptos específicos de una o varias contribuciones. Los plazos para que la autoridad pueda realizar este procedimiento, disminuyen considerablemente, a comparación de una auditoría tradicional, pasando de 1 año a 4 meses aproximadamente. Los costos y tiempo implicados en dichas revisiones resultan ser más beneficiosas para el contribuyente y la propia autoridad, ahorrando costos y tiempo.

Las primeras revisiones electrónicas se realizaron a finales del 2016, las cuales, según la Segunda Sala de la Suprema Corte de la Justicia de la Nación en la tesis número 2012937, son constitucionales, debido a que inicia el proceso con una notificación del resolución provisional, no así con la revisión previa de la información que la autoridad tiene en su poder, las cuales deben hacerse cruces de información en sus sistemas, para detectar cualquier irregularidad que pudiera ocasionar un incumplimiento en las obligaciones fiscales, y en su caso, emitir una preliquidación, de las contribuciones omitidas, para que el contribuyente pueda corregir su situación fiscal.

Sin embargo, el contribuyente puede optar

por hacer uso de cualquier medio de defensa, incluyendo el Acuerdo Conclusivo a través de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Buzón Tributario

El buzón tributario es el medio que permite la interacción del contribuyente con la administración tributaria. A partir de 2014 se establece en las disposiciones fiscales el buzón tributario, como un sistema de comunicación electrónica personalizado y gratuito, ubicado en el Portal de internet del SAT. Este servicio inició su vigencia de manera gradual, a efecto de que el contribuyente se familiarice con su uso. Para las personas morales la obligación de utilizarlo inició a partir del 30 de junio de 2014, y para personas físicas, el 1 de enero de 2015.

El buzón tributario se constituye como el único canal de comunicación en el que se podrá interactuar e intercambiar, en tiempo real, información, notificaciones, datos y toda clase de documentos con la autoridad fiscal, con el consecuente incremento de la eficacia en las gestiones, así como de ahorro de tiempo y dinero (SAT, 2015).

Los contribuyentes, a través del buzón tributario, podrán enviar a la administración tributaria en archivos digitales, tales como:

- Promociones.
- Solicitudes.

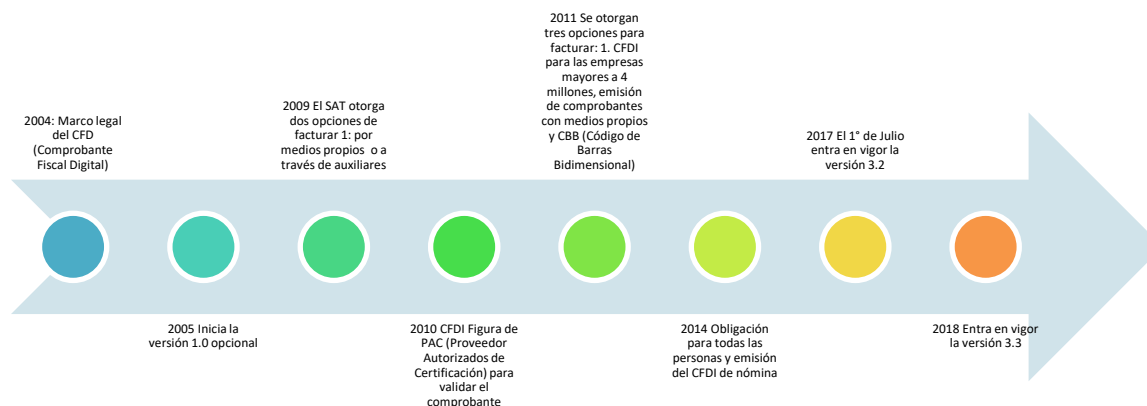
- Avisos.
- Solicitud de acuerdo conclusivo por medio de la PRODECON
- Consultas
- Contabilidad Electrónica
- Subcontratación Laboral
- Hechos u omisiones de revisiones de auditoría.
- Atender requerimientos de la autoridad
- Realizar consultas sobre su situación fiscal

Comprobante Fiscal Digital por Internet o Facturación Electrónica

México es el primer país en Latinoamérica que implementó el CFDI como la base de las operaciones mercantiles (Barriex & Zambrano, 2018), seguido por Brasil, Ecuador, Chile, Perú, Nicaragua y Argentina. Aún se encuentran en proceso de adopción a la digitalización Colombia, Guatemala, Costa Rica y Uruguay.

La evolución del comprobante fiscal se debe a esfuerzos de la administración tributaria y a su vez para tener un control eficaz de las operaciones que realiza cada contribuyente día a día, como parte de las actividades económicas que se realizan en nuestro país, identificando quiénes participan en las operaciones dando lugar a que ellos mismos cumplan con sus obligaciones fiscales.

Figura 1. Evolución del Comprobante Fiscal:



Elaboración propia con datos del SAT.

Actualmente dentro del anexo 20 de la

Resolución Miscelánea Fiscal, se establecen los lineamientos que debe contener el CFDI versión 3.3; lo cual se origina del Código Fiscal de la Federación en su artículo 29. Los requisitos necesarios para emitir facturas electrónicas son los siguientes:

1. Contar con su certificado de firma electrónica avanzada vigente.
2. Tramitar ante el SAT el certificado para el uso de los sellos digitales.
3. Cumplir con los requisitos de los CFDI contenidos en el artículo 29-A y los que se especifiquen en las reglas de carácter general,

emitidas por el SAT.

4. Contar con una aplicación de generación de archivos XML; es decir, un sistema electrónico para emitir facturas electrónicas por internet o bien, contar con proveedores de servicios de facturación electrónica, para validar, asignar el folio e incorporar el sello digital.

Durante el primer trimestre del ejercicio 2018 (SAT, 2018) se emitieron poco más mil 546 millones de facturas electrónicas, es decir 199 facturas por segundo en promedio.

Tabla 1. Ventajas y desventajas de la facturación electrónica

Ventajas de la facturación electrónica	Desventajas de la facturación electrónica
1. Al emitir la factura por medio electrónico, el sello que emite es único e irreplicable; lo cual le da validez a la operación.	1. Adquisición de software costoso para un buen almacenamiento digital de las facturas.
2. La operación se identifica de manera automática	2. Riesgos de virus, dañando el software para la emisión de las facturas electrónicas.
3. El envío se realiza por medio del correo electrónico, facilitando su entrega, ahorro en tiempo y costos de impresión. Asimismo, se reduce el espacio físico de almacenamiento.	3. Actualizaciones costosas del software derivado de cambios en los requisitos de los comprobantes fiscales.
4. La información del contribuyente se envía al SAT de manera electrónica, lo cual agiliza la determinación de impuestos, ya sean mensuales y anuales.	4. Adquisiciones de computadoras que permitan utilizar las aplicaciones para generación de comprobantes fiscales.
5. Se mejora el servicio al cliente, al obtener su comprobante fiscal en el momento de la operación.	5. Pago del servicio de internet, ya que, sin este servicio, no se puede obtener el sello único para la validación de la operación y que este quede plasmado en el comprobante fiscal.
6. Se reduce tiempo y costos generados por errores de captura, entrega y almacenamiento.	6. En caso de requerir algún proveedor autorizado de certificación (PAC), el emitir las facturas electrónicas genera un costo adicional, sin embargo, existen las herramientas gratuitas que ofrece el SAT.
7. Permite mayor control documental.	
8. Cada una de las facturas electrónicas se pueden recuperar con solo acceder al portal del SAT, ya que estas se ligan con el RFC del contribuyente.	

Elaboración propia, Fuente: SAT, (2015)

“Cualquier contribuyente puede emitir facturas electrónicas” (SAT, 2015) esto se logra mediante las nuevas aplicaciones del Portal por internet del SAT gratuitas; recordando algunos beneficios como reducción de tiempo en la

emisión, entrega y cuidado de la ecología al reducir grandes volúmenes de papel que utilizaban los esquemas anteriores.

Gran parte de los contribuyentes están obligados a emitir facturas electrónicas y la

información llega al SAT de manera automática, lo que permite verificar sus ingresos y gastos. Así, pueden pre-llenarse los formatos electrónicos para la presentación de declaraciones.

La emisión de facturas electrónicas también es vista como un factor determinante para la incorporación de los mercados informales a la economía formal. En la medida en que la exigencia de solicitar una factura se generalice en la ciudadanía, disminuirá la incertidumbre propiciada por los mercados informales. Con ello también se busca atender las demandas de grandes sectores de contribuyentes quienes, ante la imposibilidad de deducir compras y erogaciones necesarias para invertir y acrecentar su negocio, veían afectado su patrimonio al no poder comprobar los gastos realizados.

Adicionalmente, la información de las facturas electrónicas es insumo que de igual forma sirve a otras dependencias de gobierno y entidades del sector financiero con las que la administración tributaria mantiene comunicación.

Contabilidad Electrónica

La entrada en vigor de la Contabilidad Electrónica es un paso más del proceso de transformación del cumplimiento tributario en la modalidad en línea. El propósito es definir los métodos y los estándares para la entrega de información contable, con lo que se busca simplificar y facilitar el cumplimiento.

La Norma de Información Financiera A-1, define a la contabilidad como:

“Técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos”

Como norma, se puede comprender que es necesario llevar un registro de todo evento que afecta económicamente a cualquier entidad, independientemente de su giro, tipo y tamaño; lo anterior, con el fin de tener la información necesaria para la correcta toma de decisiones; decisiones que pudieran afectar económicamente a la entidad en un futuro a corto, mediano y largo plazo, asimismo, la contabilidad proporciona información acerca de la posición financiera de la empresa o del negocio de un contribuyente, como su grado de liquidez y la rentabilidad o utilidad

que está generando, esto a través de su producto, es decir, de sus estados financieros.

Dentro de las obligaciones del Código Fiscal de la Federación en su artículo 28 y su reglamento, la contabilidad se integra por los libros, sistemas y registros contables, documentación comprobatoria, es decir, cualquier información relacionada que de sustento a las operaciones que realizan los contribuyentes y por las que se esté obligado fiscalmente donde se acrediten sus ingresos y deducciones.

Como parte de los cambios que incluyó la Reforma Fiscal de 2014, con relación a la modernización del cumplimiento de las obligaciones fiscales se consideró establecer un esquema innovador y práctico, que retomara los beneficios y experiencias de la utilización de medios electrónicos y estándares tecnológicos abiertos para implantar, respecto a la obligación de los contribuyentes de llevar contabilidad: que ésta sea electrónica y que la misma se genere en tres tipos de reportes electrónicos a entregar a la autoridad fiscal a través de buzón tributario, (SAT, 2015).

Tales reportes son:

- Balanza de comprobación
- Catálogo de cuentas contables
- Reporte de auxiliares de pólizas

3. MÉTODO

Para el procedimiento del artículo se realizaron encuestas a las personas físicas y morales que tributan en distintos regímenes fiscales a través de correo electrónico, teléfono y personalmente de manera azarosa, ya que gracias a sus respuestas se puede comprobar la hipótesis de la investigación.

La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, (Sampieri, et al., 2010) ya que a través de encuestas con preguntas codificadas, se obtienen los resultados precisos que nos ayudan a comprobar la siguiente hipótesis:

H₁. El uso de las nuevas tecnologías en la nueva administración tributaria beneficia a los contribuyentes financieramente, así como administrativamente para cumplir con sus obligaciones fiscales en tiempo y forma.

4. RESULTADOS

Al construir el instrumento de medición se utilizaron ítems, que cuestionaron propiamente por

los beneficios que han tenido al implementar el uso de las nuevas tecnologías de información de la administración tributaria, las cuales se responden como conclusiones de la hipótesis planteada.

Cada ítem, se analiza por separado y se muestra gráficamente según las respuestas que las encuestas arrojaron. En la tabla 2, se muestra el traslado de la variable dependiente al ítem.

Tabla 2. Tabla de variable a ítem

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Beneficio financiero y administrativo	Contribuyentes personas físicas y morales	Tipos de beneficio	1. ¿Conoce usted las nuevas herramientas tecnológicas de la administración tributaria, tales como facturación electrónica, contabilidad electrónica y buzón tributario? Sí___ No___
			2. En caso de responder afirmativamente la pregunta anterior, ¿se ha visto beneficiado con el uso de facturación electrónica? En caso de responder sí, favor de encerrar el porcentaje del beneficio. Sí___, porcentaje de beneficio: 20%, 40%, 60%, 80%, 100% No___
			3. ¿Se ha reducido su costo de almacenaje físico, al no tener que imprimir los comprobantes fiscales? En caso de responder sí, favor de encerrar el ahorro anualizado. Sí___ ahorro de \$100 a \$5,000 MXN; \$5,001 a \$10,000 más de \$10,000 No___
			4. ¿Usted cumple con la obligación fiscal de enviar su contabilidad electrónica mensualmente? Sí___ No___ Solicité un medio de defensa___
			5. Considera que tener sus registros contables al día y a su vez enviárselos al SAT; le genera: ___Mayor carga administrativa y financiera (tiempo y costo). ___Menor carga administrativa y financiera (tiempo y costo). ___Le facilita la toma de decisiones. ___No le facilita la toma de decisiones
			6. ¿Se encuentra registrado en “Buzón Tributario”? Sí___ No___
			7. ¿Sabía usted que el “Buzón Tributario” es el medio de comunicación con la autoridad fiscalizadora (SAT)? Sí___ No___

Elaboración propia

Respuesta al ítem 1. La totalidad de la muestra de los contribuyentes a los cuales se les aplicó la encuesta al menos conoce o escuchado hablar de las nuevas herramientas tecnológicas que ha establecido el SAT en México.

Respuesta al ítem 2. Las respuestas del cuestionamiento número 2, arrojan que un 83% de los contribuyentes se han visto beneficiados en aproximadamente un 80%, según su percepción con el uso de facturación electrónica, dejando a un lado las impresiones de facturas y almacenando ahora de manera electrónica, sus comprobantes

fiscales. El 17% de los contribuyentes encuestados restantes mencionó que no se ha visto beneficiado, puesto que han tenido muchos problemas al querer facturar gratuitamente, por desconocer qué datos establecer en el llenado y con los complementos informativos, como el java lo cual, no les permite realizar el timbrado del comprobante fiscal.

Respuesta al ítem 3. El 67% de los encuestados en el cuestionamiento 3 respondieron afirmativamente, es decir, que han dejado a un lado el almacenaje físico de papelería, sobre todo para la información reciente, y que aun ahorrado entre

\$100 y \$5,000 pesos al anuales, en la prestación de este servicio.

Respuesta al ítem 4. El 72% de los encuestados respondieron afirmativamente el cuestionamiento número 4, usando diferentes medios para dar cumplimiento a la obligación, en el caso de las personas físicas con actividad empresarial y profesional, un 99% utiliza la aplicación gratuita de “Mis cuentas”, las personas físicas con sueldos y salarios no cuentan con la obligación del envío mensual de contabilidad electrónica. Asimismo, ninguno de los participantes encuestados solicitó un medio de defensa, para no enviar la contabilidad electrónica.

Respuesta al ítem 5. Los resultados arrojaron al 58.33% del total de contribuyentes encuestados en el cuestionamiento número 5, les representa mayor carga administrativa y financiera (tiempo y costo), debido al tiempo que les toma preparar la información para enviarla en tiempo y forma, y un mayor costo debido a la adquisición y actualización constante del software requerido con sus especificaciones técnicas.

Respuesta al ítem 6. El 75% de los contribuyentes encuestados contestaron afirmativamente la pregunta número 6, sin embargo, en caso de algún mensaje enviado por el Buzón Tributario, no se le da la importancia adecuada por el desconocimiento a cómo actuar.

Respuesta al ítem 7. El 25% de los encuestados, no conoce que el Buzón Tributario como medio de comunicación actual con el SAT; ya que mencionan que los asesores fiscales, fueron los que los registraron ante la mencionada herramienta. Sin embargo, se les ha mencionado la utilidad de dicha herramienta, evitando cualquier confusión con los correos apócrifos que se encuentran en el portal del SAT.

La información que arrojan las encuestas, principalmente son su percepción u opinión de cada una de las preguntas y los cuales se relacionan con cada una de las nuevas herramientas tecnológicas, sin embargo, las respuestas varían dependiendo el régimen fiscal en el que se

encuentran.

El buen uso de las herramientas, en su gran mayoría, depende del conocimiento e interés que los contribuyentes tengan de dichas herramientas, adicionalmente de la opinión que le pueda brindar un asesor en la materia.

Lo que pretende medir el instrumento implementado, es que los contribuyentes, al mencionarles las nuevas herramientas tecnológicas de la actual administración tributaria, conozcan, puedan entender su funcionalidad, busquen el mayor beneficio posible de las mismas y que mejoren en sus negocios, tanto en el área financiera para la toma de decisiones, o bien en el cumplimiento en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales.

5. CONCLUSIONES

La hipótesis H_1 se confirma con los cuestionamientos planteados en las encuestas, ya que el uso de las nuevas herramientas tecnológicas de información, implementados por la actual administración tributaria traen consigo mayores beneficios que perjuicios; tales beneficios son que emiten electrónicamente sus comprobantes y no recuren en gastos adicionales para su envío e impresión y a su vez en almacenaje físico, ocasionando ahorros significativos en tiempo y costo asociados; sin embargo, los contribuyentes señalaron que específicamente en el envío de la contabilidad electrónica o bien generar sus registros contables electrónicamente, tal y como lo solicita el SAT, les han ocasionado cargas administrativas y financieras, las cuales no estaban contempladas en sus erogaciones y han tenido que recurrir a inversiones en sus sistemas computacionales o bien en la contratación de personal especializado para que cumpla con dicha obligación.

A su vez, el hecho de que la administración tributaria facilite el uso de las herramientas facilita el cumplimiento en tiempo y forma de sus obligaciones fiscales.

REFERENCIAS

- Berk, J. (2011). Finanzas corporativas. *México, Distrito Federal: Pearson Educación.*
- Besil, J. (2013). Caso práctico de finanzas y sistemas financiero. *México: Colegio de contadores públicos de México.*
- Block, S., Hirt, G., Danielsen, B. (2011). Fundamentos de Administración Financiera. *México, Distrito Federal: McGraw Hill.*
- Castaño Guillen, C. (2008). Valoración de pequeñas empresas: una aplicación a la marca. "*Denominación de Origen Dehesa de Extremadura*".
- Catanese, L. (1997). *Women's history: a guide to sources at Hagley Museum and Library.* Estados Unidos de América. Library of congress cataloging in publication data.
- CINIF (2018) *Normas de Información Financiera.* México. CINIF-IMCP.
- Copeland, T., Koller, T., Murrin, J. (1995). *Valuation: Measuring and Managing the Value of Companies.* New York: John Wiley & Sons.
- Fernández, P. (2005) *Creación de valor para los accionistas: Definición y cuantificación.* España. Univerisia Business Review
- García, J. (2005). Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos. *Universidad de Chile*
- Lawrace, J. (2004). Principios de Administración Financiera. 10ma. Edición.
- Lopez, L. y Luna, B. (2001). *Valoración de empresas en la práctica.* Primera edición. Mc Graw Hill. Madrid, España. (Serie McGraw-Hill de Management).
- Parodi, C. (2001). *El lenguaje de los proyectos. Gerencia social. Diseño, monitoreo y evaluación de proyectos sociales.* Lima: Universidad del Pacífico. ISBN 9972-603-32-6.
- Price Waterhouse Cooper, (2010). "Supplier Relationship Management How key suppliers drive your company's competitive advantage". Disponible en: <https://www.pwc.nl/nl/assets/documents/pwc-supplier-relationship-management.pdf>
- Stern, J., (2001). *Como implementar el cambio del valor agregado en la organización.* Colombia. Bogotá: Grupo editorial Norma.