



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Propuesta de mejora de control interno en el proceso de facturación de finalizaciones en una empresa minera de la región de Arequipa

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Contador Público

Lizeth Adriana Cornejo Garabito

Revisor:
Dra. María Cecilia Venegas Morales

Piura, abril de 2025



Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Lizeth Adriana Cornejo Garabito, egresado del Programa Académico de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 71560258, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“Propuesta de mejora de control interno en el proceso de facturación de finalizaciones en una empresa minera de la región de Arequipa”

El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional de Contador Público.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Dra. María Cecilia Venegas Morales, identificado con DNI: 02605551

Declaro (declaramos) que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 12/04/2025.

.....
Firma del autor¹

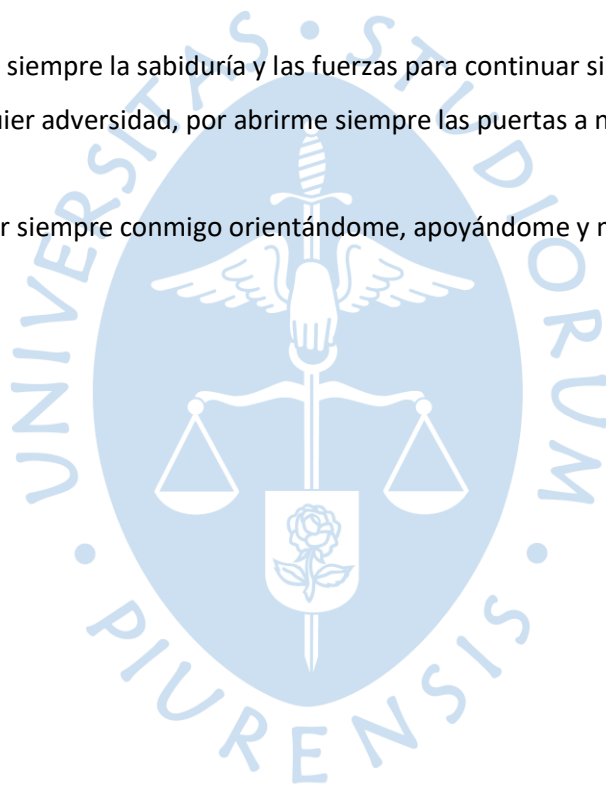
.....
Firma del asesor¹

¹ Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

Dedicatoria

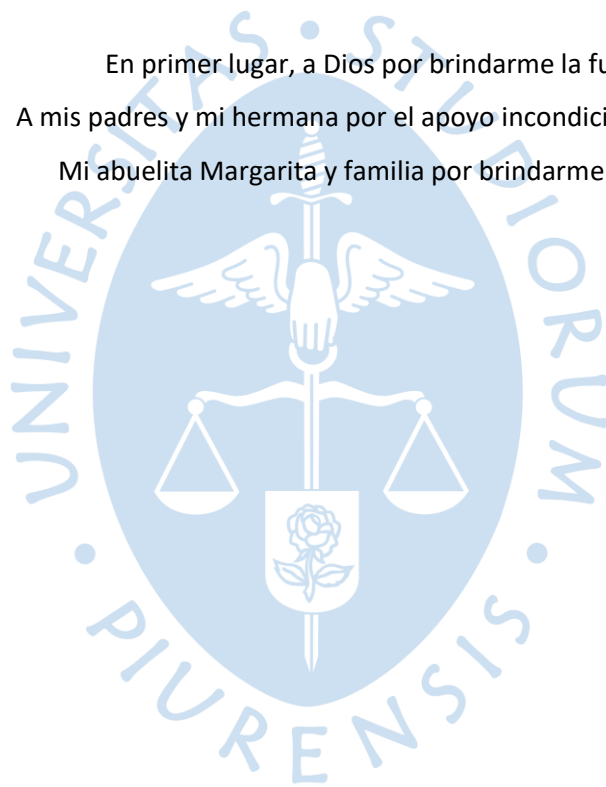
A Dios, por brindarme siempre la sabiduría y las fuerzas para continuar siempre hacia adelante y no dudar ante cualquier adversidad, por abrirme siempre las puertas a nuevas oportunidades para lograr mis sueños.

A mis padres, por estar siempre conmigo orientándome, apoyándome y motivándome a ser alguien en la vida.



Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por brindarme la fuerza para seguir adelante.
A mis padres y mi hermana por el apoyo incondicional y confianza brindada.
Mi abuelita Margarita y familia por brindarme su soporte y apoyo moral.



Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional propone una mejora en el control interno del proceso de facturación de finalizaciones en una empresa minera de Arequipa. La facturación en este sector es un proceso complejo que requiere verificaciones detalladas antes de la emisión de comprobantes electrónicos. Errores en este procedimiento pueden generar retrasos, sanciones y pérdida de eficiencia operativa.

El estudio se centra en el área de cuentas por cobrar, donde se identificó que la revisión de soportes para la emisión de Notas de Crédito (NC) y Notas de Débito (ND) era manual y dependía del envío tardío de documentos en SharePoint. Esto ocasionaba demoras en la emisión de comprobantes dentro de los plazos establecidos por la SUNAT.

Para optimizar este proceso, se desarrolló una herramienta en Excel que fusiona dos archivos previamente utilizados en la empresa, mejorando la precisión de cálculos y reduciendo el tiempo de revisión de 90 a 30 minutos. Esta solución permitió agilizar la facturación y evitar sanciones regulatorias.

Desde un enfoque teórico, la propuesta se basa en los principios de control interno y en la importancia de la facturación electrónica como herramienta para optimizar procesos administrativos y reducir costos operativos.

Los principales aportes incluyen la mejora en tiempos de revisión de facturas, reducción del riesgo de errores y cumplimiento normativo. Asimismo, se estableció un modelo de control interno replicable en otras áreas del proceso de facturación.

En conclusión, la implementación de esta nueva mejora ha optimizado tiempos y recursos, garantizando la emisión oportuna de comprobantes electrónicos. Se recomienda seguir mejorando el sistema de facturación y capacitar al personal en herramientas tecnológicas para continuar reduciendo errores y tiempos en los procesos contables.

Tabla de contenido

Introducción.....	8
Capítulo 1. Información general	9
1.1 Descripción de la empresa.....	9
1.1.1 Ubicación	9
1.1.2 Actividad.....	9
1.1.3 Misión y visión	9
1.1.4 Organigrama.....	10
1.2 Descripción general de la experiencia	10
1.2.1 Actividad profesional desempeñada	10
1.2.2 Propósito del puesto	11
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe	11
1.2.4 Resultados concretos logrados (del puesto no de la experiencia)	12
Capítulo 2 Fundamentación del tema	13
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional.....	13
2.1.1 Antecedentes Teóricos	13
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	16
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	17
3.1 Aportes	17
3.2 Desarrollo de experiencias	18
3.2.1 Indicadores de gestión.....	18
Conclusiones	20
Recomendaciones	21
Referencias.....	22

Tabla de figuras

Figura 1 Organigrama.....10



Introducción

En toda empresa, ya sea privada o pública, el área contable como parte primordial del área administrativa, desarrolla un papel fundamental en el control de valores y expedientes correspondientes a la cancelación de bienes, servicios, u obras que hayan ingresado, se hayan elaborado o construido para un objetivo determinado de la misma.

Esto significa, o implica una serie de procedimientos de control, desde la correcta elaboración de documentos como Notas de Pedido, Órdenes de Compra o de Servicio, Contratos, hasta la generación de giros o transferencias contables, en los cuales, hasta el mínimo error de redondeo, o aproximación para más o para menos, puede significar la no correcta emisión del pago correspondiente en la fecha determinada, por el cumplimiento de plazos y penalidades, hasta por el costo por mora que se puede presentar.

Muchas veces, el personal que labora en el área contable, que lleva años realizando el o los mismos procedimientos, no perciben las demoras o ineficiencias que se producen, originándose retrabajos, reformulaciones, correcciones de última hora, y demoras innecesarias en fechas en las que cada minuto cuenta.

La experiencia de la suscrita, además del conocimiento propio del desarrollo de la contabilidad de una gran empresa, sirvió para percibir los procedimientos desde una óptica diferente, permitiendo detectar algunos tiempos muertos, y proponer alternativas de mejora, que faciliten y contribuyan a la eficiencia y eficacia de dichos procedimientos.

En el presente trabajo, se desarrolla una mejora dentro del proceso de control interno del flujo de trabajo para el proceso de facturación de finalizaciones en la empresa, que permita mejorar la eficiencia del mismo, y evitar retrasos en la revisión de los soportes.

Capítulo 1. Información general

1.1 Descripción de la empresa

La empresa XYZ es una empresa grande, que inició sus actividades en el año 1977, tiene una sola sucursal en el Perú, actualmente produce y comercializa los productos de cátodos de cobre, concentrado de cobre y concentrado de molibdeno. Actualmente se encuentra operada por una corporación extranjera y sus clientes principales provienen de EEUU y China.

La empresa cuida mucho el bienestar de sus trabajadores y de las de sus familias, es por eso que siempre brinda el mayor de sus soportes para que lleguen sanos y salvos a sus respectivos centros de trabajo. Con respecto a las comunidades, brinda el mayor apoyo a su población brindándoles la ayuda pertinente referente alguna situación económica y adicionalmente creando programas, ayuda social, creación de parques y/o colegios entre otros.

1.1.1 Ubicación

La compañía minera XYZ está situada en el departamento de Arequipa, y dentro de este sector se hallan otras compañías con la misma actividad económica que son sus principales competidores.

1.1.2 Actividad

La empresa XYZ es una empresa del sector minero que se dedica a la producción y comercialización de los productos de cátodos de cobre, concentrado de cobre y concentrado de molibdeno, donde tiene como principales aliados comerciales a empresas peruanas y estadounidenses específicamente para la venta de cátodo de cobre; y empresas extranjeras como EEUU y China en la venta de concentrado de cobre y concentrado de Molibdeno.

1.1.3 Misión y visión

Por políticas de privacidad y confidencialidad de la empresa, no se revelará la misión y visión concreta de la compañía, no obstante, se mencionará de manera en general:

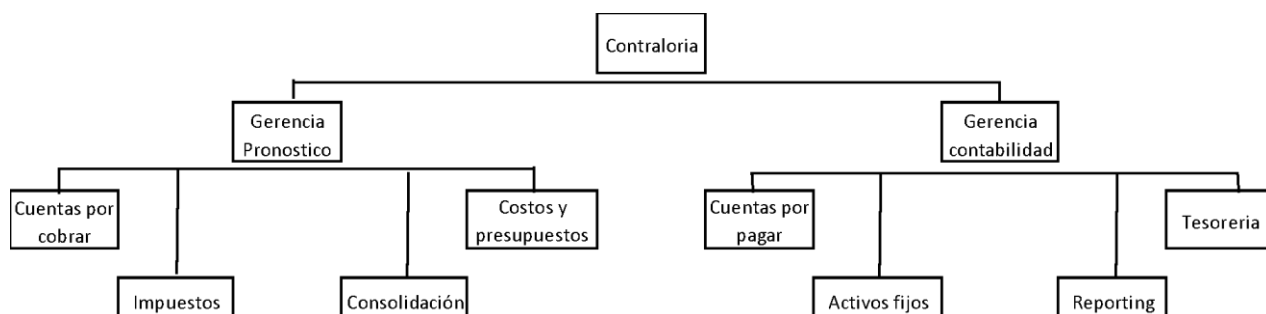
Misión: Se cumplirá el objetivo de la misión a través de la excelencia en seguridad, medio ambiente, operaciones, personas, costos y responsabilidad social.

Visión: Ser pioneros en la Producción Segura de cobre, transformando realidades con un impacto positivo en el día a día.

1.1.4 Organigrama

Figura 1

Organigrama



Nota. Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa. (2024)

1.2 Descripción general de la experiencia

La experiencia profesional desempeñada en la empresa XYZ inició en octubre del 2022 como practicante profesional en el área de pronóstico, específicamente en cuentas por cobrar, donde al culminar el año de prácticas y por su buen rendimiento demostrado en el transcurso del periodo antes mencionado, continúa laborando hasta la fecha.

Durante el periodo de prácticas profesionales se desarrollaron diferentes actividades en el área de cuentas por cobrar donde realizaba la elaboración de los procesos vinculados con la generación de comprobantes de pago electrónicos (facturas, notas de débito, notas de crédito y boletas) por las transacciones de venta de mineral (Concentrado CU, Molibdeno, Cátodo CU) y Misceláneos. Adicional a ello, desarrollaba el proceso completo, desde la coordinación con el usuario, preparación de los documentos soporte, registro de la transacción (Contabilidad) y generación del comprobante electrónico. Una de las tareas más importantes, esta referida a verificar los montos de los ingresos monetarios por las transacciones que la empresa realiza diariamente.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

La practicante profesional del área de cuentas por cobrar, desempeñó las siguientes funciones:

- Apoyo en el proceso de facturación por ventas misceláneas y ventas de cátodos a clientes nacionales.
- Elaboración de proformas para ventas de cátodos a clientes nacionales de acuerdo con los requerimientos del área de ventas.
- Revisión preliminar de soportes provisionales y finales por ventas de concentrado CU y molibdeno.

- Apoyo en la gestión de los cobros por ventas misceláneas (pagos y descuentos).
- Clasificación y revisión de todos los comprobantes electrónicos emitidos en el mes (Validación SUNAT).
- Revisión y verificación preliminar del registro de ventas del mes, para el equipo de impuestos.
- Envío de saldos pendientes de cobro/pago por ventas de cátodos a los clientes nacionales.
- Actualización de comprobantes electrónicos en One Drive para el equipo de impuestos.
- Carga en SharePoint (ventas) de todos los comprobantes electrónicos generados en el mes con su respectivo soporte.
- Apoyo con la atención de requerimientos de auditoría tributaria y financiera (Deloitte/EY Tax).
- Apoyo en la preparación de controles SOX AR - 22 y AR – 29 mensuales.
- Apoyo en la generación de reportes SAP por concepto de energía (facturación COES).
- Carga de todos los Journal Entry generados durante el mes al Share Point del equipo de Financiamiento
- Apoyo y ejecución en la actualización del archivo actuales del *Forecast*.

1.2.2 **Propósito del puesto**

En el departamento de contabilidad de la empresa XYZ, las tareas que se desarrollan durante cada transacción que se realiza con sus clientes y proveedores son registradas por las diferentes áreas. Es así encontramos las áreas de, podemos encontrar el área de Impuestos, Cuentas por Pagar, Tesorería, Activos Fijos, Pronóstico, Informes Financieros y Nómina de sueldos. El área de pronóstico se subdivide en planificación financiera y costos; a su vez dentro del área de planificación financiera se encuentra la sub-área de facturación y cuentas por cobrar.

El área de cuentas por cobrar tiene el propósito de realizar el registro y emisión de las facturas electrónicas por venta de mineral de cobre, donde posteriormente envía al cliente final su comprobante electrónico de la venta generada. Adicional a ello, realiza el cobro correspondiente dentro del mes de emisión del comprobante.

También realiza la elaboración de proformas electrónicas a clientes locales para que procedan con el pago correspondiente a las cuentas bancarias de la empresa.

Otro propósito del puesto es apoyar en las auditorías internas y externas realizadas por las principales auditoras, donde las personas encargadas deberán presentar toda la documentación y soporte de las facturas dentro de los plazos solicitados.

1.2.3 **Producto o proceso que es objeto del informe**

Las empresas mineras según lo establecido mediante contratos, al realizar la exportación y venta del mineral de molibdeno de cobre a diferentes empresas extranjeras, se desarrolla el procedimiento de pesaje y toma de muestras de laboratorio mediante un laboratorio certificado para determinar el porcentaje de leyes de mineral de cobre que se tenía. Como consecuencia, se emitía su

factura correspondiente y posteriormente el material podía ser exportado por los principales puertos marítimos de Arequipa (Matarani). Al llegar a puerto de destino, el material volvía a ser pesado y se vuelve a tomar una muestra para determinar las condiciones que llega el producto a su destino final porque durante el traslado de este, pudo haber perdido o aumentado su composición por diferentes factores como por ejemplo las condiciones climatológicas. Esto hacía que se realice un “*final invoice*” donde se actualizaba el precio del cobre a la fecha, se determinaba si el material cumplía con todos los estándares establecidos según contrato o en caso contrario se aplicará una penalidad por incumplir este.

De esta manera se logra determinar si a la fecha de llegada de molibdeno de cobre a puerto de destino, existe una variación monetaria en donde se regulariza con la elaboración de una NC/ND.

La revisión de todo el soporte del “*final invoice*” se desarrollaba de manera manual, ocasionando retraso en la revisión de todo el soporte de las finalizaciones y esto repercutió en la elaboración de las Notas de Crédito/Débito.

El área dependía de la corporación con respecto al envío de los soportes de las finalizaciones, en donde varias veces subían el soporte en un SharePoint el último día de vencimiento de las notas de crédito/débito y adicionando la manera manual de revisión de los soportes, atrasaba más el proceso de la elaboración de los comprobantes antes mencionados. Es por ello, que se trabajó en realizar una mejora para evitar retrasos en la revisión de los soportes.

1.2.4 Resultados concretos logrados (del puesto no de la experiencia)

A raíz de las mejoras implementadas, se consiguieron resultados positivos como:

- El uso del archivo Excel para la revisión de los cálculos de las facturas finales de Molibdeno, el cual se pudo fusionar de 2 archivos Excel utilizados por la compañía, nos permitió obtener mejores resultados en cuanto a confiabilidad y rapidez instaurando mejoras en el presente y futuro potenciando los resultados esperados. En el caso de la rapidez del archivo, el nuevo archivo permitió reducir 30 minutos de tiempo de revisión en comparación a la forma tradicional, ayudando a la optimización de los recursos de la empresa.
- Adicionando lo anterior comentado, el archivo creado ayudó a no retrasar el proceso de la elaboración de los comprobantes electrónicos, cumpliendo dentro de las fechas (normativa vigente) establecidas por la SUNAT, evitando posibles multas.

De esa manera, podemos definir que la implementación del nuevo archivo es una forma de ayudar en mejorar el proceso interno porque brinda una mayor confiabilidad en los resultados esperados.

Capítulo 2 Fundamentación del tema

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Para realizar este trabajo de suficiencia profesional se requiere un estudio previo de conceptos teóricos que sirvan de base para ofrecer las propuestas que mejoren el procedimiento de control interno en el área de cuentas por cobrar en la facturación electrónica.

Es por ello, que para que una empresa fluya de manera excepcional y tenga éxito, es recomendable la innovación y el cambio en sus procesos internos ya que de esta manera se podrá identificar algún tipo de error en el sistema trayendo consigo la resolución rápida y oportunidad de la falla dentro de los parámetros establecidos. Esta mejora puede traer consigo una reducción de costos, mejorar la eficacia, la producción y sobre todo el tiempo encomendado en una tarea (ESUE, 2023).

Es importante indicar que no es necesario que la empresa realice cambios muy drásticos sino la idea es poder buscar opciones de optimización que pueda traer consigo beneficios económicos a la organización (ESUE, 2023).

2.1.1 Antecedentes Teóricos

2.1.1.1 Control Interno. Las organizaciones enfrentan varios riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos estratégicos e incluso causar un gran impacto negativo en sus diferentes grupos de interés. Mediante el control interno se puede establecer un plan estructurado, que ayuda a la alta dirección a mantenerse enfocada en alcanzar sus objetivos operativos y financieros, mientras la empresa opera de manera razonable, reduciendo las sorpresas (Acosta, 2020).

El Control Interno es un proceso que debe ser llevado a cabo por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la organización. Está diseñado principalmente para ofrecer una seguridad razonable sobre los objetivos operativos de reporte y de cumplimiento de la entidad (Acosta, 2020).

Adicional a ello, el control interno se apoya en un grupo de pasos y reglas creadas para asegurar que las transacciones sean realizadas de forma correcta y en el momento adecuado. Este sistema también intenta cumplir con las leyes y las normas contables actuales, asegurando la confiabilidad de los informes financieros (Quispe, 2020).

Es por ello, es importante que las empresas implementen sistemas y procedimientos de control interno ya que les permite proteger sus activos ante cualquier fraude, ayuda a mejorar la confiabilidad de la información financiera, aumenta la eficiencia operativa, asegura el cumplimiento normativo (leyes regularizaciones, estándares de la industria) y promover una cultura ética frente al trabajo (Contabilidad Finanzas, s.f). <https://contabilidadfinanzas.com/contabilidad-financiera/control-interno/>

En conclusión, el control interno no solo ayuda a minimizar riesgos, sino que también fortalece la toma de decisiones y el crecimiento sostenible de las empresas.

2.1.1.2 Facturación electrónica. La facturación electrónica implica en crear facturas en formato digital donde se utiliza un sistema aprobado por la empresa y la entidad fiscal donde garantiza la integridad y autenticidad del documento. Este paso abarca la creación de un archivo electrónico con datos específicos y organizados en un formato determinado, su validación por las autoridades fiscales del país y su envío al destinatario por medios electrónicos (The factory hka, s.f).

Adicional a ello, es un documento donde sustenta el costo, gasto y crédito fiscal de la venta de un bien o servicio. Esto debe ser emitido y utilizado por los emisores electrónicos que se encuentran en el Régimen General, Régimen Mype Tributario, Régimen Especial de Renta, Régimen Agrario y Régimen de Cooperativas Agrarias. Para poder emitir dicho documento, es necesario el cumplimiento de condiciones como por ejemplo se emite a favor del comprador, pero siempre y cuando cuente con RUC (registro único del contribuyente) habido con excepción a sujetos no domiciliados por las operaciones de exportación. Adicional a ello, se debe de tener una serie de consideraciones al momento de la emisión del comprobante electrónico donde se deberá incluir la forma de pago, el importe total de la venta, el RUC del cliente, la razón social, entre otros (Gobiernos del Perú, 2024).

La facturación electrónica ha traído consigo diferentes beneficios tanto de manera monetaria como de riesgos, por ejemplo, podemos encontrar: la reducción de costo monetario, también la agilización de trámites, ayuda a evitar errores manuales, fraudes, también controlar la documentación, entre otros (Nubox, 2024).

Para una implementación exitosa, las empresas deben considerar el cumplimiento legal y normativo, también la adaptación a las regulaciones establecidas por la entidad tributaria correspondiente, la selección del software adecuado, la capacitación del personal y la seguridad de la información (Vásquez y del Villar, 2018).

En conclusión, es importante implementar tanto en empresas grandes como pequeñas, la implementación de este recurso para tener controlado los recursos monetarios de la empresa.

2.1.1.3 Soporte de facturación electrónica. Es el documento que se emplea para demostrar el cálculo y el monto final de la compra de un bien o servicio, y que debe presentar el comprador cuando realiza transacciones con un proveedor que no tiene la obligación de emitir factura de venta o documento similar. De esa manera ayuda a respaldar correctamente los costos, deducciones, o impuestos deducibles de las compras y venta del producto (BPM Consulting, 2021).

Adicional a ello, un comprobante de contabilidad se puede describir como el documento que confirma el registro o asiento contable hecho. Este sustento ayuda a respaldar y validar una operación o transacción económica (Gerencie, 2023).

Es por ello, es necesario que para que la contabilidad sirva como prueba para el contribuyente, es importante tener en cuenta lo siguiente (MC, 2023):

- Registrar de manera precisa el movimiento diario de ventas y compras
- Debe representar la situación económica y financiera de la empresa
- La contabilidad debe estar respaldada por comprobantes internos y externos, que apoyen los registros contables
- La contabilidad debe realizarse en idioma español, en partida doble, para que ofrezca una historia clara, completa y precisa de los negocios del comerciante.
- Los registros contables se llevan a cabo de manera cronológica, haciendo referencia a los comprobantes de contabilidad que los apoyan.
- Los comprobantes de contabilidad son los documentos que se preparan antes de registrar cualquier operación, en los cuales se indicará el número, fecha, origen, descripción y monto de la operación, así como las cuentas afectadas por el asiento. Cada comprobante debe tener los documentos que lo respalden.

2.1.1.4 Clientes. Un cliente se puede entender que es cualquier persona o entidad que tiene poder adquisitivo de compra donde puede ser un bien o servicio de lo que una empresa ofrece, ya sea para su uso personal o para el beneficio de otros. Los clientes son fundamentales para el éxito de un negocio, por lo que las estrategias empresariales deben enfocarse en cumplir con sus principales necesidades. Las empresas deben crear y llevar a cabo sus planes de negocio y desarrollo de productos teniendo al cliente como el enfoque principal. Las empresas tienen diferentes compradores según el tipo de mercado y sector en el que compiten (Quiroa, 2024).

Es por ello, es importante fidelizar a los clientes con la finalidad que repita una compra o experiencia con una misma empresa específica ya que esto ayuda al crecimiento sostenible de la marca o compañía en el tiempo (QuestionPro, 2025).

También para tener claro el panorama de lo que requiere el cliente es necesario clasificarlos de acuerdo al tipo de cliente, tipo de producto que se va a vender, gustos y preferencias de los clientes, su estatus social, la ubicación geográfica, entre otros. Esto permite conocer mejor al cliente y determinar marketing a implementar (Santos, 2022).

Adicional a ello, el buen uso y estrategia del marketing ayuda a mantener a los clientes, elevando la confianza en la marca y creando más oportunidades de recomendación y recompra. Además, se encuentran áreas donde se puede mejorar en la gestión de la experiencia del cliente y el uso de herramientas digitales para mejorar la interacción con los usuarios (Landeo y Marcelo, 2021).

En conclusión, fidelizar a los clientes a través de estrategias bien definidas y personalizadas no solo favorece la estabilidad del negocio, sino que también contribuye a su competitividad en el mercado.

2.1.1.5 Cronograma de facturación. Con respecto al cronograma de las facturas electrónicas y las notas de crédito o débito asociadas, se debe de emitir de acuerdo al formato electrónico implantado por la SUNAT, donde el emisor tiene como fecha máxima de 03 días calendario para la presentación y emisión del comprobante electrónico. Después de ello, la SUNAT valida el comprobante generado por la empresa donde establece e indica si se encuentra aceptada, aceptada con observaciones o rechazada (SUNAT, 2022).

- a) Aceptada: El comprobante electrónico cumple con todos los estándares establecidos por el ente regulador.
- b) Aceptada con observaciones: Cuando un comprobante electrónico cumple con las validaciones establecidas pero los datos del recibo pueden repararse tras una auditoría.
- c) Rechazada: El comprobante electrónico no cumple con los estándares del ente regulador por ende debe emitir un nuevo comprobante corrigiendo y subsanando el rechazo del documento.

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

El método de investigación de este estudio es de enfoque cualitativo descriptivo, desarrollado con base en técnicas de observación de los procesos seguidos en el área de facturación.

Para poder desarrollar la propuesta de mejora se revisó y analizo con detenimiento la comprensión de todo el soporte de la NC/ND "*final invoice*" enviado por el área de ventas donde se solicitó la ayuda pertinente para el estudio de párrafos específicos de los contratos suscritos entre los clientes y la empresa ya que estos comprenden el porcentaje de penalidad que le corresponde asumir a la compañía por no cumplir con los estándares del producto vendido. El análisis ayudó a poder entender el cálculo de los montos finales del comprobante electrónico, donde se pudo observar que dentro del soporte faltaba el detalle del porcentaje de la penalidad generado por el área de ventas. Adicionalmente a ello, esto permitió identificar el tiempo utilizado en la realización de la tarea de facturación.

El proceso de observación se realizó en paralelo al desarrollo de las actividades laborales diarias, ya que durante un período aproximado de 3 meses se observó y analizó cada proceso de facturación, en el cual se elaboró un "nuevo Excel" que posteriormente fue presentado al supervisor inmediatamente aceptó la propuesta planteada y finalmente se añadió como parte del control interno del área.

Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

En el respectivo capítulo se podrá detallar los cambios realizados en el área de facturación a raíz de la experiencia ganada en el puesto de trabajo.

Es fundamental que los comprobantes electrónicos que realice la empresa a sus clientes sean emitidos de manera correcta de acuerdo con lo indicado por la Sunat, donde debe considerar los montos, la razón social de la empresa, la fecha de emisión, el método y vencimiento de pago. Dichos importes deben estar sustentados con el soporte que conlleva la facturas y/o Notas de débito /Nota de crédito, pero para corroborar que la suspensión de la factura se ha realizó de manera precisa es importante revisar todo el soporte dentro de los plazos de emisión de comprobantes electrónicos (3 días calendario) establecidos por la SUNAT para evitar multas o sanciones.

• Aportes

Para dar solución al problema detectado, se instauró un nuevo proceso interno en lo cual ayudaría a optimizar la revisión del soporte del comprobante electrónico en tiempo y confiabilidad. Es por ello, se procedió con la asociación de dos archivos Excel ya antes implementados en la compañía, el 1ero referido a la revisión de soportes provisionales de Molibdeno y el 2do referido a los ensayos finales.

Recopilando toda esta información, se procedió con la creación de un nuevo archivo, el cual facilita la revisión de los cálculos detallados en el soporte de la factura final y a la vez se verificaría el monto total del comprobante generando la NC/ND correspondiente.

Este innovador procedimiento, ayudaría a brindar la eficaz y rapidez en los resultados, y para tener la seguridad y efectividad de dicho archivo Excel. El tiempo estimado de la revisión tradicional era aproximadamente de 1 hora y 30 minutos entre reuniendo el soporte completo, indagando al área principal de ventas los importes a utilizar dentro del soporte. Con el cambio realizado, aproximadamente el tiempo de empleabilidad en la revisión de los soportes es de 30 minutos, mejorando los tiempos en la ejecución de lo creado. Es por ello, se procedió con comprobar de través de la comparación con los métodos tradicionales que se venían desarrollando en la compañía los cuales demandaban mucho más tiempo.

Cabe resaltar que el archivo Excel implementado en la compañía se podría seguir aplicando a futuro ayudando a obtener resultados más confiables y básicamente este archivo estaría preparado para dos modelos de finalizaciones de Molibdeno:

- A) El primero es para un modelo tradicional, donde se calcula penalidades como el arsénico, el cobre y por humedad /aceite que contiene el molibdeno.
- B) El segundo modelo es agregando las penalidades antes mencionadas más las penalidades del insoluble (supere el límite del 8%) y la penalidad del Mo + Cu no supere el 51%.

3.2 Desarrollo de experiencias

El rubro del sector minero es muy complejo, por lo que el proceso productivo de los principales productos vendidos por la empresa XYZ tiene diferentes componentes y reactivos que diferencia la composición de la producción, también por la baja ley del material minado hace que la empresa realice planes de acción para seguir explorando nuevas zonas para realizar el respectivo minado con la finalidad de no bajar la calidad y los estándares de la producción, por ende la empresa cuida mucho la satisfacción de sus clientes y así aumentar la rentabilidad de la compañía y cumplir sus objetivos propuestos tanto en el corto y largo plazo.

Trabajar en el sector minero durante dos años consecutivos, permitió acumular experiencias profesionales, explorando el campo contable, aprendiendo diferentes métodos de tratamiento contable especialmente en el rubro minero, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos en la universidad. Además, aumentando los conocimientos del proceso productivo de la empresa y conociendo el control interno de las principales áreas que ha llevado a realizar eficazmente las tareas asignadas y proponer soluciones a los problemas que se presenten. Esta experiencia profesional actualmente va creciendo a través del trabajo, aprendiendo y mejorando constantemente, con el objetivo de seguir obteniendo resultados positivos que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.

Con respecto a las actividades, la empresa tiene marcada las funciones específicas de cada una de los miembros de cada equipo de trabajo, pero la intermedia rotación de los miembros del equipo a diferentes áreas ha generado que las actividades sean desarrolladas de manera estándar y monótona por lo que los cambios en los procesos de revisión de los soportes de facturación se han mantenido y no se logró identificar la oportunidad de mejora en un momento oportuno, por lo tanto, con base en teorías previas y a través de la observación, se identificaron deficiencias en el área de facturación y se hicieron recomendaciones de control interno.

La gestión de la empresa necesita reforzar su control interno para garantizar el logro de sus metas, buscando mejorar constantemente en el día a día reconociendo las contribuciones realizadas.

3.2.1 Indicadores de gestión

Se definieron indicadores de gestión que ayudarán a evaluar los aportes mencionados con anterioridad y supervisar los procesos de facturación de la empresa; el primer indicador es “porcentaje de tiempo en la revisión de los soportes de las NC/ND” de acuerdo a la reducción de tiempo y recursos utilizados en la verificación de los importes tanto totales y penalidades generadas por el tipo de material vendido, respetando los cronogramas de facturación generando así un compromiso por mejorar el proceso.

Es importante señalar que, aunque se nota un mejor manejo y tiempo en el área de facturación, no es factible medir las mejoras logradas, porque no hay un registro histórico detallado de los errores ni de los clientes con los que se tuvieron algunos conflictos (error en los cálculos de los soportes) y demora en la emisión del comprobante electrónico. Sin embargo, es evidente que, si se han conseguido mejoras tanto en la revisión de los soportes, ya que se puede identificar rápidamente si algún cálculo no está conforme a lo esperado.

Las empresas mineras según lo establecido mediante contratos, al realizar la exportación y venta del mineral de molibdeno de cobre a diferentes empresas extranjeras, se desarrolla el procedimiento de pesaje.



Conclusiones

- Los procesos en cada área, sobre todo en la contable, a pesar de ser utilizados durante muchos años de manera repetitiva, son susceptibles a mejoras, para lo cual debe existir una predisposición para hacerlo, y contar con personal suficiente y necesario, con la preparación requerida para estudiar y analizar los flujos y pasos requeridos en cada proceso.
- El control previo, y el control de calidad deben ser enfatizados en las empresas, toda vez que su papel es preponderante para el resultado propio, garantizando la confiabilidad y evitando incurrir en penalidades.
- Si bien es cierto la rotación de personal es necesaria para “refrescar” a los colaboradores, el tiempo medio de estancia de un colaborador en un área debería ser el suficiente para que le permita conocer adecuadamente las virtudes y defectos de los procesos internos, facilitando la posibilidad de detectar inconsistencias, incoherencias, reprocesos, tiempos muertos y otros, que no podría realizar si cuando se está “acomodando” y conociendo el área a conciencia, es rotado.



Recomendaciones

- Tomar en cuenta los tiempos de rotación del personal, a efectos de que la permanencia del mismo en las áreas, sea el suficiente y necesario para que el mismo pueda percibir las deficiencias en los procesos y proponer alternativas de mejora.
- Implementar el control interno con personal o colaboradores con cierta experiencia y trayectoria dentro de la propia empresa u externa, para contar con su aporte en el seguimiento y mejora de procesos.
- Actualizar a los colaboradores de las diversas áreas, con información y capacitación relevante, propia de los procesos de sus respectivas áreas, a fin mantenerse a la vanguardia de las innovaciones dentro del proceso de mejora continua.



Referencias

- Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante?. MarshMcLennan. <https://www.marsh.com/pe/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- BPM Consulting (28 de mayo de 2021). ¿Qué es el Documento Soporte? <https://www.bpmconsulting.com.co/post/qu%C3%A9-es-el-documento-soporte>
- Contabilidad Finanzas. (s.f.). Control interno: Clave para el Éxito Empresarial. <https://contabilidadfinanzas.com/contabilidad-financiera/control-interno/>
- Escuela de Unidad Editorial [ESUE] (2023). La importancia de la mejora de proceso en la empresa. <https://www.escuelaunidadeditorial.es/blog/marketing-y-comunicacion/la-importancia-de-la-mejora-de-procesos-en-una-empresa>
- Gerencie. (05 de setiembre de 2023). Comprobante de contabilidad y soporte de contabilidad. https://www.gerencie.com/diferencia-entre-comprobante-de-contabilidad-y-soporte-de-contabilidad.html#google_vignette
- Gobierno del Perú. (18 de junio de 2024). Emitir facturas electrónicas: Sistema de Emisión Electrónica – SOL. <https://www.gob.pe/7309-emitir-factura-electronica-sistema-de-emision-electronica-sol>
- Landeo, J. y Marcelo, L. (2021). Marketing relacional y fidelización de clientes de la empresa Hemavigsa, Villa El Salvador - 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1385>
- Manual del contador. [MC]. (2023). Revista Manual del Contador, asesoría legal, tributaria y administrativa. <https://revistamanualdelcontador.com/contabilidad/soportes-contables/>
- Nubox Facturación. (2024). Información General. ComparaSoftware. <https://www.comparasoftware.pe/nuboxfacturacion#:~:text=Nubox%20es%20un%20softwa re%20de,cuentas%20a%20pagar%20y%20a%20cobrar.>
- QuestionPro. (2025). Fidelización del cliente: Qué es, importancia y beneficios. <https://www.questionpro.com/blog/es/fidelizacion-del-cliente/>
- Quiroa, M. (2024). Cliente: Qué es y cuál es su importancia. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Quispe, P. (2020). Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santos, D. (2022). Mercado objetivo: Qué es, tipos, ejemplos y cómo definirlo. *HubSpot Blog*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-mercado-objetivo>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2022). Operatividad.
<https://orientacion.sunat.gob.pe/3529-operatividad>

The Factory HKA. (2025). La factura Electrónica Portal.
<https://www.thefactoryhka.com.pe/#::~:~:text=La%20Factura%20Electr%C3%B3nica%20Portal%20es,lo%20que%20mejora%20la%20competitividad>

Vásquez, B. y Villar, J. (2018). Implementación de facturación electrónica [Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e229fa25-24bf-4f81-ad73-d89a2d5f64d4/content>

