

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“ANALISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA FACTURACION EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, LIMA, 2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

CONTADOR PUBLICO

Autor:

Bach. Raul Angel Mamani Garay

Asesor:

Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano
Código ORCID 0000-0001-5012-9740

Lima - Perú

2024

Informe de Similitud



Página 2 of 39 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3084358645

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A Dios y a mi familia que mantuvieron su apoyo de forma incondicional a pesar de cualquier dificultad que pudo presentarse y que contribuyeron durante toda mi carrera profesional.

Agradecimiento

A mi jefa directa la Srta. Eveling Núñez que, gracias a su constante apoyo y acompañamiento en distintas labores, he podido contar con un crecimiento profesional y poder desarrollar este trabajo.

A mi asesor el Dr. Claudio Zegarra, que gracias a su acompañamiento, pautas y parámetros indicados he podido elaborar este trabajo.

A mi familia que siempre me apoyaron en todo el camino de la etapa universitaria y hasta la elaboración de este trabajo.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	18
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	24
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1 Total de Notas de Crédito y Causas seleccionados por Oracle	25
Tabla 2 Total de Notas de Crédito por causas de emisión según cliente y acciones realizadas autorizadas por Sunat	26
Tabla 3 Total de Notas de Crédito por Causas Irregulares.....	27
Tabla 4 Total de Notas de Crédito por Causas Regulares.....	28

Índice de Figuras

Figura 1 Motivos de Notas de crédito habilitados por Oracle autorizados por Sunat.....	24
Figura 2 Motivos de Notas de crédito habilitados y autorizados por Sunat.....	24

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo determinar un análisis de los procesos de control interno ya establecidos en una empresa transnacional dedicada a la prestación de servicios, principalmente evaluaciones de conformidad, esta empresa tiene como casa matriz en Colombia, la cual funciona como una organización sin fines de lucro económicos. Después del ingreso a la empresa y hasta la fecha de hoy pudo detectarse ciertos vacíos en el control interno, siendo estos más relevantes en el proceso de facturación dentro del área de Contabilidad.

Al realizar el análisis de control interno dentro del proceso de facturación en la empresa, se observaron las herramientas utilizadas para el funcionamiento del trabajo, tales como el sistema contable, instructivos, reportes de facturación e información de las funciones a cargo.

Uno de los vacíos encontrados dentro del análisis fue que existía ciertas irregularidades en las emisiones de notas de crédito, estas se examinaron a detalles, descubriendo los motivos y razones por la cual se llegan a emitir y comparándolos con la normativa contable vigente aplicando parámetros indicados por la Sunat y la experiencia profesional acumulada. Se resuelve por esta investigación, el origen de las problemáticas encontradas y las recomendaciones para cada una.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA

1.1.1. Descripción

La empresa Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) es una entidad privada sin ánimo de lucro, con una extensa cobertura internacional iniciada en Colombia en 1963 con el fin de contribuir en los requerimientos de distintos sectores, a través de servicios como certificaciones, inspecciones y verificaciones que contribuyen a la competitividad y al desarrollo sostenible de las organizaciones. A lo largo del tiempo fueron instalando distintas oficinas en Latinoamérica.

En el año 2001 Icontec llevó a cabo la inauguración de su oficina en Perú, constituyéndose formalmente como ICONTEC DEL PERU S.R.L. con RUC N° 20502036549, cuyas oficinas se encuentran actualmente en Av. Dionisio Derteano Nro. 184 Dpto. 501 Urb. Santa Ana Lima - Lima - San Isidro.

1.1.2. Actividad económica

En la actualidad se presta los servicios de adiestramiento, consulta y venta de Normas y Publicaciones y servicios de Evaluación de la Conformidad como:

- Certificación de Producto, Procesos y Servicios
- Certificación de Procedimientos de Gestión
- Control e Inspección
- Validación y Verificación
- Acreditación en Salud

1.1.3. Misión

Icontec es una empresa privada con respaldo global que promueve la calidad como un concepto holístico y tiene como objetivo contribuir a la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones transformando la cultura organizacional y generando confianza en el consumidor. Por ello, a partir de nuestras actividades y procesos con proyectos de normalización, formación, evaluación de la conformidad y cooperación, conseguimos mejorar conjuntamente la calidad de vida de la sociedad.

1.1.4. Visión

Icontec será un referente entre los organismos de normalización y certificación de América Latina, y así recibirán un reconocimiento especial por servicios educativos adecuados e innovadores apoyados en tecnología. Además, serán reconocidos por servicios profesionales que contribuyen efectivamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Para ello, fortalecerán la cultura de servicio y cultivarán talentos más integrales y leales.

1.1.5. Principios

En Icontec prevalece los principios fundamentales para un crecimiento óptimo como la integridad, ética, responsabilidad y sostenibilidad.

1.1.6. Valores institucionales

En Icontec se mantiene los valores de servicio, eficiencia, confiabilidad, respeto, adaptabilidad y compromiso hacia todas las áreas como empresa y los clientes finales.

1.1.7. Reconocimientos Internacionales

Icontec es el socio IQNET en Colombia. Los organismos que autentifican en Sistemas de Gestión a través de certificaciones. Utilizando mecanismos de cooperación coordinado y exclusivo de IQNET, Icontec puede ayudar mejorar los requisitos de evaluación para organizaciones certificadas en otros países.

Las empresas que se certifican con Icontec cuentan con la garantía de que sus evaluaciones de la conformidad mantienen el respaldo de las ventajas comerciales que otorga IQNET.

1.1.8. Acreditaciones

Icontec cuenta con las siguientes acreditaciones:

- Foro Internacional de Acreditación (IAF)
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC)
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)

- Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN)
- Servicio de Certificación Producto cuenta con la acreditación de ANAB
- Junta Ejecutiva del Mecanismo de Desarrollo Limpio (CMNUCC)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Control Interno

Del control interno se puede entender que:

En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Sin embargo, el cumplimiento de los controles empresariales de tiene que evidenciar, ósea, que la honradez y la transparencia en el uso de los recursos debe quedar debidamente registrada para poder ser comprobada, demostrada y en su caso, auditada. (Pereira, 2019, p. 17)

De la cita anterior se puede concluir que el control interno se contextualiza como una serie de pasos y procesos llevados a cabo por la gerencia de la compañía, con la finalidad de confirmar la veracidad de la información y la eficacia de los sistemas establecidos en la organización para resguardar los bienes de posibles desvíos, engaños o fraudes, salvaguardando de esta manera los intereses de la empresa, con el propósito de lograr los objetivos.

Por ello, tener establecido un control interno en cada compañía es indispensable y esto se ve reflejado con un manual de control interno que representa el paso detallado de todos los procesos de la empresa, contiene rutinas y guías necesarias para el manejo en la práctica. Este manual indica el orden de las ejecuciones, el cómo se realizan los procedimientos e información registrada en las bases de datos. (Martínez, 2020)

2.2. Importancia del Control Interno

El control interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el

fin de que sean utilizados en forma eficiente. (Rivera,2015, p. 2)

Según Gómez y Lazarte (2019) el control interno engloba temas administrativos y operativos, estos se clasifican en secciones. Siendo este primero a nivel Administrativo, la cual refiere a procedimientos ya establecidos en la compañía para lograr el objetivo trazado por la Dirección. También se tiene a nivel Contable, siendo las comprobaciones, controles y procesos tácticos ya implementados para avalar el cuidado de los activos y confiabilidad de los registros contables.

2.3. Sistemas Contables

Según Pérez y Merino (2024) afirman lo siguiente:

Los sistemas contables se componen de diversos tipos de documentos e implican la participación de especialistas (contadores) que se encargan del registro preciso y del análisis de la información. Los contadores suelen trabajar en conjunto con los gerentes o los responsables de tomar las decisiones de la empresa. (p.1)

Según Ekar (2014) expresa que “un sistema contable es el conjunto de principios y reglas que facilitan el conocimiento y la representación adecuada de la empresa y de los hechos económicos que afectan a la misma” (p.2), de este modo se puede entender que un sistema contable se convierte en un manual de procesos que sirve de instructivo para el Control Interno Contable.

2.4. Software contable

En cuanto el avance a las tecnologías Litwin (1995), menciona que:

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación constituye uno de los factores clave para comprender y explicar las transformaciones, sociales, políticas y culturales de las dos últimas décadas. El rol que desempeñan estas innovaciones tecnológicas es el alcance y la dirección de los cambios sociales y culturales continúa siendo, sin embargo, materia de controversia. (p.3)

Las herramientas tecnológicas que forman parte en la contabilidad de una

compañía, abre nuevas posibilidades de innovación y crecimiento. La capacidad de adaptación y eficiencia se ajusta a cada requerimiento ofreciendo soluciones específicas con opciones ideales para los distintos sectores de la industria. (Pico y Núñez, 2018)

En la actualidad, la noción del sistema contable a manudo se relaciona con el Software Contable que ayuda y posibilita el registro de datos, teniendo estos varios módulos que permiten a una compañía mantener sus registros financieros de forma electrónica y con herramientas que simplifican los cálculos. También se puede crear un sistema contable simple usando una hoja de cálculo, de esta manera se puede contabilizar los ingresos y gastos económicos, viéndose reflejado cada mes el comportamiento de los recursos usados y bajo que motivos fueron destinados. (Pérez y Merino, 2024)

Por ellos la implementación de un Software Contable en una empresa en la actualidad es vital, la cual puede abarcar distintas funciones contables, tal como explica Pico y Núñez (2018) menciona que:

Cada software o aplicación contable está diseñada o cumple ciertas características dependiendo al área del negocio en donde será aplicada; es decir tienen funciones personalizadas de acuerdo a la necesidad de los microempresarios entre las funciones más utilizadas tenemos:

- a. Presupuesto
- b. Contabilidad
- c. Facturación
- d. Inventarios
- e. Estados financieros (p.23)

2.5. Proceso de facturación

Dentro de un proceso de facturación se debe determinar las etapas de enmarcan el desarrollo: “presupuesto al cliente, pedido del cliente, albarán de entrega, factura, y apunte contable” (Ponces, 2003, p.25)

A partir de los apuntes o registros contables correspondientes es de mucha ayuda

contar con toda la información a la mano, desde obtener informes precisos a corto plazo e informes globalizados a largo plazo que conllevará a una mejor gestión en la toma de decisiones por la compañía. (Ponces, 2003)

Para Fiestas (2018), el proceso de facturación es una fase transaccional típica, donde se genera una factura después de finalizar el proceso contractual y de ventas; el procedimiento de facturación habitual forma parte de un proceso comercial más extenso que implica tomar y aceptar un pedido, procesar el pedido, entregar la mercancía o servicio prestado y concluir con el pago.

De acuerdo con la citada anterior, funciona muy bien la aplicación del principio contable Devengado donde Torres (2010) menciona lo siguiente “Al respecto, las Normas Internacionales de Contabilidad señalan que, el efecto económico de una transacción se deberá reconocer cuando esta ocurra o se realiza sin entrar a distinguir si se ha cobrado o pagado por dicha transacción” (p. 108), por lo tanto, se entiende el principio contable Devengado de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) que indica el registro y reconocimiento de la operación financiera en el momento que ocurran.

2.6. Notas de crédito

Las notas de crédito según Laulate, Cruz y Estrada (2018) menciona que:

Es aquel documento comercial emitido por el vendedor en el cual se detallan conceptos por los que un comprador dispone de crédito a su favor en su cuenta comercial. Es un documento registrable y siempre genera un saldo positivo para el cliente y se utiliza con el objeto de reducir el monto fijado en un recibo emitido con anterioridad. (p. 11)

La Administración Tributaria – SUNAT establece también el concepto de una nota de crédito, siendo esta su finalidad de modificar o corregir una factura, boleta de venta y recibo por honorarios emitida previamente.

Las razones más actualizadas por la cual una empresa puede emitir una Nota de Crédito están normadas por la Sunat (2022) las cuales son las siguientes:

- Eliminar, disminuir o incrementar el valor de un comprobante de pago electrónico.
- Subsanan un fallo en la reseña o detalle del tipo de bien o servicio prestado.
- Actualizar la fecha de pago o vencimiento.
- Corregir información relacionada al monto de los honorarios pendientes de pago, las fechas de vencimiento del pago único o de las cuotas pendientes de pago y los montos correspondientes a cada cuota y otros.

En Icontec se realiza todas las operaciones contables dentro de un Software Contable que permite la elaboración de la factura, boleta, nota de crédito y débito. Existen manuales instructivos para los procesos de facturación.

La empresa Icontec como ya se menciona es una empresa principalmente dedicada a la prestación de servicio, la cual se tiene ciertos parámetros al momento de emitir una Nota de Crédito. Este parámetro presentando en la organización, se origina dentro del área Contable que, al momento de emitir una nota de crédito, se debe utilizar los conceptos correctos según Sunat, esto influye bastante, ya que al ser una empresa dedicada a la prestación de servicio no se podría emitir una nota de crédito bajo el concepto de Anulación de Operación, ya que es imposible la devolución de un servicio ya prestado a menos que este aún no se haya brindado al cliente.

Sin embargo, a la actualidad desde la fecha de ingreso a la empresa, se pudo observar distintos casos en donde la emisión de nota de crédito se ha venido realizando bajo el único concepto de Anulación de Operación, esto conlleva a una irregularidad por parte de la compañía, siendo este el origen para las dos problemáticas en contradas en la organización.

La emisión de las notas de crédito bajo un concepto repetitivo e irregular surgen por las dos razones siguientes:

- Falta de una directriz (Control Interno) para la radicación de facturas correcta a los clientes y de esta manera he de asegurar que no sea rechazada y se emita una Nota de Crédito.

- Falta de implementación en el Sistema Contable (Software) para el correcto tratamiento contable de las notas de crédito.

Las limitaciones encontradas para poder realizar correctamente la emisión de nota de crédito con los conceptos regulares por Sunat fueron las siguientes:

- Al ser una empresa transnacional regida principalmente con sus políticas internas por la casa matriz que es Icontec sede Colombia, la implementación de una Directiva que ayude principalmente a la correcta emisión de notas de crédito bajo los conceptos correctos es muy burocrática, teniendo que pasar por distintas observaciones y aprobaciones por encargados de todas las áreas correspondientes.
- Al representar un porcentaje muy bajo, las notas de crédito bajo conceptos irregulares, no es de carácter de urgencia por la gerencia al solicitar la implementación adicional en el Software Contable, ya que este generaría un desembolso económico y un gasto no previsto por la filial

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1. Aspectos Generales de Ingreso a la Empresa

El proceso de selección fue coordinado por el área de desarrollo humano desde la casa matriz en Colombia, posteriormente quedando como finalista y teniendo una entrevista con la jefa directa del cargo postulado, Auxiliar Contable, esta entrevista se dio con Eveling Maritza Núñez Trujillano con el cargo de Analista Contable y María Elena Carrillo Mendoza con el cargo de Asistente de Gerencia.

Para aquel momento me encontraba laborando en una empresa del rubro de peluquería y belleza, Montalvo, mediante recibos por honorarios, desempeñando el cargo de Auxiliar Contable. Al recibir la propuesta laboral de Icontec, decidí por cambiar de trabajo por esta nueva oportunidad, la cual personalmente estaba buscando una estabilidad laboral, planilla y beneficios de acuerdo con ley, además de que un valor agregado que ofrecían fue el seguro en una de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) de elección cubierto al 100% por la empresa. Este beneficio de seguro médico fue de gran ayuda, ya que a mediados del segundo año laborando, presente graves problemas médicos de salud y tuve que ser operado de emergencia, estas complicaciones fueron causadas por cálculos biliares en la vesícula, gracias al seguro EPS tuve una rápida actuación y tratamiento post operación en la clínica Cayetano Heredia.

Por ello, teniendo en cuenta los beneficios que me ofrecían esta nueva oportunidad laboral es así como empecé el proceso de ingreso, dando los exámenes médicos correspondientes en la Clínica Internacional y dando iniciada mi experiencia de trabajar en Icontec desde el 07 de marzo del 2022.

3.2. Personas Relacionadas al Cargo

Una vez siendo entregado el cargo a mi persona, fue mostrado mi posición dentro del organigrama de la empresa, siendo mi jefa directa la analista Contable Eveling Maritza Núñez Trujillano y supervisado por el Gerente General Fernando Salas Cosio y posteriormente con el cambio de gerencia en enero 2024 por Claudia Lorena Vega Castillo a la actualidad.

El cargo mantiene ciertas limitaciones en cuanto la interacción con todas las áreas de la empresa, siendo esta solo indispensable mantener una comunicación fluida con todo aquel que solicite una actividad facturación o consulta de pagos, todo relacionado al flujo de ingreso de dinero,

3.3. Descripción del Cargo

El cargo de auxiliar contable prioriza fundamentalmente todo el flujo de ingreso, desde la facturación a los clientes, hasta la elaboración de los reportes de ventas mensuales a casa matriz, clasificados por ejecutivo comercial y por tipo de servicio que se ofreció.

Una de las funciones del cargo es la Facturación, esto implica generar los comprobantes de pago que solicitan los clientes, como facturas, boletas, notas de crédito y débito. Estas solicitudes de facturación son generadas por los ejecutivos comerciales y auxiliares de inspección, donde dirigen la petición de facturación mediante la herramienta tecnológica que cuenta Icontec, esto es un software que almacena grandes cantidades de datos, comerciales, proveedores, logística y contabilidad. Este software llamado Oracle, permite la generación de comprobantes de pago y que mediante otro sistema de facturación electrónica Ratifika, trasciende lográndose visualizar la representación gráfica y validación del comprobante de pago según parámetros y normas estipuladas por Sunat.

Otra de las funciones del cargo es la Gestión de Ingresos, esto implica en la validación, recepción y confirmación de pagos de clientes o de cualquier otro ingreso en las cuentas bancarias comerciales que registra la empresa. Además, permitir la herramienta necesaria para que los clientes que deseen optar por un método de pago distinto a transferencia o depósito en cuenta puedan pagar, este otro método de pago se trata de la pasarela de pagos Payme, consiste en generar un enlace directo que lleva al cliente a una plataforma donde puede realizar la transacción con cualquier método de pago o tarjeta de crédito y débito, esta herramienta ayuda principalmente a los clientes del extranjero.

3.4. Funciones y Responsabilidades

A continuación, se describen las funciones desempeñadas:

FACTURACIÓN

- Elaborar la facturación en Oracle, con los artículos correctos para que evidencie los ingresos de la filial en la unidad de negocios correcta.
- Validar que todas las facturas hayan cargado correctamente y haya sido aceptadas por Sunat.
- Validar que cada prefectura cuente con los soportes correspondientes que respalden la ejecución de los servicios para el reconocimiento de los ingresos.
- Creación de clientes en Oracle y validar que se hayan presentado los soportes (Consulta RUC o DNI) para la creación de clientes.
- Reportar las provisiones de ingresos al área de Facturación en Colombia, para la aprobación correspondiente y posterior registro.
- Realizar seguimiento a la facturación de los servicios con provisión de ingresos que deben cerrarse al mes siguiente.

GESTIÓN DE INGRESOS

- Identificación de depósitos recibidos en las cuentas bancarias.
- Realizar el pago de la auto detracción, llevando el control de los clientes que han realizado el pago del 100% de las facturas.
- Elaborar el informe de recaudo semanal para validar el cumplimiento de los indicadores de liquidez.
- Creación de enlace de Payme para pagos de clientes con tarjeta de crédito y conciliar los pagos con las facturas.
- Contabilización de cobros, mediante los recibos de caja.
- Conciliar los ingresos versus los estados de cuenta.
- Mantener el archivo ordenado de la información del área.
- Validación de requisitos de comprobantes de pago de las facturas de proveedores que radican a contabilidad.
- Prestar soporte en ausencia del Analista Contable o cuando lo amerite.
- Y demás funciones inherentes al cargo asignadas por el superior inmediato.

3.5. Desarrollo del Cargo

3.5.1. Antecedentes

El cargo se implementa en el año 2010 por un incremento de actividad en la facturación y dejando de estar operativo en el año 2015, esto debió por el

abandono del negocio principal que generaba una gran magnitud de facturación. Dejando como responsable a la analista contable encargada de los procesos de gestión de ingresos y egresos.

Para el año 2020 se logra concretar negociaciones con empresas ancla Entel y Gloria, ofreciendo de manera continua el servicio de Homologación de Proveedores, esto conlleva al aumento elevado de facturación, ya que las organizaciones que opten por volverse proveedores de las entidades anclas deben pasar por una previa inspección con Icontec.

Así mismo, la lista de convocatoria de proveedores al mes suele ser muy alta, la cual Icontec se ve obligado con la reapertura del cargo de Auxiliar contable por el incremento de actividades de facturación. Y desligar otras funciones y responsabilidades que venían siendo cumplidas por la analista contable.

3.5.2. Objetivo

El principal objetivo del cargo es garantizar la fluidez de emisión de comprobantes de pago para los clientes y registrar en Oracle todos los pagos ingresados desde las cuentas bancarias de la empresa. Además, de elaborar informes mensuales de ventas, con la finalidad de tener discriminado las ventas por cada ejecutivo comercial y Unidades técnicas (tipo de servicios). Con esta información se precisa principalmente el cumplimiento mensual en relación con las proyecciones y presupuesto asignado por la casa matriz en Colombia.

3.5.3. Metodología

Icontec que es una empresa transnacional mantiene una metodología implementada para cada cargo asignado. Es así como, al iniciar las labores del cargo, se agendaron durante una semana varias secciones de instrucción para poder cumplir con cada función asignada para el cargo. Estas capacitaciones fueron dadas por personal de casa matriz y por la jefa directa la analista contable de la filial Perú.

Además, fueron otorgados instructivos de procedimiento para la generación

de comprobantes de pago, manejo de software Oracle y manejo de la pasarela de pagos Payme.

3.5.4. Herramientas

En el desarrollo de las funciones del cargo se tienen herramientas prácticas, los instructivos de procedimientos ya mencionados anteriormente, que facilitan hasta cierto punto resolver cualquier duda surgida.

Siendo este puesto con la modalidad de trabajo híbrido que combina personal remoto y presencial, un obstáculo que podría surgir sería la imposibilidad de una comunicación fluida, sin embargo, se trabaja con una plataforma unificada de mensajería, Microsoft Teams, que facilita considerablemente tener una comunicación fluida y asertiva en cualquier momento del horario laboral.

Otra herramienta que ayuda a gestionar y cumplir con las funciones del cargo es el Software utilizado, Oracle, en este sistema se crea inicialmente los clientes, adjuntando los datos necesarios para el registro en la base de datos. Posterior a ello, se realiza la facturación según solicitudes asignadas.

3.6. Identificación de Problema

El problema se genera dentro de las funciones de facturación, al momento de generar los comprobantes de pago. Se logra identificar un incremento en las notas de crédito que en algunos casos carecen de motivos regulares por Sunat.

Estas notas de crédito emitidas por conceptos irregulares se generan por dos motivos principalmente:

- Falta de implementación en el sistema Oracle para el correcto tratamiento contable de las Notas de Crédito.
- Falta de una directriz para la radicación correcta de las facturas a los clientes.

3.7. Diagnóstico y Justificación del Problema

Esta problemática principalmente engloba en la emisión de notas de crédito para una empresa servicio que en este caso es la empresa Icontec, ya que teniendo en

claro que el único concepto y motivo que se utiliza para dichas emisiones es la Anulación de operación, esto conlleva a que resulte incoherente la anulación y devolución de un servicio ya prestado, los motivos por cual se emite las notas de crédito son las siguientes:

- Cliente solicita nota de crédito para actualizar detalles de descripción en la factura.
- Cliente solicita la nota de crédito, ya que no ha registrado dentro del mes de la fecha de emisión de la factura.
- Cliente solicita nota de crédito para poder registrar la factura y programar una fecha pago.

Al respecto, el inciso b) del artículo 26° de la Ley del impuesto general a las ventas, condiciona la deducción del impuesto bruto en el escenario de una transferencia de bienes, a que se acredite la devolución de los bienes, la devolución del comprobante de pago, así como la devolución del monto pagado y respecto a la prestación de servicio solamente se aplicaría la deducción cuando dicho servicio no haya sido efectivamente efectuado. En el caso de la prestación de servicio, existe la posibilidad de emitir una nota de crédito para anular la operación, únicamente cuando el servicio no ha sido prestado aun, de no ser el caso se estaría cometiendo una irregularidad. Esta idea tiene como precedente una resolución del tribunal fiscal RTF 2006-1-01504 (ANEXO 1)

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se mostrará los resultados encontrados en relación con las problemáticas descritas anteriormente. Estos hallazgos se encontraron principalmente en el flujo de procesos de facturación, al momento de realizar las solicitudes de Notas de Crédito por parte de los comerciales. Estas generalmente a petición de los clientes son recibidas por los comerciales que posteriormente se ejecutas mediante el Oracle.

4.1. Acciones permitidas por Oracle

Figura 1

Motivos de Notas de crédito habilitados por Oracle autorizados por SUNAT

Fuente: Software Oracle

Interpretación

Tal como se visualiza en la Figura 1, dentro del Software Oracle al momento de emitir una nota de crédito solo se encuentra habilitado los motivos señalados,

Figura 2

Motivos de Notas de crédito habilitados y autorizados por Sunat

Fuente: Sunat

Interpretación

En la figura 2 se puede observar todos los motivos habilitados y autorizados por Sunat, la cual a comparación del Oracle se agrega la siguiente opción adicional: “Ajustes – montos y/o fechas de pago”

4.2. Causas, motivos y acciones realizadas para las Notas de Crédito.

Tabla 1

Total de Notas de Crédito y Causas seleccionados por Oracle

Causas de Nota de Crédito - ORACLE	# Notas de Crédito	Porcentaje
Actualización de datos (comercial)	51	27%
Cierre de facturación (Facturación)	1	1%
Cliente no contabilizo la factura (Comercial)	33	18%
Doble facturación (Comercial)	6	3%
Error de información por ejecutivo (Comercial)	10	5%
Error en elaboración de la factura (Facturación)	48	26%
Error en requisitos de la factura (Comercial)	15	8%
Error integración de la factura (Facturación)	10	5%
Radicación de facturas (correspondencia)	1	1%
Servicio no prestado (Comercial)	13	7%
Total general	188	100%

Interpretación

En la tabla 1 se muestra el total de las notas de crédito emitidas desde el periodo del ingreso laborado, 2022 al 2024-6, también se observa las causas y área responsable por cual se emitieron, estas causas son motivos que permiten seleccionar la plataforma del software Oracle, por la cual no es genérico ni tan similar como los motivos señalados

en la Figura 2.

Tabla 2

Total de Notas de Crédito por causas de emisión según cliente y acciones realizadas autorizadas por Sunat

Causas de Notas de Crédito (Cliente)	# Notas de Crédito	Porcentaje	Acción realizada
Cambio en descripción de la factura / cambio de fecha de pago	51	27%	
Ciente no registro la factura dentro del mes / cambio de fecha de pago	1	1%	
Ciente no registro la factura dentro del mes / cambio de fecha de pago	33	18%	
Doble facturación	6	3%	
Cambio en descripción de la factura / cambio de fecha de pago	10	5%	Anulación de operación
Doble facturación / tipo de moneda errada	48	26%	
Cambio en descripción de la factura / cambio de fecha de pago	15	8%	
Ciente no registro la factura dentro del mes / cambio de fecha de pago	10	5%	
Ciente no registro la factura dentro del mes / cambio de fecha de pago	1	1%	
Servicio no prestado	13	7%	
TOTAL	188	100%	

Interpretación

En la Tabla 2 se muestra el total de las notas de crédito, y las causas señaladas por los clientes, estas son motivos genéricos por el cual los clientes piden que se les emitan la nota de crédito, estas son regulares e irregulares. Sin embargo, en todas las ocasiones siempre se ha realizado la misma acción, emisión de la Nota de Crédito bajo el concepto de Anulación de Operación sin tomar en consideración la causa origen.

Tabla 3

Total de Notas de Crédito por Causas Irregulares

Causas de Notas de Crédito (Cliente)	# Notas de Crédito	Porcentaje
Cambio en descripción de la factura / cambio de fecha de pago	76	63%
Ciente no registro la factura dentro del mes / cambio de fecha de pago	45	37%
Total general	121	100%

Interpretación

En la Tabla 3 se puede observar el total de las notas de crédito bajo causas irregulares solicitadas por los clientes, en ambos casos los dos motivos afectan directamente al cambio de la fecha de pago cuando las facturas que están siendo anuladas mantienen una condición de pago a crédito, ya que al ser modificada atrasan el pago pactada de la factura origen.

Tabla 4

Total de Notas de Crédito por Causas Regulares

Causas de Notas de Crédito (Cliente)	# Notas de Crédito	Porcentaje
Doble facturación	6	9%
Doble facturación / tipo de moneda errada	48	72%
Servicio no prestado	13	19%
Total general	67	100%

Interpretación

En la Tabla 4 se observa la cantidad de las notadas de crédito emitidas bajo causas y motivos regulares, ya que estas son razones estipuladas para la Anulación de Operación de una factura que presta servicios.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Se evidencia que existe un alto número de notas de crédito realizadas bajo causas irregulares, esto indica que el proceso que se debe manejar está relacionado por vacíos encontrados dentro del control interno.
- ✓ La falta de implementación, actualización y mejora del Software dentro del área contable de la empresa impide que se pueda realizar las Notas de Crédito bajo conceptos regulares, ya que se evidencio que no cuenta con el 100% las casillas habilitadas para seleccionar el motivo de la nota de crédito.
- ✓ El no contar con una directriz que pauté la correcta entrega de las facturas emitidas a los clientes, es causa principal de la emisión de notas de crédito bajo conceptos irregulares, ya que, usan ese vacío de control interno para solicitar las notas de crédito.

Recomendaciones

- ✓ Solicitar a casa matriz dentro del presupuesto de gasto anual, la adquisición de una actualización del Software Oracle dentro del área contable, para la implementación y habilitación de casillas ausentes para la correcta emisión de las notas crédito bajo causales regulares.
- ✓ Implementar una directiva administrativa para los ejecutivos comerciales, con el fin que pueda marcar una pauta y guía para tener la conformidad de recepción por parte de los clientes de las facturas emitidas.
- ✓ Teniendo cuenta que es una empresa transnacional y cualquier implementación o cambio de procesos ya asignados para cada área resulta ser muy burocrático,

al pasar por distintas aprobaciones y revisiones. Además, acogiéndose a la nueva normativa que modifica los plazos para el registro oportuno de los comprobantes de pago ANEXO 2, se recomienda elaborar un comunicado de manera puntual en donde se exhiba las responsabilidades y las obligaciones que tienen los clientes en registrar los comprobantes de pago en el mes que corresponde, de esta manera evitar las emisiones de notas de crédito por conceptos irregulares.

REFERENCIAS

Ekar, M. (2014, 3 abril). Sistemas contables.
<http://tareasdeinformaticauneg.blogspot.com/2014/04/sistemas-contables.html>

Fiestas Curo, B. J. (2018). *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes PAKATNAMU SAC, 2017* [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control Interno* [Universidad Nacional de Tucumán].
<https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laulate Vásquez, C. J., Cruz Meléndez, R. E., & Estrada Meza, K. (2018). *Efectos de las notas de créditos en la determinación de los pagos a cuenta del impuesto a la renta de principales contribuyentes de la provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali 2017*. Universidad Nacional de Ucayali.

Litwin, E. (1995). *Tecnología Educativa*. Paidós.

Martinez Almeyda, O. (2020). *Control Interno y su Relación en el Proceso de Facturación en la Empresa León & Guevara Consultores Asociado en el 2020*. Universidad Tecnológica del Perú.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y su efectividad* (1.^a ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

- Pico Gutiérrez, E. V., & Núñez Neira, S. C. (2018). El software contable como herramienta técnica en las microempresas de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *Killkana Sociales*, 2(1), 21-26.
<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v2i1.242>
- Ponce de León, C. (2003). *Recetas para informatizar la gestión*.
<https://books.google.com.pe/books?id=06SKtAUODwYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2024). *Sistema contable - Qué es, definición, objetivos y características*.
<https://definicion.de/sistema-contable/>
- Rivera Fernandez, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*, 13(2),
<https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>.
- Sunat. (2022). Emitir nota de crédito electrónica. Trámite - Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Plataforma del Estado Peruano.
<https://www.gob.pe/17414-emitir-nota-de-credito-electronica>
- Torres Morales, M. A. (2010). El devengado en la imputación de ingresos y gastos. *ADVOCATUS*, 023, 107-124.
<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/3129/3037>

ANEXOS

ANEXO N°1: Resolución del Tribunal Fiscal RTF 2006-1-01504



Tribunal Fiscal

N° 01504-1-2006

EXPEDIENTES N°s.	:	1045-2004, 3338-2004
INTERESADO	:	
ASUNTO	:	Devolución
PROCEDENCIA	:	Lima
FECHA	:	Lima, 21 de marzo de 2006

Vistas las apelaciones interpuestas por contra las Resoluciones de Intendencia N°s. 026-4-14232/SUNAT y 0260140000608/SUNAT emitidas el 30 de junio y 30 de setiembre de 2003, respectivamente, por la Intendencia Regional Lima de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, en el extremo que confirmó la Resolución de Intendencia N° 024-4-74082 que declaró improcedente la devolución del pago en exceso por concepto de multa e infundada la Resolución de Intendencia N° 024-4-78345 sobre devolución de pagos en exceso/indebido del Impuesto a la Renta del ejercicio 1998;

CONSIDERANDO:

Que la recurrente señala que la Administración fundamenta las apeladas con el mismo argumento utilizado para declarar improcedentes sus solicitudes de devolución, y es que no habría cumplido con exhibir oportunamente el legajo completo de la Factura N° 001-000043 solicitada, entre otros documentos, mediante el Requerimiento N° 990023151470-1-SUNAT y que la carta del 27 de diciembre de 1999 es una prueba de las acciones de cobranza a la fecha ejercitadas, mas no el sustento de la anulación del documento requerido, el mismo que acredita la realización de una operación de venta de servicios, independientemente de su cancelación, todo lo cual considera insuficiente para desestimar su solicitud;

Que agrega que en el proceso de fiscalización que le fuera iniciado, explicó a la auditora de la Administración que la Factura N° 001-000043 emitida con fecha 1 de noviembre de 1998 a su cliente CTAR TUMBES se encontraba anulada, empero no había sido devuelta por éste el original y copia SUNAT de la misma, razón por la que no se le pudo entregar, habiéndolo comunicado además mediante carta del 27 de diciembre de 1999, no obstante, la Administración no dio respuesta a ello y procedió determinar omisiones en el Impuesto a la Renta, así como multas, viéndose conminada a presentar las declaraciones rectificatorias exigidas y a pagar las omisiones establecidas;

Que sin embargo, mediante Oficio N° 008-200/CTAR TUMBES-ST, dicho organismo les hizo entrega de los documentos antes referidos, con los cuales demuestra claramente la procedencia de su solicitud de devolución;

Que asimismo alega que la Administración no le otorgó durante el proceso de fiscalización el plazo a que se refiere el numeral 1 del artículo 62° del Código Tributario, para la exhibición del documento faltante, siendo ello así y teniendo en cuenta que ha exhibido a tiempo la Factura N° 001-000043 anulada, constituye la prueba fehaciente del error de la Administración;

Que indica que no es cierto que la factura en comentario se encontrara en proceso de cobranza, como lo sostiene la Administración, puesto que al iniciarse la fiscalización dicho comprobante se encontraba anulado a la espera de la devolución referida;

Que por su parte la Administración indica en la apelada que de la evaluación efectuada a la prueba presentada, determina la improcedencia de la anulación de la Factura N° 001-000043 toda vez que ésta ya había sido emitida y entregada al usuario del servicio, por lo que a efecto de acreditar la referida anulación y sin perjuicio de la devolución del documento, procedía la emisión de la respectiva nota de crédito;

Que adicionalmente señala que de lo mencionado en la carta del 27 de diciembre de 1999 y en la demás documentación que adjunta, referida a la liquidación de gastos tributarios y de administración contenidos en la factura en cuestión, se puede inferir como único motivo de anulación el perjuicio económico ocasionado por la falta de cancelación de la respectiva factura, siendo que el hecho de encontrarse ésta

ANEXO N°2: Decreto Legislativo N° 1669 modifica la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV)

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO	
<p>Gerente de Publicaciones Oficiales: Ricardo Montero Reyes</p>	<p>El Peruano</p> <p>FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR</p> <p>“AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”</p>
	SÁBADO 28 DE SEPTIEMBRE DE 2024
NORMAS LEGALES	
Año XLI - N° 18153	1
SUMARIO	
PODER LEGISLATIVO	
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	
<p>Ley N° 32126.- Ley que declara de interés nacional la creación de la Universidad Nacional de Talara en el distrito de Paríñas de la provincia de Talara del departamento de Piura 4</p> <p>Ley N° 32127.- Ley que modifica la Ley 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, a fin de mejorar el servicio de la salud a favor del ciudadano y el desempeño funcional de los profesionales de la salud 4</p> <p>Ley N° 32128.- Ley que autoriza un concurso interno excepcional para el cambio de categoría de suboficial a oficial de servicios de la Policía Nacional del Perú 5</p> <p>Ley N° 32129.- Ley que modifica la Ley 30860, Ley de fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, para disponer el desarrollo de sistemas y aplicativos para las operaciones comerciales vinculadas al comercio exterior 6</p>	<p>D. Leg. N° 1672.- Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30063, Ley de creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), a fin de garantizar la sanidad e inocuidad de los recursos y productos pesqueros y acuícolas destinados al consumo humano incluidos los alimentos y productos veterinarios de uso en acuicultura 23</p> <p>D. Leg. N° 1673.- Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1348, que aprueba el Código de Responsabilidad Penal de Adolescentes 27</p> <p>D. Leg. N° 1674.- Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 31313, Ley de Desarrollo Urbano Sostenible 30</p> <p>D. Leg. N° 1675.- Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 29090, Ley de regulación de habilitaciones urbanas y de edificaciones 47</p> <p>D. Leg. N° 1676.- Decreto Legislativo que modifica el artículo 24-A de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes 48</p> <p>D. Leg. N° 1677.- Decreto Legislativo para el fortalecimiento y modernización de la gestión y organización del Instituto del Mar del Perú - IMARPE 50</p> <p>D. Leg. N° 1678.- Decreto Legislativo que garantiza la continuidad del servicio público de transporte terrestre regular de personas que se presta en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao 53</p> <p>D. Leg. N° 1679.- Decreto Legislativo que establece un procedimiento específico para la recuperación extrajudicial de predios y/o bienes inmuebles que constituyen Patrimonio Cultural de la Nación 56</p> <p>D. Leg. N° 1680.- Decreto Legislativo que establece el Diagnóstico Arqueológico de Superficie 58</p>
PODER EJECUTIVO	
DECRETOS LEGISLATIVOS	
<p>D. Leg. N° 1667.- Decreto Legislativo que establece disposiciones para la gestión del servicio de traducciones oficiales y regula la selección, ratificación, funciones y la potestad sancionadora sobre los traductores públicos juramentados 7</p> <p>D. Leg. N° 1668.- Decreto Legislativo que establece medidas especiales para fomentar el avance de los proyectos de inversión pública, privada y público-privada 10</p> <p>D. Leg. N° 1669.- Decreto Legislativo que modifica la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo y la Ley N° 29215, Ley que fortalece los mecanismos de control y fiscalización de la administración tributaria respecto de la aplicación del crédito fiscal precisando y complementando la última modificación del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo 15</p>	<p>R.M. N° 273-2024-MINCETUR.- Designan Asesor II - Jefe de Gabinete de Asesores del Despacho Ministerial 60</p> <p>R.M. N° 277-2024-MINCETUR.- Designan Director General de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo 61</p> <p>R.M. N° 278-2024-MINCETUR.- Designan Director General de la Dirección General de Estrategia Turística del Viceministerio de Turismo 61</p>
COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	