

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“MEJORAS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA SERVICIOS INTERMEDIARIOS REUSE PERÚ S.A.C.”

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

CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Diego Eduardo Aguilar Benavides

Ana Paula Valverde Gonzales

Asesor:

Mg. CPC. Juan Antonio León Muñoz

Código ORCID 0000-0002-7028-5916

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 of 40 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnrcoid::1:3293056654




15% Similitud general

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

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 8%  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

Este trabajo de suficiencia profesional está dedicado
primero a Dios, por ser nuestro guía y fortaleza
A nuestros padres por su apoyo, sacrificios y
enseñanzas en este camino
Y a nuestra fiel amiga de cuatro patas,
Dorys, que con ronroneos siempre
nos acompañó en cada avance

Agradecimiento

Para el presente trabajo, agradecemos, antes que nada, a Dios, por guiarnos, darnos salud y fuerza.

A nuestros padres, quienes nunca dejarnos de brindarnos su apoyo incondicional y enseñarnos a nos rendirnos y ser constantes.

Y a nuestro asesor Mg. Juan Antonio León Muñoz, por siempre estar dispuesto a asesorarnos, brindarnos información y estar constantemente activo para el desarrollo de este trabajo.

Tabla de contenidos

Informe de Similitud	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	17
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	24
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Productos de la empresa.....	11
Tabla 2. Análisis FODA de la empresa.....	12
Tabla 3. Lista de Cotejo	20
Tabla 4. Verificación de la emisión de comprobantes	24
Tabla 5. Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos	25
Tabla 6. Verificación del stock de inventarios.....	26
Tabla 7. Capacitación al personal	27

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa; **Error! Marcador no definido.**

RESUMEN EJECUTIVO

La presente experiencia profesional se desarrolló en la empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC, dedicada a la comercialización de productos tecnológicos reacondicionados mediante plataformas digitales. Durante el periodo laboral se identificaron deficiencias en el sistema de facturación electrónica B Sale, específicamente duplicidad de comprobantes, emisión tardía, falta de integración con el sistema de inventarios y una capacitación limitada al personal.

El proyecto consistió en diagnosticar el proceso de facturación electrónica y proponer mejoras que optimicen la emisión de comprobantes de pago. Se utilizó como herramienta principal una Lista de Cotejo, diseñada a partir de la observación directa, documentación interna y criterios normativos.

Los resultados evidenciaron la necesidad de implementar alertas automáticas, mejorar la sincronización del sistema, integrar los módulos de inventario y facturación, así como fortalecer la capacitación del personal. Estas medidas permitirán reducir errores, mejorar el cumplimiento tributario y aumentar la eficiencia operativa.

Durante el desarrollo del proyecto se aplicaron competencias clave de la carrera de Contabilidad, como análisis contable, auditoría interna, gestión de procesos y pensamiento crítico, lo que permitió elaborar una propuesta técnica viable y alineada a los objetivos de mejora continua de la empresa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la Empresa

La empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC, de origen chileno, fue constituida hace siete años con la finalidad de facilitar el acceso a tecnología reacondicionada de alta calidad a costos accesibles. A lo largo de su trayectoria, ha expandido sus operaciones hacia los mercados de Perú y México, consolidándose como un actor relevante en el ámbito del comercio electrónico de dispositivos tecnológicos usados. Su enfoque principal se centra en la comercialización de computadoras, teléfonos inteligentes y otros equipos electrónicos, los cuales obtiene mediante alianzas estratégicas que posibilitan la implementación de modelos de canje (trade-in) y reventa bajo modalidad de servicio.

Su enfoque empresarial se centra en la economía circular, dando una segunda oportunidad a dispositivos tecnológicos descartados por defectos menores o cuestiones estéticas. Estos equipos son meticulosamente restaurados por técnicos certificados y puestos a la venta en excelentes condiciones, brindando productos de gran calidad a precios significativamente más accesibles. Esto permite a sus clientes acceder a tecnología de alto rendimiento por una fracción del costo de dispositivos nuevos.

1.2. Misión

La misión de la empresa se orienta a facilitar el acceso a tecnología reacondicionada de alta calidad, promoviendo prácticas de consumo responsables con el entorno ambiental. A través de la recuperación y reacondicionamiento de dispositivos electrónicos, la empresa contribuye a la disminución de residuos tecnológicos, ofreciendo una alternativa sostenible para quienes buscan soluciones tecnológicas funcionales y económicamente accesibles.

1.3 Visión

Ser líder en tecnología reacondicionada en Latinoamérica, expandiendo sus operaciones para ofrecer productos electrónicos de calidad, al mismo tiempo que contribuyen al cuidado del medio ambiente y fomentando la economía circular.

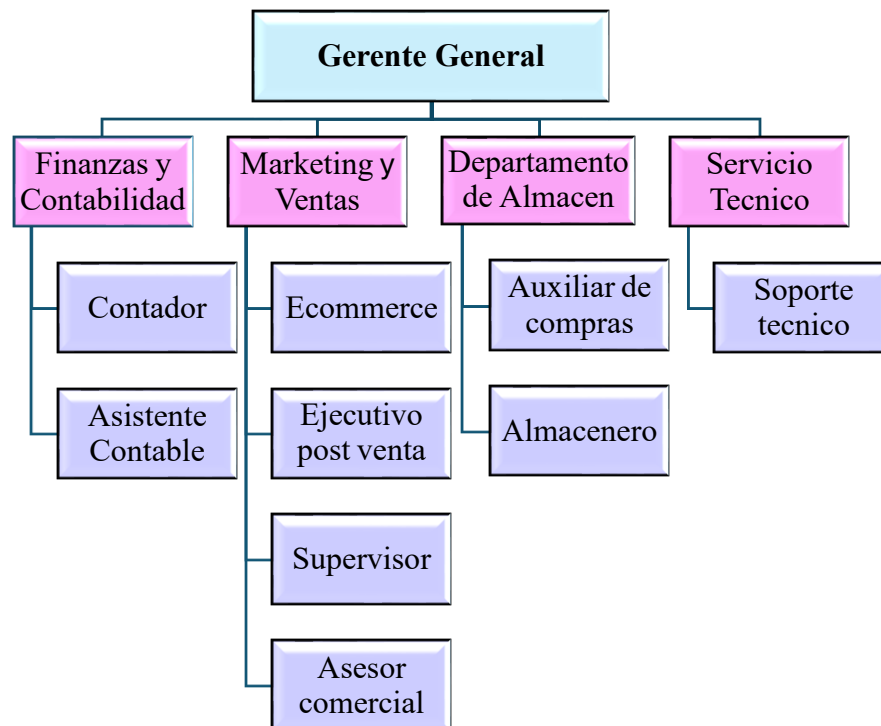
1.4 Valores

Los valores de la empresa son los siguientes: sostenibilidad, innovación, calidad y confianza, compromiso y responsabilidad

1.5 Estructura Organizacional

Figura 1

Organigrama de la empresa



1.6 Productos

La empresa cuenta con una amplia gama de productos tecnológicos reacondicionados, además cuenta con programas de compra y canje de dispositivos usados, colaborando con empresas como Samsung y Falabella. Estos productos reacondicionados cuentan con 30 días de prueba y hasta 24 meses de garantía, asegurando calidad y confianza en cada una de sus ventas.

Tabla 1

Productos de la empresa

Producto	Descripción
1. Celulares	Apple, Samsung, Xiaomi, Honor, Motorola
2. Audio	Audífonos, parlantes
3. Accesorios	Cargadores, Baterías, teclados, mouse, dispositivos de almacenamiento
4. Cómputo	iMac, MacBook
5. Tablet	IPad, Amazon

1.7 Matriz FODA

El análisis FODA de Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC es una herramienta de gestión que permite a la empresa reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que guardan relación directa con los objetivos que se desea cumplir.

Tabla 2*Análisis FODA de la empresa*

Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">✓ Empresa con presencia en el mercado peruano y latinoamericano.✓ Enfocados en tecnología reacondicionada con costos y precios bajos.✓ Ventas a través de diversos marketplaces reconocidos.✓ Venta de productos con alta demanda como Iphones
Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">✓ Aceptación de productos reacondicionados por su calidad-precio✓ Conciencia con el cuidado del medio ambiente por sus productos tecnológicamente sostenible✓ Crecimiento del e-commerce a nivel nacional e internacional✓ Alianzas con empresas de telecomunicaciones
Debilidades
<ul style="list-style-type: none">✓ Dependencia por la importación de productos, afectando en tiempos de entrega.✓ Limitada presencia en tiendas físicas.✓ Dependencia de socios comerciales para la sostenibilidad del negocio✓ Oferta limitada de ciertas marcas y productos
Amenazas
<ul style="list-style-type: none">✓ Competencia con otras empresas con el mismo modelo de negocio.✓ Desconfianza en productos reacondicionados en los consumidores.✓ Variación en los tipos de cambio que afectan en los costos✓ Algunos productos importados vienen totalmente defectuosos

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Sistema de Facturación electrónica

Según Cumpa (2021), el sistema de facturación electrónica facilita la emisión de comprobantes de pago y mejora la eficiencia en los procesos contables, así mismo, menciona que, tiene un impacto positivo debido al uso de herramientas tecnológicas para fines contables y tributarios. De acuerdo con SUNAT (2025), el sistema de facturación electrónica permite emitir comprobantes de pago validos a nivel tributario y contable, contando con dos vías, que son el sistema del PORTAL SUNAT, y los sistemas desarrollados por terceros. Para SERCOFI (2024), la facturación electrónica es una herramienta esencial para una gestión transparente que desde que se implementó en el 2010, se ha ido mejorando y adaptando a las diversas necesidades de las empresas y las regulaciones fiscales.

De lo mencionado en el párrafo anterior se entiende que un sistema de facturación electrónica facilita la emisión de comprobantes mejorando la eficiencia a nivel contable, estos comprobantes tienen la misma validez que uno emitido físicamente y generan un impacto positivo al hacer uso de las herramientas tecnológicas y conforme a las leyes vigentes.

Importancia del sistema de facturación

Para Golden System (2023) es importante implementar un sistema de facturación electrónica porque permite un mejor control de las ventas, disminuye errores y optimiza el tiempo. Un sistema de facturación no solo ayuda a reducir considerablemente los errores humanos que puedan haber, sino que también contribuye a un mayor control de las ventas realizadas y a tiempo real que a su vez garantiza el cumplimiento tributario sin hacer omisiones

2.1.2 Procesos de facturación

Para Gonzales (2021), un proceso de facturación es un conjunto de procedimientos conformado por la creación, envío y seguimiento de comprobantes, teniendo como objetivo garantizar que los servicios prestados y productos vendidos, sean representados y validos tributariamente. De lo mencionado, el proceso de facturación debe crear, validar y emitir de forma correcta los comprobantes, y deben estar automatizados e integrados con otras áreas para evitar errores internos

Importancia de un proceso de facturación automatizado

Para Alegria (2024), la facturación electrónica facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias ya que, al mismo tiempo de emitirlas, estas son comunicadas directamente a SUNAT, asegurando que todos los comprobantes sean enviados de manera oportuna y precisa dentro de los plazos previstos

2.1.3 Software o herramientas de facturación electrónica

Un software o programa de facturación electrónica es una herramienta digital que permite a las empresas mejorar su eficiencia en la emisión, envío, validación y almacenamiento de los comprobantes de pago, reduciendo los errores en los procesos de facturación, facilitando así la planificación financiera al proporcionar una visión clara y precisa de los ingresos y gastos de la empresa.

Existen diferentes tipos de soluciones de facturación electrónica, entre ellas:

- Softwares contables con módulos de facturación
- Sistemas ERP

- Plataformas web homologadas por SUNAT
- Desarrollo propio o integración vía API

Contribuyentes obligados a emitir de manera electrónica

Los siguientes contribuyentes están obligados a emitir comprobantes de pago electrónicos:

- Contribuyentes designados por la SUNAT: son personas naturales o jurídicas que generan renta de tercera categoría por la actividad que desarrollan o por su nivel de ingresos.
- Nuevos inscritos al RUC: A partir del 2018 estás obligado a emitir de forma permanente desde el primer día calendario del sexto mes siguiente a la emisión los contribuyentes que se acojan al régimen especial, régimen general, o régimen MYPE tributario.
- De acuerdo con la normativa tributaria, los contribuyentes están obligados a emitir comprobantes electrónicos según sus ingresos anuales. Aquellos con ingresos iguales o superiores a 75 UIT (S/ 401,250.00) deben emitir facturas electrónicas, notas electrónicas, boletas de venta electrónicas, tickets POS desde el 1 de enero de 2021. Por su parte, los contribuyentes con ingresos anuales entre 23 UIT (S/ 123,050.00) y 75 UIT (S/ 401,250.00) están obligados a emitir facturas y notas electrónicas desde el 1 de enero de 2022, y boletas de venta electrónicas, tickets POS y notas electrónicas a partir del 1 de abril de 2022. Finalmente, aquellos con ingresos inferiores a 23 UIT (S/ 123,050.00) deben emitir facturas y notas electrónicas desde el 1 de abril de 2022, y boletas de venta electrónicas, tickets POS y notas electrónicas a partir del 1 de junio de 2022.

2.1.4 Sistema de facturación electrónica B-Sale

La plataforma de facturación electrónica de Bsale, diseñada para pymes y emprendedores en Perú, Chile y México, ofrece una solución integral para la emisión de documentos tributarios electrónicos, como boletas y facturas, cumpliendo con las regulaciones de la SUNAT en Perú. Este sistema basado en la nube permite generar comprobantes electrónicos de manera ágil y automatizada, integrándose con el punto de venta, el control de inventario y canales de comercio electrónico. Entre sus características destacadas se encuentran la emisión masiva de facturas, la sincronización automática con sistemas de pago como Culqi y PagoEfectivo, y la capacidad de enviar comprobantes directamente por WhatsApp o correo electrónico. Además, Bsale facilita la gestión fiscal al registrar un historial detallado de transacciones y generar reportes en tiempo real, lo que optimiza la toma de decisiones y reduce la carga administrativa. Su diseño intuitivo y accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a internet aseguran una experiencia eficiente, apoyada por un soporte técnico local y tutorías virtuales para los usuarios.

2.2 Limitaciones

Como en todo tipo de investigación, siempre existen limitaciones durante el desarrollo del mismo, y en el presente trabajo tuvimos algunas limitaciones tales como, el equilibrio del tiempo, tratando de distribuirlo correctamente entre el trabajo en la oficina y la elaboración de nuestro trabajo de suficiencia profesional, otra limitación que tuvimos fue la demora en el acceso a los parámetros del sistema de facturación dado que su configuración proviene desde la casa matriz que se encuentra en el extranjero.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Incorporación a la empresa

Mi experiencia laboral en Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC comenzó en abril 2022 con contrato de locación de servicios como practicante contable y posteriormente en setiembre del 2022 ingresé a planilla como asistente contable administrativa, desempeñándome 3 años en el cargo y participando en las siguientes funciones:

- Registro y validación de ventas
- Registro y validación de compras
- Elaboración de cuadro de pago de detracciones
- Elaboración de liquidaciones de impuestos mensuales
- Declaración de los PDTs
- Organizar y archivar los documentos contables
- Elaboración de la planilla de remuneraciones
- Pago de haberes
- Declaración de AFP
- Altas de nuevos trabajadores
- Conciliaciones bancarias
- Identificar que los movimientos bancarios estén sustentados debidamente
- Análisis de las cuentas contables
- Control de cuentas por pagar
- Control de cuentas por cobrar
- Elaboración de Estados Financieros y Anexos

Mis funciones realizadas en el cargo, son validadas y revisadas por la contadora, quien es mi supervisora directa.

Mi inicio en la empresa, coincidió con el inicio de las operaciones, para lo cual, contribuí al orden de las gestiones y procesos en el área contable, y hasta la fecha, incluyendo a la contadora, soy el único personal de apoyo en el área administrativo contable

3.2 Personas y áreas involucradas

Las personas involucradas y relacionadas con el desempeño de mis funciones son:

- Contadora de la empresa, quien es la responsable de la información proporcionada en los Estados Financieros
- Gerente general, quien solicita el detalle de las cuentas por cobrar, pagar, remuneraciones pendientes y reportes contables
- Área de facturación, responsables de las facturas, boletas, notas de débito, y notas de créditos emitidas, las cuales se usan para la gestión de cuentas por cobrar

3.3 Aspectos éticos

Los aspectos éticos aplicados y desarrollados en el presente trabajo fueron:

Responsabilidad profesional, asumimos el compromiso de identificar y proponer mejoras en el sistema de facturación con el objetivo de garantizar la optimización en esa área, **transparencia profesional**, actuando siempre con honestidad al comunicar los errores detectados en los procesos de facturación, y evitando cualquier tipo de omisión que afecte la implementación de mejoras, **objetividad en la evaluación** ya que se evitó cualquier sesgo personal y cada observación realizada fue hecha objetivamente sin importar las personas involucradas en las áreas correspondientes, y **prudencia profesional**, siempre se actuó con

criterio técnico y fundamentos a fin de evitar riesgos en las operaciones.

3.4 Objetivos del proyecto

Objetivo principal

El objetivo principal del trabajo de suficiencia profesional es describir el proceso de facturación electrónica para posteriormente realizar las recomendaciones necesarias que optimicen esta gestión

Objetivos secundarios

- Verificar la correcta emisión de los comprobantes en las ventas online del sistema automático y por el personal de facturación.
- Verificar la disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos electrónicos del sistema integrado en el área de ventas en la empresa.
- Verificación previa a la facturación del stock de inventarios.
- Verificar la capacitación al personal de facturación.

3.5 Diagnostico del proyecto

La empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC tiene su propia página web de ventas, además cuenta con varias plataformas de ventas denominadas Marketplace, las cuales son usadas para la venta de los productos tecnológicos reacondicionados, tales como las plataformas de Ripley, Saga Falabella, Diners, Shopstar, Mercadolibre, Intercorp, a su vez, también cuenta con diversas plataformas de pago virtuales como Culqui, Openpay, Kushki, Izipay, MercadoPago, este último también es usado solo para ventas presenciales.

Así mismo, la empresa cuenta con un sistema de facturación electrónica llamado B Sale, usado por todas las filiales de la empresa en otros países, y el cual ya está parametrizado con procesos automáticos para la emisión de comprobantes, a excepción de notas de crédito las cuales deben realizarse de forma manual.

De acuerdo al análisis y evaluación realizada, debido a los procesos automatizados del sistema de facturación, constantemente, se realiza una doble facturación por solo una venta, lo que genera que exista un comprobante pendiente de cobrar, pero que, en realidad, debido al problema en mención, la operación si ha sido pagada en otro comprobante ya emitido y que ambos cuentan con el mismo número de pedido. Esta situación refleja una información inexacta al momento del análisis de las cuentas por cobrar, así mismo, dado que el análisis se realiza quincenalmente, las notas de créditos no son emitidas en el mismo período, lo que genera que en el Estado de Resultado no se vea los ingresos reales y por tanto, tampoco una utilidad real, y por último, a nivel de impuestos también afecta, debido a la doble emisión de comprobantes, se paga renta e IGV mayor al que correspondería de no haber una doble facturación

Esta situación descrita demuestra la necesidad de la implementación de mejoras en el sistema de facturación electrónica en la empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC puesto que, en la actualidad, el sistema de facturación debido a deficiencias de parametrización genera una cadena de errores e inconsistencias afectando a las demás áreas de la empresa. Por ello, es menester la descripción detallada de los procesos de emisión de comprobantes del sistema de facturación, al mismo tiempo que determinar los procesos y validaciones correctas, y cuáles son las omisiones, vacíos y falencias.

3.6 Planificación del proyecto

Teniendo en cuenta la situación descrita, el presente proyecto parte de la idea de que es importante con una descripción situacional de los procesos automatizados del sistema de facturación. Esto a través de una estrategia in situ y observacional del cumplimiento de estándares de correctas validaciones y procesos y la identificación de problemas

Por ende, la planificación del proyecto parte con un primer paso, el cual es: la observación detallada de los procedimientos que realiza el sistema automáticamente y el área de facturación. Como segundo paso, se considera conveniente buscar información, estructuras y validaciones de procesos de otros sistemas para una adecuada implementación de mejoras. El tercer paso, consiste en el planeamiento de los objetivos que permitan la correcta implementación de las mejoras en el sistema de facturación. El cuarto paso, es la construcción del instrumento de investigación, en este caso, la lista de cotejo, y el quinto paso, es la aplicación de esta y el análisis situacional de la facturación. Finalmente, luego de un análisis detallado de la descripción situacional y los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, se generan conclusiones y plantea recomendaciones

3.7 Instrumentos y/o herramientas

Es necesario utilizar el instrumento metodológico llamado “Lista de Cotejo”, a razón de que, permite cumplir con los objetivos propuestos en cuanto a la implementación de mejoras en el sistema de facturación. Para la elaboración del presente instrumento se consideró lo desarrollado en el marco teórico, las fuentes de información y la experiencia en el área de facturación.

Tabla 3

Lista de Cotejo

Componente	N°	Lista de Cotejo	SI	NO
Verificación de la emisión de comprobantes	1	¿Se ha implementado una alerta o bloqueo automático que impida generar un comprobante duplicado?		
	2	¿El proceso de emisión automática está sincronizado en tiempo real o en un plazo razonable (Menos de 30 minutos)?		
	3	¿Se lleva un registro de casos detectados de duplicidad?		
Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos	4	¿Se automatiza la generación de comprobante apenas se registra la venta?		
	5	¿La conexión a internet o red local es estable y con velocidad suficiente para soportar el envío y recepción de comprobantes electrónicos sin demoras?		
	6	¿La empresa cuenta con un proveedor autorizado de facturación electrónica que brinde soporte rápido ante fallos o lentitud?		
Verificación del stock de inventarios	7	¿El sistema de inventarios está integrado con el sistema de facturación electrónica?		
	8	¿El sistema alerta la facturación de productos que no se cuenta con stock disponible?		
	9	¿Se pueden consultar los movimientos de inventario relacionados a cada número de pedido?		
Capacitación al personal	10	¿El personal ha recibido capacitación formal sobre el uso del sistema de verificación?		
	11	¿Se establecieron canales de asistencia para el personal capacitado?		
	12	¿El personal está capacitado en caso de fallas del sistema?		

3.8 Metodología y estrategias

El presente trabajo es de naturaleza descriptiva-analítica usando una metodología basada en la observación técnica, el análisis documental y la evaluación sistemática del sistema de facturación electrónica actual de Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC. El propósito es compilar información relevante sobre su funcionamiento, identificar deficiencias en los procesos y proponer mejoras que optimicen la eficiencia y precisión. La metodología se sustenta en los conocimientos que hemos adquirido durante nuestra formación profesional en el área contable, así como en estándares de facturación electrónica para el sector comercial.

De acuerdo con Abreu (2012) la investigación descriptiva consiste en utiliza técnicas de recolección de datos y analizarla con el fin de describir, explicar y validar los resultados (Abreu, 2012, p. 193). Es por ello que la presente investigación pretende obtener la información necesaria para que se pueda establecer implementaciones con respecto al sistema de facturación electrónica de la empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC

Por otro lado, la lista de cotejo ha sido elaborada considerando los procesos y alcances del sistema de facturación y al utilizar de manera estratégica esta lista hemos podido conocer las problemáticas del sistema de facturación electrónica y como esta impacta en las demás áreas de la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En este capítulo mostraremos los resultados de los datos e información que se obtuvo durante la aplicación del instrumento de investigación lista de cotejo, el mismo que fue elaborado en 4 componentes donde cada uno de ellos está conformado por criterios que se cumplen o no de acuerdo al proceso de facturación. En base a los datos lo que se busca es describir el proceso de facturación con la finalidad de plantear recomendaciones que mejore el proceso.

A continuación, se mostrarán los resultados dividiéndolos en cuatro partes conforme se realizó la lista de cotejo que son las siguientes: 1) Verificación de la emisión de los comprobantes. 2) Verificación de la disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pago. 3) Verificación del stock de inventarios. 4) Verificación de capacitación al personal

Obteniendo así los siguientes resultados:

4.1 Componente 1: Verificación de la emisión de comprobantes

Tabla 4

Resultado de la Lista de cotejo: Verificación de la emisión de comprobantes

Componente	Nº	Lista de Cotejo	SI	NO
Verificación de la emisión de comprobantes	1	¿Se ha implementado una alerta o bloqueo automático que impida generar un comprobante duplicado?		X
	2	¿El proceso de emisión automática está sincronizado en tiempo real o en un plazo razonable (Menos de 30 minutos)?		X
	3	¿Se lleva un registro de casos detectados de duplicidad?		X

Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Se observa que, de acuerdo con la aplicación de la lista de cotejo correspondiente al componente "Verificación de la emisión de comprobantes", se observa que ninguno de los tres ítems evaluados cumplió satisfactoriamente, marcando en cada una de ellas la opción no. Esta situación muestra la ausencia de mecanismos automatizados que permitan prevenir la emisión de comprobantes duplicados, así como la falta de sincronización del sistema de emisión en tiempo real o en todo caso en un periodo razonable (menos de 30 minutos). Por último, no se registra evidencia sobre un control formal o sistemático de los casos de duplicidad detectados.

4.2 Componente 2: Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos

Tabla 5

Resultado de la Lista de cotejo: Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos

Componente	Nº	Lista de Cotejo	SI	NO
Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos	4	¿Se automatiza la generación de comprobante apenas se registra la venta?		X
	5	¿La conexión a internet o red local es estable y con velocidad suficiente para soportar el envío y recepción de comprobantes electrónicos sin demoras?	X	
	6	¿La empresa cuenta con un proveedor autorizado de facturación electrónica que brinde soporte rápido ante fallos o lentitud?		X

Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Los resultados obtenidos en la lista de cotejo aplicada al componente "Verificación de

disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pago" revelan las deficiencias en la automatización y en el soporte técnico del proveedor del sistema. De los tres ítems puntos evaluados, únicamente uno que es el contar con un internet estable, cumple con el criterio establecido, mientras que los otros dos presentan incumplimientos.

Se pudo identificar que no se ha automatizado la generación de comprobantes al momento del registro de la venta, esto genera retrasos operativos y afecta la eficiencia del servicio. En segundo lugar, si bien si se cuenta con una conexión a internet o red local estable y de velocidad adecuada, no se cuenta con un proveedor autorizado de facturación electrónica que garantice soporte técnico ágil ante posibles fallos o incidencias.

4.3 Componente 3: Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos

Tabla 6

Resultado de la Lista de cotejo: Verificación del stock de inventarios

Componente	N°	Lista de Cotejo	SI	NO
Verificación del stock de inventarios	7	¿El sistema de inventarios está integrado con el sistema de facturación electrónica?		X
	8	¿El sistema alerta la facturación de productos que no se cuenta con stock disponible?	X	
	9	¿Se pueden consultar los movimientos de inventario relacionados a cada número de pedido?		X

Fuente: Elaboración propia

Resultados:

La evaluación del componente "Verificación del stock de inventarios" muestra las limitaciones en la integración y operatividad del sistema de inventarios en relación con el

proceso de facturación electrónica. De los tres ítems evaluados, dos de ellos (ítems 7 y 9) no cumplen con los criterios establecidos, mientras que solo uno (ítem 8) ha sido verificado de forma positiva.

Se evidencia que el sistema de inventarios no está integrado con el sistema de facturación electrónica, esto es un obstáculo para la automatización de las operaciones, además no se cuenta con la posibilidad de consultar los movimientos de inventario vinculados a cada número de pedido, limitando el seguimiento de los procesos logísticos y de control. Sin embargo, el sistema sí emite alertas al momento de intentar facturar productos sin stock disponible, lo que es un aspecto positivo en el control de existencias.

Tabla 7

Resultado de la Lista de cotejo: Capacitación al personal

Componente	Nº	Lista de Cotejo	SI	NO
Capacitación al personal	10	¿El personal ha recibido capacitación formal sobre el uso del sistema de verificación?	X	
	11	¿Se establecieron canales de asistencia para el personal capacitado?		X
	12	¿El personal está capacitado en caso de fallas del sistema?	X	

Fuente: Elaboración propia

Resultados:

En relación con el componente “Capacitación al personal”, los resultados de la lista de cotejo muestran un cumplimiento parcial de los criterios evaluados. Se evidencia que el personal si recibió capacitación formal sobre el uso del sistema de facturación, y también está preparado para responder ante fallas del sistema, lo que es un punto importante a favor con relación a las operaciones de la empresa, sin embargo, no se han establecido canales de

asistencia específicos para el personal capacitado, lo que podría generar dificultades en la resolución de dudas y/o problemas técnicos en el día a día.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con respecto a los resultados del presente trabajo, se concluye que la empresa “Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC” debe implementar mejoras en el sistema de facturación tal y como detallamos a continuación:

En relación a la dimensión **Verificación de la emisión de comprobantes** se determinó deficiencias en el sistema de facturación B Sale, ya que no se implementó una alerta o bloqueo para evitar duplicados de comprobantes, la emisión automática si bien está parametrizada, no está determinada para que pueda ejecutarse en menos de 30 minutos, y no existe registro de casos de duplicidad, los cuales deben hacerse de forma manual.

En relación a la dimensión **Verificación de disminución de la demora en la emisión de comprobantes de pagos**, se concluye que el sistema de facturación electrónica carece de automatización para generar comprobantes al registrarse una solicitud de venta, el proveedor del sistema no está ofreciendo soporte técnico oportuno, y aunque sí cuenta con una conexión a internet estable, las demás deficiencias hacen que este punto a favor sea obsoleto, estas deficiencias generan retrasos operativos y afectan al proceso de facturación lo cual deja en evidencia la necesidad de mejoras tecnológicas e implementación de un mejor soporte técnico.

En relación a la dimensión **Verificación del stock de inventarios** se determinó que el sistema de inventarios no está integrado con la facturación electrónica ni permite consultar movimientos por número de pedido, pero sí emite alertas al intentar facturar productos sin stock. Estas deficiencias generan riesgos de errores en la gestión de pedidos, demoras en la atención al cliente y dificultades en la conciliación de inventarios, afectando la eficiencia

operativa.

En relación a la dimensión **Capacitación al personal** se determinó que el personal sí recibió capacitación sobre el sistema de facturación y está preparado para manejar fallas, pero no cuenta con canales de asistencia inmediata o de pronta ayuda. Esta carencia puede generar dificultades operativas, como demoras en resolver problemas técnicos que no esté dentro de las capacidades del personal y requieran un mayor conocimiento informático, afectando la eficiencia del proceso de facturación y contribuyendo a errores.

5.2 Lecciones aprendidas

Se aprendió que, la automatización del proceso de facturación no garantiza eficiencia sin una correcta parametrización ya que, a pesar de contar con un sistema automatizado (B Sale), la falta de validaciones adecuadas generó problemas como la doble facturación, lo que demuestra que automatizar no basta si no se configuran correctamente los procesos. Así mismo, la demora en la generación de comprobantes afecta el flujo del área de ventas, contabilidad y cobranza, lo que resalta la importancia de integrar los procesos de ventas y facturación en tiempo real, además, la falta de conexión entre esas áreas, generan inconsistencias que dificultan el control del stock. Por último, se aprendió que, los problemas en la emisión de comprobantes, no solo afectan a la parte tributaria o contable, sino también las relaciones con los clientes, la imagen de la empresa y la eficiencia en las operaciones del día a día

5.3 Competencias profesionales

En base a lo dispuesto por la universidad, el trabajo de suficiencia profesional, se aplicó las competencias de **Análisis contable** para poder analizar el sistema de facturación B Sale e identificar problemas como por ejemplo la doble facturación, también **auditoría interna** para poder validar e identificar las inconsistencias en el sistema de facturación dentro de ellas es que se pudo ver cómo es que las ordenes de pedido no eran validadas y muchos de los comprobantes emitidos tenían la misma orden. También la competencia **Gestión de Procesos**, que fue aplicado para evaluar los procesos del sistema de facturación en la empresa, lo que nos permitió tener un panorama completo de como esta área afectaba a las demás. Por último, la competencia **Pensamiento crítico y creativo** nos permitió poder desarrollar las soluciones de los problemas detectados que aportes de manera positiva a la empresa.

5.4 Recomendaciones

Con la finalidad de mejorar el proceso de facturación de las ventas, se recomienda que la empresa Servicios Intermediarios Reuse Perú SAC tome en cuenta las siguientes medidas de mejora:

- Implementar alertas automáticas en el sistema B Sale para evitar la emisión de comprobantes duplicados, ajustar la sincronización para que la emisión ocurra en tiempo real o en menos de 30 minutos, y crear un registro digital de duplicidades detectadas.
- Automatizar la generación de comprobantes al registrar una venta para eliminar retrasos, e implementar o solicitar un proveedor de facturación electrónica que ofrezca soporte técnico oportuno, asegurando una respuesta rápida ante fallos y mejorando la eficiencia en el sistema.

- Integrar el sistema de inventarios con la facturación electrónica para actualizar el stock automáticamente, y habilitar una función que permita consultar movimientos de inventario por número pedido, para que así se pueda optimizar el control del stock y reduciendo errores en la gestión de pedidos.
- Establecer canales de asistencia permanentes, como una línea de ayuda interna o correo de soporte técnico, y realizar capacitaciones periódicas para actualizar al personal sobre mejoras en el sistema, garantizando una gestión de facturación más efectiva.
- Se alcanza a la gerencia de la empresa una propuesta de “Mejoras en el proceso de facturación”

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). *La investigación descriptiva: Un enfoque para la comprensión de fenómenos sociales*. Spentamexico.
<http://www.spentamexico.org/v7n2/7%282%29187-197.pdf>
- Alegra. (2024). *Beneficios de la facturación electrónica en Perú*.
<https://blog.alegra.com/peru/beneficios-de-la-facturacion-electronica/>
- Alvarado, L. y Canorio, M. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para el proceso de abastecimiento de materiales y equipos que contribuya al desempeño financiero de la empresa Galán Ingenieros SAC en el departamento de Lima, 2021*. Trabajo de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cumpa Nunton, J. L. (2021). *El sistema de facturación electrónica y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas de Santiago de Surco, Lima 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes, Lima. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2629>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control—Integrated framework*.
<https://www.coso.org/guidance-on-ic>
- Golden System. (2023). *Beneficios de implementar un sistema de facturación electrónica en tu negocio*. <https://goldensystem.pe/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-facturacion-electronica-en-tu-negocio/>

González, A. (2021). *El proceso de facturación en las empresas: Técnicas y mejores prácticas*. Editorial Empresarial.

Sercofi. (2024). *La Facturación Electrónica en Perú: Historia y Evolución*.

<https://sercofi.pe/la-facturacion-electronica-en-peru-historia-y-evolucion/>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2025). *Sistema de Emisión del Contribuyente*. https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_contribuyente

ANEXOS

ANEXO N° 1: PROCESOS MEJORAS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN

Objetivo:

Optimizar el proceso de facturación electrónica de las ventas en REUSE PERÚ SAC mediante la implementación de controles automatizados, integración de sistemas, mejora en la emisión oportuna de comprobantes y fortalecimiento de la capacitación al personal, con el fin de reducir errores como la doble facturación, asegurar la integridad contable y mejorar la eficiencia operativa y tributaria de la empresa.

Alcance:

Esta propuesta abarca los siguientes aspectos del proceso de facturación:

- Emisión de comprobantes electrónicos (facturas, boletas y notas de crédito).
- Sincronización entre las plataformas de venta, el sistema B Sale y el área contable.
- Integración con el sistema de inventarios.
- Gestión y trazabilidad de documentos de venta.
- Capacitación del personal encargado del proceso de facturación.
- Coordinación con el proveedor del sistema de facturación electrónica.

Mejoras:

- Implementar alertas automáticas o bloqueos en el sistema B Sale que impidan la emisión de comprobantes duplicados con base en el número de pedido.
- Reconfigurar los procesos automáticos del sistema para que la emisión de comprobantes se realice en tiempo real o dentro de los primeros 15 minutos

- Automatizar completamente la emisión de comprobantes electrónicos una vez registrada la venta en cualquiera de las plataformas (propia o marketplace), evitando demoras manuales.
- Integrar el sistema de inventarios con el sistema de facturación B Sale mediante una interfaz que sincronice en tiempo real el stock con los pedidos facturados.
- Agregar una funcionalidad de trazabilidad de inventarios, permitiendo consultar desde el comprobante el movimiento de inventario correspondiente a ese pedido.
- Automatizar alertas internas que se activen al intentar facturar un producto sin stock disponible, incluso si la venta ya se ha registrado.
- Diseñar un plan de capacitación continua para el personal del área administrativa y contable, especialmente sobre nuevas actualizaciones del sistema de facturación y normativa SUNAT.
- Documentar procedimientos paso a paso (manuales operativos internos) sobre el uso correcto del sistema, emisión de notas de crédito, solución de errores comunes, etc.