Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Gestión Tributaria

Gestión de facturación no operacional y su influencia en la liquidez de una empresa industrial

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Esmeralda Samira SALAZAR ROJAS

ASESOR

Mg. Silvia Yolanda PEREZ MORE

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Salazar, E. (2025). *Gestión de facturación no operacional y su influencia en la liquidez de una empresa industrial*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Contabilidad, Escuela Profesional de Gestión Tributaria]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Esmeralda Samira Salazar Rojas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76924966
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Silvia Yolanda Perez More
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06158179
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4550-9658
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Adrian Alejandro Flores Konja
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10477034
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Freddy Alarcón Vargas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09620010
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.26 Finanzas corporativas
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santiago de Surco Calle: Av. Circunvalación del Golf los Incas Nro.134 Latitud: -12.13951 Longitud: -77.00615
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024-2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA

ACTA N° 090-EPGT-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veinte de diciembre del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001982-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 23 de diciembre de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Adrian Alejandro Flores Konja
MIEMBRO	:	Mag. Freddy Alarcón Vargas
MIEMBRO - ASESORA	:	Mag. Silvia Yolanda Perez More

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"GESTIÓN DE FACTURACIÓN NO OPERACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL"***, presentado por la bachiller Esmeralda Samira Salazar Rojas con código de matrícula N° 20110284, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 12:00 horas, se dio por concluido el acto académico y, leída la presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Adrian Alejandro Flores Konja
Presidente

Mag. Freddy Alarcón Vargas
Miembro

Mag. Silvia Yolanda Perez More
Miembro - asesora

Nota. Resolución Decanal N° 001982-2025-D-FCC/UNMSM fue emitida en vía de regularización con fecha 23 de diciembre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Mag. Silvia Yolanda Perez More en mi condición de asesora acreditada con el Dictamen de la E.P. de Gestión Tributaria N° 000101-2025-EPGT-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"GESTIÓN DE FACTURACIÓN NO OPERACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL"*, presentado por la bachiller Esmeralda Samira Salazar Rojas para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 15% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Lima, 6 de mayo de 2026

Firma de la asesora: 

Nombres y apellidos de la asesora: Mag. Silvia Yolanda Perez More

DNI: 06158179

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, a mis padres y hermano, quienes han sido mi guía, mi inspiración y mi fortaleza incondicional. Gracias por su amor inmenso, por creer en mí incluso cuando yo dudé, y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi familia, por estar siempre presente en cada paso de mi formación, alentándome a seguir adelante con fe y valentía. Cada palabra de aliento y cada gesto de apoyo han sido el motor que me impulsó a no rendirme.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y salud para culminar esta etapa tan importante de mi vida profesional.

A mi familia, en especial a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi motor para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Sin su esfuerzo y sacrificio, este logro no habría sido posible.

A mis docentes y a la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por brindarme los conocimientos, valores y herramientas necesarias para desarrollarme como profesional íntegra y comprometida con la excelencia.

A mis compañeros y amigos, por compartir conmigo este camino lleno de desafíos y aprendizajes. Gracias por su compañía, consejos y palabras de aliento que hicieron este proceso más llevadero.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **9**

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD **12**

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad **12**

1.1.1. Reseña histórica **12**

1.1.2. Servicios que brinda **13**

1.1.3. Organización y estructura empresarial **13**

1.2. Periodo de duración de la actividad **15**

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad **15**

1.4. Razón o denominación social **16**

1.5. Dirección postal **16**

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD **16**

2.1. Organización de la actividad **16**

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad **17**

2.3. Problemática **17**

2.3.1. Descripción del problema **17**

2.3.2. Formulación del problema **20**

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática **20**

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema **24**

2.4. Metodología y procedimientos **29**

2.4.1. Técnicas e instrumentos **29**

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso **30**

2.5. Resultados de la actividad **35**

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos **35**

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución **50**

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución **52**

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida Alcance **56**

III. CONCLUSIONES **58**

IV. RECOMENDACIONES **59**

REFERENCIAS **60**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Monto de comprobantes emitidos de enero a julio y días promedio de retraso en la emisión 36

Tabla 2 Problemas identificados en la emisión de comprobantes, la recurrencia en el mes de mayo, junio y julio y su retraso en días..... 37

Tabla 3: Costo financiero estimado 40

Tabla 4 Diagrama de riesgos de monitoreo, control y mejora continua 49

Tabla 5 Cuadro comparativo de las discusiones de alternativas de solución:.....55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del área de contabilidad de la empresa SOFTYS SAC..... 14

Figura 2 Organigrama de la empresa SOFTYS SAC 15

Figura 3 Ubicación de la empresa Sofys 16

Figura 4 Grafico del proceso de facturación desde sistema del contribuyente 25

Figura 5 Ejemplo de Ciclo de conversión de efectivo 27

Figura 6 Flujograma de los procesos de la alternativa de solución 35

Figura 7 Diagrama de Pareto 38

Figura 8 Estado de Resultados 2024..... 41

Figura 9 Diagrama de Gantt de las actividades de la fase de Diseño y establecimiento de protocolos operativos 46

Figura 10 Diagrama de Gantt de las actividades de la fase de Optimización técnica del facturador y automatización del proceso..... 47

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad analizar cómo la gestión de la facturación no operacional influye en la liquidez de una empresa industrial, específicamente en SOFTYS PERÚ S.A.C., compañía líder en el mercado de productos de higiene y cuidado personal. La problemática identificada radica en los constantes retrasos en la emisión de comprobantes electrónicos no operacionales, lo cual genera demoras en el inicio del proceso de cobranza, afectando directamente al ciclo de conversión de efectivo (CCE) y, en consecuencia, a la liquidez de la organización.

El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de la facturación no operacional influye en la liquidez de una empresa industrial, para alcanzar dichos objetivos se empleó una metodología de enfoque cualitativo, con diseño no experimental de tipo descriptivo. Las técnicas aplicadas fueron la observación directa de casos reales de facturación y el análisis documental de comprobantes, reportes contables y normativa vigente. Esta combinación metodológica permitió evaluar con claridad los tiempos de retraso, los errores más frecuentes, y su impacto financiero directo.

Como resultado, se encontró que entre los meses de enero y julio de 2025 se registró un promedio mensual de 50 comprobantes emitidos con retrasos de entre 15 y 29 días, generando un costo financiero estimado de S/ 3,803.75. En conclusión, una adecuada gestión de la facturación no operacional es clave para fortalecer la liquidez de la empresa, reducir los ciclos de cobro y evitar sanciones tributarias. El trabajo demuestra que la eficiencia contable no solo incide en el cumplimiento normativo, sino también en la salud financiera de la organización, siendo indispensable fortalecer la coordinación interdepartamental, automatizar procesos y monitorear constantemente los indicadores clave para una toma de decisiones informada y oportuna.

Palabras clave: Facturación no operacional, liquidez, ciclo de conversión de efectivo, gestión contable, comprobantes electrónicos, SUNAT.

ABSTRACT

The purpose of this professional proficiency thesis is to analyze how non-operational billing management influences the liquidity of an industrial company, specifically SOFTYS PERÚ S.A.C., a leading company in the hygiene and personal care products market. The problem identified lies in the constant delays in the issuance of non-operational electronic receipts, which generates delays in the start of the collection process, directly affecting the cash conversion cycle (CCC) and, consequently, the organization's liquidity.

The overall objective was to determine how non-operational billing management influences the liquidity of an industrial company. To achieve these objectives, a qualitative methodology was used, with a descriptive, non-experimental design. The techniques applied included direct observation of real-life billing cases and documentary analysis of receipts, accounting reports, and current regulations. This methodological combination allowed for a clear assessment of delay times, the most common errors, and their direct financial impact.

As a result, it was found that between January and July 2025, a monthly average of 50 receipts were issued with delays of between 15 and 29 days, generating an estimated financial cost of S/ 3,803.75. In conclusion, proper management of non-operational invoicing is key to strengthening a company's liquidity, reducing collection cycles, and avoiding tax penalties. The study demonstrates that accounting efficiency not only impacts regulatory compliance but also the organization's financial health. Strengthening interdepartmental coordination, automating processes, and constantly monitoring key indicators are essential for informed and timely decision-making.

Keywords: Non-operational invoicing, liquidity, cash conversion cycle, accounting management, electronic receipts, SUNAT.

INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar un análisis integral de las alternativas de solución frente a la problemática detectada en el proceso de facturación no operacional de la empresa SOFTYS S.A.C., y su influencia directa en la liquidez de la organización. A lo largo del desarrollo del Trabajo de Suficiencia Profesional se identificaron diversas deficiencias que afectaban la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la salud financiera de la empresa, siendo necesario establecer una solución técnica, normativamente viable y financieramente sostenible.

La emisión de comprobantes de pago no operacionales involucra una serie de procedimientos interdepartamentales, y su ejecución está sujeta a aprobaciones, desbloqueos, validaciones y controles cruzados. Esta situación genera retrasos considerables en la generación de ingresos por conceptos no operacionales, lo cual altera el ciclo de conversión de efectivo y afecta la liquidez de la empresa. Asimismo, estos retrasos pueden traducirse en incumplimientos tributarios, pérdida de oportunidades de inversión y en la pérdida de confianza por parte de los clientes internos y externos.

Este problema se ha visto agravado por la falta de protocolos formales entre áreas, errores técnicos en el sistema de facturación electrónica y debilidades en el monitoreo de los comprobantes emitidos. En particular, la dependencia de otras áreas para autorizar pedidos o desbloquear códigos, así como las fallas en la validación ante SUNAT, representan obstáculos críticos que comprometen tanto la eficiencia operativa como el cumplimiento fiscal de la organización. La ausencia de mecanismos estructurados de seguimiento y la limitada trazabilidad del proceso de facturación no operacional han derivado en ineficiencias acumulativas que perjudican el cierre contable mensual, el cálculo del flujo de caja proyectado y la toma de decisiones financieras.

El impacto de estas deficiencias no solo se manifiesta en los indicadores internos de gestión, sino también en la percepción de los clientes y en la relación de la empresa con entidades reguladoras. La acumulación de comprobantes pendientes de validación y envío impide el reconocimiento formal de las cuentas por cobrar, distorsionando los estados financieros y generando riesgos contables, legales y financieros. A nivel organizacional, esta situación se traduce en retrasos en la

recuperación de ingresos, incremento del costo financiero por capital inmovilizado y reducción de la capacidad de respuesta ante nuevas oportunidades de inversión.
En respuesta a ello, se plantea una solución integral que articula tres ejes fundamentales: (i) la mejora de los procesos internos y la asignación clara de responsabilidades entre áreas; (ii) la optimización técnica del sistema de facturación electrónica; y (iii) la implementación de mecanismos de monitoreo, control y mejora continua. Esta alternativa de solución se ha estructurado en fases, lo cual permite una implementación progresiva, con resultados medibles y sostenibles en el tiempo. La propuesta también considera el alineamiento con la normativa tributaria vigente y el fortalecimiento de la cultura organizacional respecto a la responsabilidad fiscal y financiera.

La primera fase consistió en el diagnóstico técnico y operativo del sistema actual, identificando las principales causas de retraso y errores en la emisión de comprobantes. La segunda fase implicó el diseño e implementación de protocolos interdepartamentales que establecen responsabilidades, tiempos estándar y procedimientos de escalamiento ante incidencias. La tercera fase abordó la optimización técnica del facturador electrónico y la integración con SUNAT, incorporando alertas automáticas y bitácoras digitales que permiten dar seguimiento oportuno a los comprobantes en proceso. Finalmente, la cuarta fase comprende el monitoreo continuo del proceso mediante indicadores clave, auditorías internas y capacitaciones periódicas, garantizando la sostenibilidad de las mejoras implementadas.

Además, la solución propuesta incluye el uso de herramientas digitales de control, como tableros de mando e indicadores de desempeño (KPI), con el objetivo de visualizar en tiempo real el estado de los comprobantes, tiempos promedio de emisión, y la tasa de rechazo por errores técnicos o validaciones pendientes. Este enfoque basado en datos permite una toma de decisiones más rápida, objetiva y orientada a resultados. Asimismo, se propone institucionalizar sesiones de retroalimentación interdepartamental, a fin de promover la mejora continua y prevenir la reaparición de errores sistemáticos.

Con este análisis se busca no solo evidenciar la efectividad de la solución aplicada, sino también generar un marco de referencia replicable para otras empresas industriales que enfrentan retos similares. La mejora en la gestión de la facturación

no operacional no es solo una necesidad técnica o administrativa, sino un factor estratégico que puede marcar la diferencia en la sostenibilidad financiera de una organización moderna. Asimismo, se espera que la experiencia documentada en este trabajo sirva como insumo para futuras investigaciones sobre la relación entre eficiencia administrativa, cumplimiento tributario y rentabilidad empresarial, contribuyendo al desarrollo de mejores prácticas en el sector privado.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

Softys. S.A.C. es una empresa transnacional con más de 40 años de actividades en el mercado, líder en América Latina en el desarrollo de productos y soluciones para el cuidado de las personas, con diferentes marcas de higiene personal y limpieza. Softys es una empresa CMPC una compañía global con más de 100 años de trayectoria en la entrega de soluciones sostenibles sobre la base de recursos renovables, a través de tres unidades de negocio:

- CMPC Celulosa
- CMPC Biopackaging
- Softys

La historia de Softys inicia en el año 1980 donde inician con la fabricación de productos tissue en Puente Alto – Chile; tres años después inician con la fabricación de pañales en el mismo lugar de constitución; a partir de 1991 empiezan a realizar inversiones fuera de Chile; y adquieren plantas en Argentina y Uruguay. En 1996 llegan a Perú con el nombre de "Protista" y empiezan con la fabricación de papel tissue. En el 2006 siguen expandiéndose en América Latina; es asi que adquieren plantas productoras en México, Colombia, Ecuador y Brasil. Y en el 2018 unifica el negocio de productos higiénicos y sanitarios bajo la marca Softys, en los ocho países donde mantiene operaciones industriales y comerciales. Hasta la fecha, el negocio tissue de CMPC operaba bajo nombres como Papelera del Plata (Argentina), Protisa (Perú), Absormex (México) o Melhoramentos (Brasil). En el año 2020 en pandemia por el Covid-19, dieron inicio a la producción de mascarillas en Argentina, Brasil, Chile, México y Perú, y realizamos la donación de este insumo a varias instituciones, centros de salud. En el año 2021 con la filial de Productos de Higiene y cuidado personal, inician en una nueva categoría de negocio a través de la marca Elite, con el lanzamiento de Jabones. Actualmente en Perú posee tres plantas

fabricadoras de productos sanitarios y Tissue ubicados en Lima, Cañete y Arequipa.

1.1.2. Servicios que brinda

Softys S.A.C. entre los servicios que brinda han desarrollado soluciones para el cuidado de las personas a través de diferentes productos de cuidado personal y limpieza, teniendo tres unidades de negocio:

- Consumer Tissue:

Desarrollaron productos de papel tissue para el consumo masivo, que se destacan por la alta calidad, absorción, suavidad y rendimiento, principalmente en tareas de limpieza e higiene. Entre ellos: papel higiénico, servilletas, pañuelos faciales, toallas desechables, entre otros. En las marcas en Perú están: Elite, Higienol, Nova y Noble.

- Personal Care

Desarrollaron productos que estén presentes en cada etapa de su vida. Las marcas son reconocidas a nivel regional, relacionadas a categorías de cuidado infantil, adulto, femenino y mascotas. Los productos principales son: pañales, toallas femeninas y productos para la incontinencia, entre otros. En las marcas en Perú están: Babysec, Ladysoft y Cotidian.

- Softys Professional

Con el foco puesto en clientes empresas e instituciones, desarrollaron soluciones profesionales de higiene y limpieza con atributos de calidad, seguridad, innovación y eficiencia. El propósito es hacer del cuidado fuera del hogar, un motor de desarrollo y bienestar para las empresas y la sociedad. Ofrecen productos como papel higiénico, toallas de papel, sabanillas médicas, servilletas, jabones, dispensadores, alcohol gel, línea de limpieza, mascarillas, entre otros. En las marcas en Perú están: Elite profesional, Maxwipe y Rendipel.

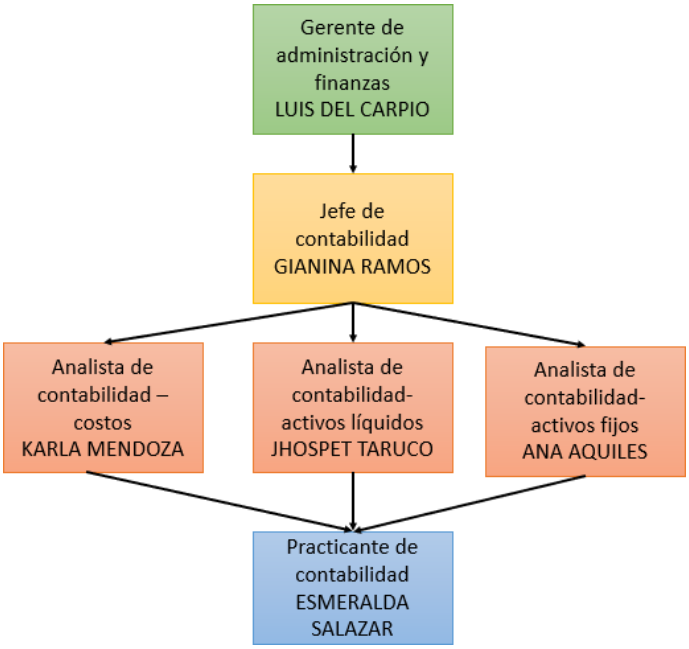
1.1.3. Organización y estructura empresarial

Softys es una empresa industrial, multinacional latinoamericana. Es una

sociedad anónima cerrada y se enfoca en el cuidado de las personas a través de diversas marcas. La empresa industrial está organizada de manera funcional, con una estructura jerárquica que permite una gestión eficiente de los procesos productivos y administrativos

Figura 1

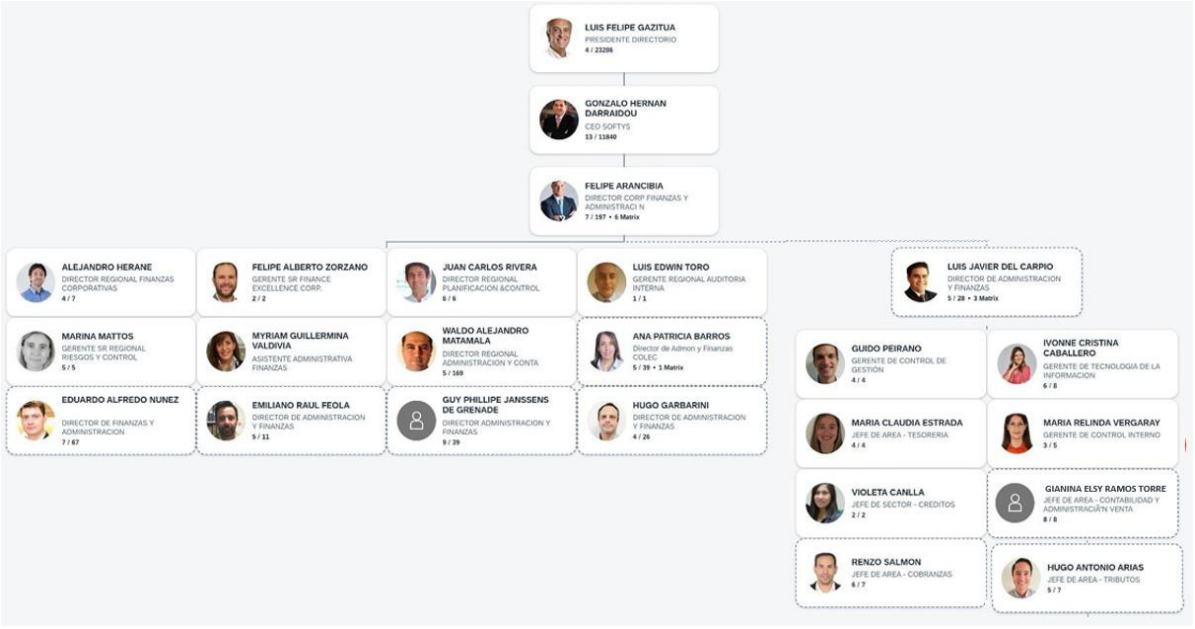
Organigrama del área de contabilidad de la empresa SOFTYS SAC



Nota: El organigrama se muestra del área de contabilidad, elaboración propia

Figura 2

Organigrama de la empresa SOFTYS SAC



Nota: El organigrama general de la empresa SOFTYS SAC, *Fuente*: Área P&O Softys.

1.2. Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad descrita en el presente trabajo de suficiencia profesional fue de cuatro meses, desde el mes de abril.

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad

La finalidad y objetivos principales de SOFTYS es satisfacer las necesidades diarias de las personas a través de la fabricación y comercialización de productos de papel tissue, cuidado personal y de higiene, teniendo 3 pilares importantes de marca:

- Innovación en calidad: Innovan en procesos y estrategias, poniendo énfasis en la mejora continua a nivel tecnológico, personal y en torno a las necesidades de los consumidores.
- Compromiso con la sostenibilidad: Se aseguran de que sus acciones estén dentro del marco del respeto al entorno, desde una gestión del ámbito ambiental, social y económico.
- Accesibilidad y cercanía para las personas: La preocupación de estar siempre

cerca y disponibles para las personas y sus necesidades, en todos los lugares donde ellos están y a un valor conveniente a sus posibilidades.

1.4. Razón o denominación social

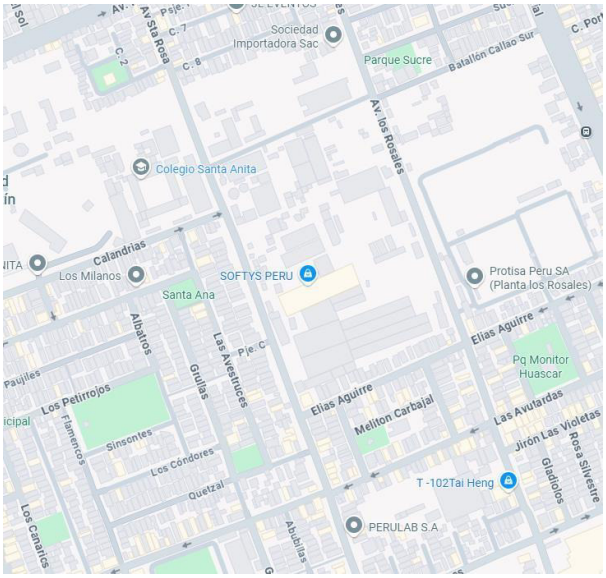
La razón social de la empresa es SOFTYS PERU S.A.C

1.5. Dirección postal

SOFTYS S.A.C tiene como dirección fiscal Av. Santa Rosa nro. 550, Santa Anita, Lima, Perú.

Figura 3

Ubicación de empresa SOFTYS



Nota: Fuente: Google Maps

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo electrónico de la empresa: eproano@softys.com

Teléfonos de la empresa: (001) 313-3030

986 662 817

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. Organización de la actividad

Como parte del equipo de contabilidad en el área de administración y finanzas, entre las funciones que desempeño se encuentra la realización de la facturación

NO operacional, garantizando una adecuada emisión de los comprobantes de pago solicitados como boletas, facturas, nota de crédito, y notas de débito

Para la realización de esta función como primer paso se necesita la solicitud del área correspondiente con el visto bueno de su jefatura inmediata, después de la solicitud se realiza el armado de pedidos y se procede a solicitar al área de créditos la liberación del pedido y con ello procedo con la emisión del comprobante de pago solicitado y el envió a SUNAT por medio de la plataforma de SAP.

En esta función existen distintas áreas que solicitan las facturas no operacionales entre las más frecuentes se tiene:

- Nota de débito por penalidad a transportistas
- Nota de débito por incumplimiento de normativa
- Boletas por descuento a colaboradores por estacionamiento
- Boletas por descuento a colaboradores por fotocheck.
- Venta de chatarra o materiales en desecho.
- Notas de crédito por regularización de saldos.

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad

La finalidad principal de la función en mención es asegurar que el proceso de facturación se cumpla exitosamente y velar porque los comprobantes de pago que se generan desde el área de contabilidad cumplan con los requisitos necesarios para la correcta emisión y con el respaldo necesario.

Esta facturación tiene como objetivo que se generen comprobantes de pago por actividades que no corresponde en las actividades de la empresa; sino que se generan en solicitud de un área específica; ello para registrar de una forma precisa todos los ingresos y/o descuentos que no están relacionados con la actividad principal del negocio.

2.3. Problemática

2.3.1. Descripción del problema

La empresa SOFTYS S.A.C. presenta un desafío en el proceso de la emisión de facturas no operacionales; ya que al emitir la factura se requiere una serie de procedimientos los cuales se deben seguir para

emitir el comprobante de pago solicitado y generalmente el seguir con estos procesos se involucran otras áreas y ello genera retrasos para le emisión del comprobante de pago.

Los desafíos que se presentan al realizar todos los pasos en mención son:

1. Se requiere el visto bueno de la jefatura inmediata y en ciertas ocasiones envían sin tener la aprobación y al solicitarla demora entre 2 a 3 días.
2. Se solicita que la condición de pago sea distinta, y al nosotros tener prohibido realizar ese cambio, tenemos que solicitar al área de créditos un cambio en la condición de pago, quienes deben evaluar los motivos y realizar el cambio, lo que puede demorar entre 5 a 10 días.
3. Existen ciertos códigos de deudores se encuentran con bloqueos para facturación, es decir no se puede generar el pedido; en este caso se solicita al área de créditos la liberación, quien deriva a otras áreas para que puedan desbloquearlo y se puede generar comprobantes electrónicos, este proceso suele durar entre 10 a 15 días.
4. La mayoría de códigos están bloqueados por un límite de crédito, en este caso se debe solicitar al área de créditos la liberación del pedido para la facturación, este proceso demora entre 2 a 5 días.
5. Al enviar a SUNAT, se realiza desde la misma plataforma que es "SAP S/4 HANNA", en ciertas ocasiones se ha tenido ciertos problemas, por ejemplo, al momento de enviar en la plataforma sale "correctamente enviado a SUNAT" sin embargo no llega a SUNAT y no se llega a visualizar el comprobante ni en la plataforma del facturador que manejamos ni en SUNAT. Otro de los problemas que se presentan es que al momento de enviar en la plataforma sale "correctamente enviado a SUNAT", sin embargo, en SUNAT sale como comprobante **NO VALIDO** o **NO EXISTENTE** para SUNAT. En estos casos al tener la validación de la plataforma de SUNAT, y en ciertas ocasiones son

comprobantes masivos, no se corrobora que cada comprobante sea aceptado para la administración tributaria, y estos errores lo visualiza el área de impuestos al elaborar su declaración, en estos casos nos informan y se debe hacer procedimientos extras: Se debe solicitar al área de cobranzas eliminar el traslado de la cuenta del deudor, eliminar el asiento contable y volver a generar el comprobante, siguiendo todos los pasos desde el inicio, en este caso suele demorar entre 20 a 40 días este procedimiento para tener el comprobante valido.

6. Por último, otro retraso que se presenta frecuentemente es por falta de especificaciones en el comprobante, las áreas solicitan el comprobante sin embargo muchas veces no colocan toda la información de manera específica y al emitir el comprobante solicitan la anulación y volver a generar el comprobante, este caso suele tener un retraso de 10 días.

Por todos los desafíos que se presentan al realizar la facturación no operacional tenemos un promedio de demora de 15 días, en los cuales los comprobantes electrónicos no se generan y en ocasiones a demorado entre 30 a 45 días siendo hasta ahora el máximo de días en que se ha logrado emitir el comprobante valido para el deudor, lo que ocasiona que la deuda no se pueda registrar en el mes de devengo de la transacción.

Estos retrasos en la facturación no operacional ocasionan que no podamos cobrar las deudas en un tiempo optimo, ya que, al tener un retraso promedio de 15 días, las deudas que debemos cobrar en su fecha de pago se retrasan 15 días más, y en ciertas ocasiones el retraso llega a ser aún mayor varía entre 30 o 45 días; por ejemplo, si el comprobante de pago fuera emitido en sus días correctos teniendo un retraso mínimo de 5 días, con la condición de pago que, por ejemplo, es de 45 días, la deuda se cobraría en un 50 días; pero con los retrasos en la emisión del comprobante de 15 días, la deuda se cobraría en 60 días y si fuera el retraso de 30 días la deuda se cobraría en 75 días. En estos casos se pasaría de tener 10 a 25 días en los que no se cobraría la

deuda y por retrasos administrativos, ello afectaría a la liquidez de la empresa y al ciclo de conversión de efectivo.

Los ingresos no operacionales representaron el 4% de los ingresos netos en el ejercicio 2024, según la declaración tributaria. No obstante, a este porcentaje se adicionan las notas de débito por penalidad aplicadas a transportistas, las cuales no se encuentran reflejadas en los ingresos reportados. Dicho concepto desglosado representa también el 4% de los ingresos netos, acumulando en total un 8% de los ingresos netos como ingresos no operacionales. En términos monetarios, este monto asciende a S/ 8,330,936, lo cual constituye una cifra significativa dentro de la estructura financiera de la empresa.

2.3.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye la gestión de facturación no operacional en la liquidez de una empresa industrial?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Para llevar a cabo el presente trabajo de suficiencia profesional, se revisaron y estudiaron distintas fuentes bibliográficas, como investigaciones y tesis, tanto de ámbito internacional como nacional.

Antecedentes internacionales:

Fajardo et al. (2025), en su artículo de investigación titulada "Facturación y liquidez en la Empresa de Mantenimiento Eléctrico de Durán, Ecuador" tuvo como objetivo analizar las deficiencias en el proceso de facturación de una empresa de servicios eléctricos, enfocándose en identificar los factores administrativos que afectan la emisión oportuna de facturas y su impacto en la liquidez financiera. Se empleó una metodología de enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos para evaluar indicadores financieros e información cualitativa obtenida mediante encuestas y observación directa. Los resultados revelaron una falta de coordinación interdepartamental, retrasos en la entrega de informes técnicos y la ausencia de automatización, lo que generó ineficiencias operativas, reprocesos y

afectaciones al flujo de caja. Se concluyó que es fundamental implementar mejoras en la gestión documental, adoptar sistemas automatizados y fortalecer la comunicación entre áreas clave. Este estudio proporcionó un enfoque práctico para resolver problemas estructurales en procesos administrativos críticos, aportando conocimientos transferibles a otras organizaciones con estructuras operativas similares.

Macias y Rivera (2023) en su artículo de investigación titulada "Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en la ciudad de Guayaquil, año 2022", tuvo como objetivo principal determinar cómo la gestión financiera influye en la liquidez de la empresa Action Grown en Guayaquil, se aplicó una metodología de tipo básica, con un nivel descriptivo- correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 23 preguntas aplicado a 10 trabajadores de la empresa, y el análisis de los resultados se realizó mediante el software estadístico SPSS, utilizando frecuencias y porcentajes para la descripción de los datos. Los resultados permitieron comprobar que existe una relación significativa entre la gestión financiera y la liquidez concluyendo que una gestión financiera eficiente, mediante el uso adecuado de herramientas, contribuye a una mejor toma de decisiones y al uso óptimo de los recursos, lo que repercute positivamente en la liquidez de la empresa y en el cumplimiento de sus obligaciones financieras en los plazos establecidos.

Orozco (2022) en su tesis para obtener el título de actuario de la Universidad Nacional Autónoma de México titulada "El Ciclo de Efectivo Y Su Importancia en La Liquidez De Una Empresa" tuvo como objetivo analizar los conceptos fundamentales de la administración financiera desde la perspectiva de los ciclos de efectivo y operativo, con el fin de determinar los niveles óptimos de efectivo en la situación financiera de una empresa y proponer políticas adecuadas de liquidez. La metodología se basó en un enfoque teórico-analítico, abordando la administración de efectivo como elemento clave del

capital de trabajo, el cual representa la capacidad de una empresa para responder a sus obligaciones de forma inmediata. Se estudió el ciclo de efectivo, compuesto por el ciclo operativo y el ciclo de pagos, como mecanismo de control del recurso más líquido: el efectivo. Se concluye que un adecuado control de caja, cuentas por cobrar e inventarios, así como una planeación financiera que contemple diversos escenarios, son esenciales para alcanzar una gestión eficiente de la liquidez y asegurar la estabilidad financiera de la empresa

Antecedentes nacionales:

Herrera (2023), en su tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, titulada "Gestión de Facturación y su Influencia en la Liquidez de la Empresa APC Corporación S.A. Torata-Moquegua 2020", tuvo como propósito principal identificar el grado de influencia que ejerce la gestión de facturación sobre la liquidez de la empresa APC Corporación S.A. La investigación se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, utilizando el análisis documental como método. Se desarrolló a un nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Como técnica se empleó la revisión de documentos, aplicada a los Estados Financieros y comprobantes de facturación propios de la empresa analizada, utilizando una guía de revisión documentaria como instrumento. La investigación concluyó que existían falencias en el proceso de facturación, especialmente en la consolidación de información, valorizaciones y emisión de facturas, lo cual permitió evidenciar que los niveles de liquidez de la empresa durante el año 2020 no fueron los más adecuados.

Argomedo y Nureña (2023) en su en su tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público de la universidad de Ciencias y Humanidades, titulada "La gestión financiera y la liquidez en una empresa de transporte"; se centró en una empresa de transporte de carga que enfrentaba dificultades para acreditar liquidez ante las entidades financieras debido a una mala gestión de cobros, desconocimiento de

los métodos de financiamiento y de herramientas financieras. El objetivo principal fue determinar cómo se relacionan la gestión financiera y la liquidez en una empresa de transportes de Lima Metropolitana durante los años 2018-2019. Se empleó una metodología cuantitativa con enfoque correlacional, diseño no experimental longitudinal, utilizando análisis documental y una guía de análisis documental como técnica e instrumento. El análisis inferencial reveló que existe una relación significativa positiva y fuerte entre la gestión financiera y la liquidez. Sin embargo, no se encontró correlación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez, ni entre la decisión de financiamiento y la liquidez, aunque sí hubo una fuerte relación positiva y significativa entre la decisión de financiamiento y la liquidez. Se concluyó que una gestión financiera efectiva incrementa los niveles de liquidez de la empresa. No obstante, a pesar de los aumentos en los ingresos, la empresa presenta dificultades para obtener financiamiento y administrar recursos debido al alto nivel de cuentas por cobrar, resultante de la falta de políticas de cobranza.

Muñoz y Suarez (2022) en sus tesis para optar el titulo de contador publico de la universidad Autónoma del Perú titulada “Gestión Contable Y Su Relación Con La Liquidez Corriente En La Empresa JAD S.R.L. En El Distrito De Chilca, Lima 2019”; se enfocó en analizar la relación entre la gestión contable y la liquidez a corto plazo en la empresa de transporte de carga JAD S.R.L., ubicada en el distrito de Chilca, Lima, durante el año 2019, motivado por problemas identificados en la comunicación entre áreas y el desorden documental que afectaban negativamente el cumplimiento de las políticas de cobranza y los pagos a proveedores. El objetivo principal fue describir cómo se relaciona la gestión contable con el estado de la liquidez corriente de la empresa. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transaccional, aplicando encuestas a una muestra de 12 colaboradores pertenecientes a las áreas de gerencia, contabilidad, administración y logística. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario de 18

preguntas, y los resultados fueron procesados con el software SPSS. Los hallazgos evidenciaron una relación significativa entre la gestión contable y la liquidez corriente, concluyendo que una gestión contable adecuada y basada en parámetros establecidos contribuye directamente a mejorar la liquidez a corto plazo de la empresa

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

Este apartado desarrolla los conocimientos teóricos, normativos y técnicos que respaldan los la gestión de facturación no operacional y la liquidez de una empresa.

Proceso de facturación.

El proceso de facturación es un ciclo de transacción, donde se realiza un comprobante electrónico después de realizar un proceso que da origen al comprobante electrónico, generalmente es de compra – venta.

En el Perú, hay dos maneras de realizar este proceso: desde sistema de SUNAT – SEE SOL, y desde los sistemas del contribuyente.

- El Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas de la SUNAT está dirigido a pequeñas empresas al poder emitir comprobantes de manera gratuita o aquellas empresas que emiten poca cantidad de comprobantes electrónicos.
- El Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas del contribuyente está dirigido a grandes empresas o aquellas que emiten gran cantidad de comprobantes electrónicos, ese es el caso de la empresa en estudio.

  Según, SUNAT (2025) las características de este sistema de emisión son:

  - La emisión del comprobante se efectúa directamente desde los sistemas propios del contribuyente, ***es decir no se necesita ingresar al portal web de la SUNAT.***
  - La serie utilizada es alfanumérica, comienza con la letra F, y su numeración es correlativa.
  - La verificación de autenticidad del comprobante

electrónico puede ser realizado a través del Portal web de la SUNAT.

Los pasos para realizar los comprobantes electrónicos se pueden visualizar en la figura 3.

Figura 4

Grafico del proceso de facturación desde sistema del contribuyente



Nota: La imagen muestra el proceso de facturación desde el sistema del contribuyente. Fuente: SUNAT

Ingresos no operacionales:

Según la Bolsa de Valores (2025), la definición de no operacional viene a ser todas las partidas que se encuentran desligadas a la operación propiamente del negocio, estas partidas incluyen a los gastos e ingresos no operacionales.

Los ingresos no operacionales Robb, E. (2024) los define como ingresos que obtiene un negocio por actividades no relacionadas con sus operaciones comerciales principales, ya que se derivan de fuentes secundarias, por ejemplo, ingresos por intereses, ganancia por venta de activos, etc. Diferenciar los ingresos operacionales y no operacionales es importante ya que se puede evaluar el desempeño operativo principal de la empresa.

Principio Contable: Devengado:

Ministerio de Economía y Finanzas (2022) en el Decreto Legislativo del

Sistema Nacional de Contabilidad, menciona que el sistema nacional de contabilidad se rige por principios entre ellos el devengado contable, que consiste en el registro de las transacciones contables y los hechos económicos de manera contable en el momento en que se realizan, ello para que se pueda reconocer y medir de manera oportuna y fiable los elementos de la información financiera.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados mencionado por Gavelán (2000) menciona que en el principio del devengado se debe registrar los ingresos y/o gastos en el periodo contable al que corresponde. Ya que "devengar" significa registrar en la cuenta contable en la determinada fecha que sucede el hecho económico.

Enterprise Resource Planning (ERP): SAP S/4 HANA

SAP S/4 HANA es una base de datos multimodelo que almacena datos en memoria, lo que permite un procesamiento mucho más rápido que los sistemas tradicionales basados en disco. Funciona como plataforma para ERP y otras aplicaciones empresariales, y puede implementarse on-premises, en la nube o en entornos híbridos. SAP HANA integra datos de diversas fuentes, como documentos comerciales, interfaces de usuario, dispositivos móviles y sensores IoT, aplicando inteligencia artificial y machine learning para análisis avanzados en tiempo real. Esto permite a las empresas tomar decisiones más rápidas y eficaces. Además, ayuda a maximizar el valor de grandes volúmenes de datos al optimizar procesos, reducir errores y mejorar la experiencia de clientes, empleados y gerentes mediante información actualizada, procesos automatizados y análisis predictivos. (IBM, 2023)

Liquidez:

La liquidez hace referencia a la disponibilidad de recursos para efectuar pagos de forma inmediata, es decir, indica cuán fácilmente un activo puede transformarse en dinero sin perder su valor. En ese sentido, cuando se habla de inyectar liquidez, se alude a la acción del Banco de la República de proporcionar fondos al sistema financiero, con el propósito de facilitar las transacciones en la economía, asegurar el

funcionamiento adecuado del sistema de pagos, mantener la oferta de crédito y contribuir al proceso de reactivación económica. (Banco de la República, 2025)

Ciclo de conversión de efectivo

El ciclo de conversión del efectivo es un indicador financiero clave, ya que refleja el movimiento del flujo de caja dentro de la empresa y su capacidad para mantener activos líquidos. Asimismo, es una herramienta utilizada por entidades financieras y prestamistas para valorar el nivel de riesgo asociado a la empresa. Su objetivo principal es reducir el tiempo que toma convertir inventarios en ventas y acelerar la recuperación de cuentas por cobrar, mientras se prolonga al máximo el plazo de pago a proveedores, siempre garantizando la capacidad de cumplir con dichas obligaciones. Esta estrategia permite mejorar la liquidez de la empresa sin recurrir a fuentes de financiamiento externas y costosas. (Hernández y Mendoza, 2021)

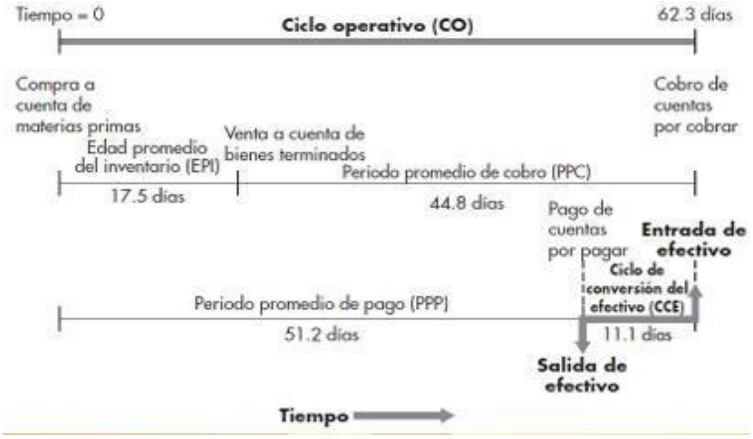
El ciclo de conversión del efectivo tiene tres componentes principales:

1. Edad promedio del inventario
2. Periodo promedio de cobro
3. Periodo promedio de pago

$$CCE = EPI + PPC - PPP$$

Figura 5

Ejemplo de Ciclo de conversión de efectivo



Nota: El gráfico muestra un ejemplo de lo que representa el ciclo de conversión de efectivo. Fuente: Elaboración Propia.

Ratio de liquidez

Un ratio financiero o razón es la relación que existe entre dos variables. En las grandes empresas se usan para poder analizar el balance de situación financiera. Uno de las ratios más importantes es el "ratio de liquidez" el cual mide el grado de solvencia que posee una empresa, es decir, si la empresa será capaz de poder pagar sus deudas, hay 5 ratios de liquides:

- Razón corriente o ratio de liquidez general: Este indicador muestra qué proporción de las obligaciones a corto plazo puede cubrir una empresa utilizando sus activos corrientes. Se interpreta como la capacidad de pago inmediato frente a deudas que vencen en el corto plazo.

  Fórmula:

  Liquidez general = Activo corriente / Pasivo corriente
- Prueba ácida (acid test): La prueba ácida es una versión más estricta de la razón corriente, ya que mide la capacidad de la empresa para cubrir sus pasivos de corto plazo excluyendo los inventarios, debido a que estos son los activos menos líquidos. En situaciones de urgencia, como una posible quiebra, los inventarios pueden ser difíciles de convertir rápidamente en efectivo.

  Fórmula:

  Prueba ácida = (Activo corriente – Inventario) / Pasivo corriente
- Ratio de prueba defensiva: Ese ratio evalúa si la empresa puede operar a corto plazo utilizando únicamente sus activos más líquidos, es decir, el efectivo disponible y los saldos en bancos.

  Fórmula:

  Prueba defensiva = (Caja y Bancos / Pasivo corriente) × 100
- Ratio de capital de trabajo: Este indicador financiero se obtiene restando el pasivo corriente del activo corriente, y refleja el excedente de recursos líquidos que quedan disponibles tras cubrir las deudas inmediatas. Es útil para conocer qué recursos conserva la empresa para continuar operando.

Fórmula

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

- Ratios de liquidez de cuentas por cobrar: Estos indicadores permiten medir la eficiencia con la que una empresa gestiona sus cuentas por cobrar.
    - Período promedio de cobro: Indica el número promedio de días que tarda la empresa en cobrar sus ventas a crédito.

Fórmula: (Cuentas por cobrar × Días del año) / Ventas anuales a crédito

- Rotación de cuentas por cobrar: Mide cuántas veces en un año la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar.

Fórmula: Ventas anuales a crédito / Cuentas por cobrar

2.4. Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para el análisis de los ingresos no operacionales y su influencia en la liquidez de la empresa se emplearon diversas técnicas; en primer lugar, la observación, que permitió identificar y analizar cada caso de facturación no operacional evaluando los tiempos de registro, la oportunidad de emisión de comprobantes electrónicos y los motivos de retraso, con especial atención a los montos de mayor incidencia; en segundo lugar, la verificación documentaria, que consistió en revisar minuciosamente comprobantes, registros contables, reportes internos y documentos emitidos por las distintas áreas responsables, asegurando la validez y consistencia de la información; asimismo, se aplicó el cotejo de cifras, mediante el cual se contrastaron los ingresos no operacionales declarados con los reportes internos y con las notas de débito por penalidades a transportistas, lo que permitió detectar discrepancias y cuantificar ajustes; finalmente, se utilizó el análisis documental, orientado a la revisión de correos, solicitudes y comunicaciones entre áreas, con el propósito de identificar las barreras y dificultades que se presentan en la gestión de la facturación no operacional.

En cuanto a los instrumentos, se utilizaron el ERP SAP S/4 HANA

como herramienta principal de registro, control y obtención de datos, Excel para el procesamiento y análisis de cifras, ordenadores y el mainframe como soporte tecnológico, además de facturas digitales y documentos físicos que sirvieron como evidencia documental durante el proceso de revisión.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

a. Identificación del problema

Durante el proceso de la emisión de comprobantes electrónicos no operacional como parte de una de las funciones del área de contabilidad, se identificó una serie de problemas recurrentes que afectan directamente a la emisión oportuna del comprobante.

En el proceso de emisión del comprobante electrónico solicitado se realizan una serie de procesos, y al realizar cada uno de estos procesos se presentan distintos obstáculos que impiden que se genere el comprobante electrónico en el tiempo oportuno.

Se detalla los pasos a seguir en la emisión del comprobante electrónico no operacional:

1. Se recepciona la solicitud de emisión de comprobante electrónico y se verifica que tenga el visto bueno de la jefatura inmediata.
2. Se procede a generar el pedido por la plataforma de la empresa, con los datos que solicita el área los cuales son: tipo de comprobante, deudor, monto y descripción, lo que viene por defecto con el código del deudor es la condición de pago la cual no podemos cambiar.
3. Se solicita la liberación al área de créditos, en caso lo requiera.
4. Se procede a generar la factura de manera contable.
5. Se realiza el envío a SUNAT por medio de la plataforma.
6. Se solicita al área de cobranzas realizar el traslado del monto del comprobante a la cuenta del deudor para que puedan realizar el cobro.

Entre los obstáculos más recurrentes que se identificaron se encuentran:

1° La dependencia de otras áreas para realizar acciones clave, como el desbloqueo de códigos y la liberación de pedidos, lo cual ocasiona retrasos en la emisión de los comprobantes de pago. Esta situación genera cuellos de botella en el flujo operativo, provoca acumulación de tareas pendientes en contabilidad y dificulta el cierre oportuno de procesos contables y financieros. Adicionalmente, esta falta de autonomía en la gestión del proceso afecta la coordinación interdepartamental, generando demoras innecesarias que pueden repercutir en el cumplimiento de obligaciones fiscales y contractuales. También se identificó la falta de automatización en ciertas etapas del proceso y la ausencia de protocolos claros para la comunicación entre áreas, lo cual incrementa el margen de error y la duplicidad de esfuerzos. Estos inconvenientes no solo afectan la eficiencia interna, sino que pueden tener un impacto directo en la percepción del cliente y en la imagen de la empresa, especialmente si los comprobantes son requeridos como parte de procesos de pagos.

2° El facturador utilizado, hace aproximadamente tres meses se realizó un cambio en el facturador electrónico que se utilizaba para la emisión de comprobantes de pago. A partir de la implementación del nuevo sistema, comenzaron a presentarse inconvenientes en el envío de comprobantes a la SUNAT, generando errores frecuentes de validación, rechazos automáticos y retrasos en el proceso de emisión. Este problema ha derivado en un incremento significativo en los días de retraso para la emisión correcta de los comprobantes, afectando tanto la operación contable como la percepción del cliente. Actualmente, este inconveniente representa uno de los principales cuellos de botella del proceso de facturación. También se ha observado que el personal de soporte del área de tecnología aún se encuentra en proceso de adaptación al nuevo sistema, y no se cuenta con el apoyo necesario para cumplir con la emisión oportuna de los comprobantes de pago.

Estos dos principales problemas son los que se identificaron

después de un análisis del retraso en la emisión del comprobante electrónico solicitado, esta deficiencia no solo afecta el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa, sino que tienen un impacto directo en la liquidez de la empresa y en su ciclo de conversión de efectivo (CCE).

El ciclo de conversión de efectivo representa el tiempo que transcurre entre la salida de efectivo y el momento en que se recupera ese efectivo mediante el cobro al cliente. En este sentido, la emisión oportuna del comprobante de pago electrónico es un paso fundamental para iniciar el proceso de cobranza. Sin un comprobante válido ante la SUNAT, no puede gestionarse el cobro, y, por tanto, el ingreso de efectivo se retrasa significativamente.

En la situación actual, el retraso promedio en la emisión del comprobante genera un desfase en el inicio de los ciclos de cobranza, especialmente en clientes que exigen el comprobante para iniciar sus procesos internos de validación y pagos. Esto extiende el periodo de cuentas por cobrar, generando un efecto negativo en la liquidez operativa de la empresa, al depender más tiempo del financiamiento externo o de recursos propios para cubrir sus obligaciones corrientes (como pagos a proveedores, planillas, tributos, etc.).

Además, este retraso prolongado contribuye a un aumento del CCE total, al extender innecesariamente el periodo de cobro sin ninguna contraprestación adicional, afectando indicadores clave de gestión financiera como el capital de trabajo neto y la razón de liquidez corriente. A medida que estos retrasos se acumulan, la empresa se enfrenta a una menor disponibilidad de efectivo, mayores costos financieros por uso de líneas de crédito, y una posible pérdida de reputación ante clientes que asocian la falta de documentos formales con desorden administrativo.

Por tanto, el problema identificado trasciende lo operativo y

tecnológico, convirtiéndose en un problema financiero estructural, que afecta directamente la capacidad de la empresa para generar y recuperar liquidez en el tiempo esperado

b. **Análisis del marco normativo**

Para poder proponer una alternativa de solución óptima se estudió la normativa que regula la emisión de comprobantes electrónicos en el Perú, la cual se encuentra supervisada por la administración tributaria, conforme a lo establecido en la Resolución de Superintendencia N.º 000193- 2020/SUNAT y normas complementarias del Sistema de Emisión Electrónica (SEE). Estas normas exigen a los contribuyentes la emisión oportuna, validación y envío electrónico de los comprobantes de pago a SUNAT o al OSE (Operador de Servicios Electrónicos), dentro de los plazos establecidos, los cuales son generalmente el mismo día de la operación comercial. En este contexto es indispensable mejorar la gestión de facturas no operacionales, para cumplir con emitir los comprobantes de pagos en las fechas correctas ya que si tenemos retrasos excesivos en la emisión de comprobantes electrónicos pueden generar infracciones tributarias conforme al Código Tributario (Artículo 174, numeral 1), por no emitir comprobantes de pago de acuerdo con lo establecido.

c. Construcción de la alternativa de solución

Con base en los problemas identificados en el proceso de emisión de comprobantes electrónicos tales como la dependencia de otras áreas y los inconvenientes con el nuevo facturador se propone una alternativa de solución integral, orientada a optimizar el proceso, asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la eficiencia operativa del área contable.

a) Implementación de un Protocolo Interdepartamental Formal

Diseñar y aprobar un procedimiento documentado que establezca los tiempos, responsabilidades y flujos para la liberación de

pedidos, desbloqueo de códigos y cualquier otra acción crítica previa a la emisión de comprobantes.

Asignar responsables por área con plazos definidos para evitar cuellos de botella.

Usar herramientas de seguimiento colaborativo (como tickets, flujos en ERP).

b) Optimización del Sistema de Facturación Electrónica

Realizar una auditoría técnica al facturador actual para identificar errores en la integración, configuración o validación con SUNAT.

Establecer una mesa de soporte técnico especializada, con respuesta prioritaria para errores críticos en la emisión.

Implementar un sistema de alertas automáticas para detectar rechazos o comprobantes no enviados.

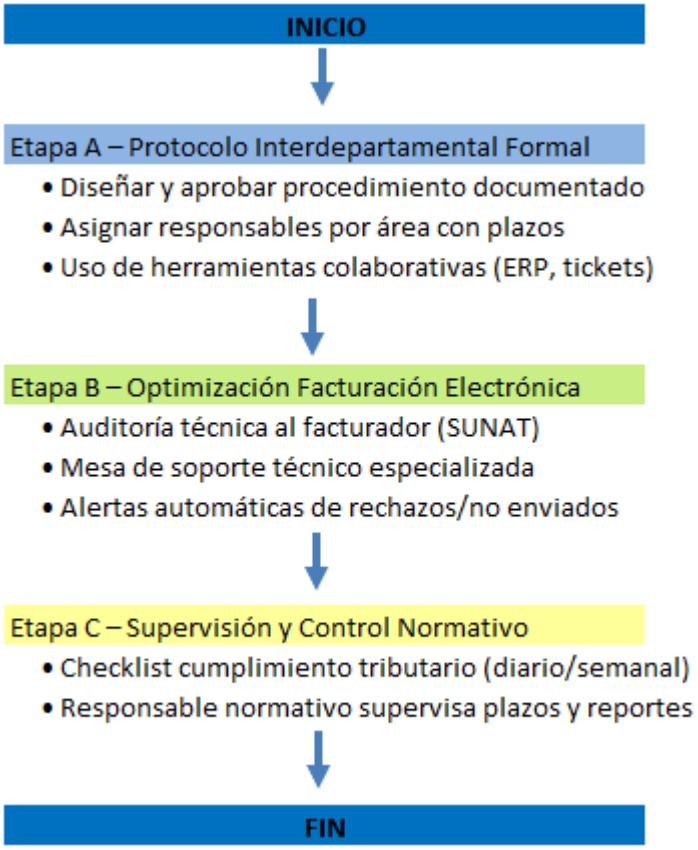
c) Supervisión y Control Normativo

Implementar un checklist de cumplimiento tributario diario/semanal, que permita verificar que todos los comprobantes hayan sido correctamente emitidos, enviados y aceptados por SUNAT.

Designar un responsable de cumplimiento normativo en facturación, encargado de monitorear los plazos legales y reportar incumplimientos.

Figura 6

Flujograma de los procesos de la alternativa de solución



Nota: El flujograma muestra los pasos establecidos como alternativa de solución. Fuente: Elaboración propia.

d. Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

La propuesta planteada será implementada de manera progresiva y coordinada entre las áreas involucradas, priorizando las acciones de mayor impacto operativo y normativo. La aplicación se dividirá en fases estructuradas, con responsables definidos y cronogramas de ejecución, garantizando así una adecuada gestión del cambio y seguimiento continuo.

2.5. Resultados de la actividad

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

a. Identificación del problema

Durante el proceso de emisión de los comprobantes de pago no operacionales se observó que se genera un retraso no menor a 5 días y un promedio de retraso de 10 días, y un máximo de retraso de 40 días.

Desde el mes de enero 2025 hasta la fecha se identificaron un promedio de 50 comprobantes por mes que se emiten con retrasos entre boletas de venta, notas de crédito, facturas y notas de débito.

Tabla 1

Monto de comprobantes emitidos de enero a julio y días promedio de retraso en la emisión

	MONTO DE INGRESOS NO OPERACIONALES	MONTO DE VENTAS TOTALES	DIAS PROMEDIO DE RETRASO
ENERO	34,569.00	*864,225.00*	17
FEBRERO	25,873.00	*646,825.00*	18
MARZO	56,148.00	*1,403,700.00*	17
ABRIL	39,182.00	*979,550.00*	15
MAYO	29,818.00	*745,450.00*	29
JUNIO	56,747.00	*1,418,675.00*	25
JULIO	49,818.00	*1,245,450.00*	19

Nota. Se establece una comparación con monto de ventas totales. Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 se puede observar los montos de facturación no operacional que se realizan por mes y los días promedio de atraso de todos los comprobantes de pago emitidos, teniendo una concentración mayor en los últimos 3 meses donde se genero mayor tiempo de retraso en la emisión, ello debido al cambio de facturador en el mes de mayo, lo que generó una desestabilización

y errores en el envío a SUNAT de los comprobantes.

Finalmente, para el mes de julio se evidencio una disminución en el promedio de días de retraso, esto se debe a que se estuvo aplicando los procesos descritos en el presente trabajo, donde se coordinó con el nuevo facturador los errores que se tenían al realizar el envío a SUNAT, y además se implementó autonomía al área de contabilidad para evitar los cuellos de botella, y poder realizar el proceso de facturación más eficiente.

A partir de lo explicado con anterioridad, se identificaron los siguientes problemas más recurrentes:

- Demora en liberación de pedidos
- Códigos de deudor bloqueados para facturación
- Errores en comunicaciones al área de contabilidad
- Errores en el envío a SUNAT de los comprobantes de pago

Tabla 2

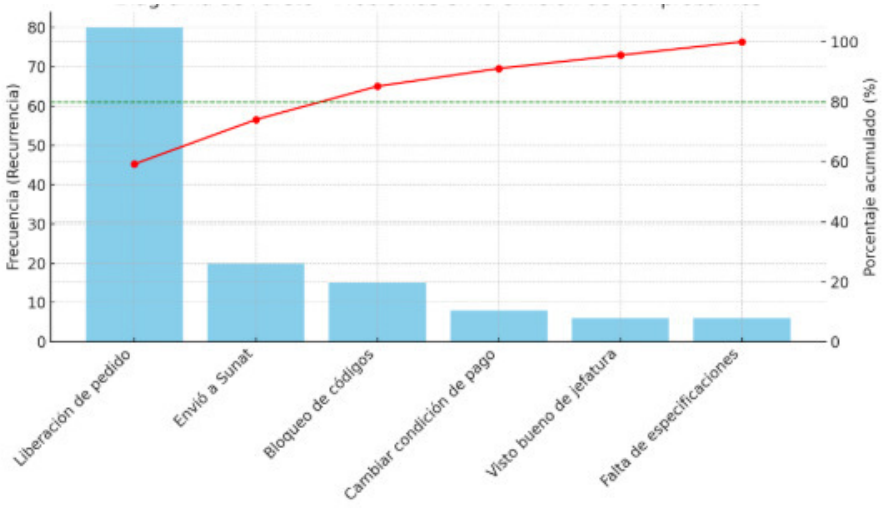
Problemas identificados en la emisión de comprobantes, la recurrencia en el mes de mayo, junio y julio y su retraso en días

Problema	**Recurrencia**	**Promedio de días**
Visto bueno de jefatura	6	6
Cambiar condición de pago	8	10
Bloqueo de códigos	15	30
Liberación de pedido	80	3
Envió a Sunat	20	30
Falta de especificaciones	6	15

Nota. Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Diagrama de Pareto



Nota: Se muestra el diagrama de Pareto donde se muestra la recurrencia de los problemas identificados al emitir los comprobantes electrónicos. Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 2 se puede observar los problemas identificados para una emisión oportuna del comprobante electrónico la recurrencia que tiene cada uno y el promedio de días de retraso, esta información se extrajo del mes de mayo, junio y julio. Podemos visualizar que el problema que más se presenta es la liberación de pedidos, sin embargo, es el que se resuelve mas rápido; a diferencia del envío a SUNAT que es el segundo problema mas frecuente y con mayor cantidad de días de retraso y en tercer lugar el problema de bloqueo de códigos, también es el que tiene mayor cantidad de días de retraso

Estos problemas que se identificaron afectan directamente a la Liquidez y el Ciclo de Conversión de Efectivo (CCE) de la empresa:

El retraso en la emisión de comprobantes electrónicos de pago no operacionales ha generado una afectación directa en la liquidez de la empresa, debido a la demora en el inicio del proceso de

cobranza. Desde enero hasta julio de 2025, se ha identificado un retraso promedio de emisión entre 15 y 29 días, con un pico de hasta 40 días, afectando mensualmente a aproximadamente 50 comprobantes entre facturas, boletas y notas.

Este retraso interfiere directamente con el ciclo de conversión de efectivo (CCE), ya que mientras el comprobante no es emitido y validado por SUNAT, no se puede iniciar la gestión de cobro con los clientes, especialmente en cuentas por cobrar empresariales, donde la presentación del comprobante es obligatoria para el pago. Al extenderse el ciclo de cuentas por cobrar, también se alarga el periodo en el cual la empresa no dispone de esos fondos, lo que afecta la rotación del capital de trabajo, aumentando la necesidad de financiamiento y deteriorando indicadores de liquidez.

Usando los datos de la Tabla 1, se puede calcular el costo financiero estimado por mes considerando un costo de oportunidad financiero, por ejemplo, una tasa mensual del 2% (por financiamiento, pérdida de rendimiento u otras alternativas de uso del dinero), esta tabla nos dará una estimación del costo de tener ese capital retenido sin poder utilizarlo o invertirlo durante esos días de retraso.

Fórmula utilizada:

$$\text{Costo financiero estimado por mes} = \left(\frac{\text{Monto de facturación} \times \text{Días de retraso}}{30}\right) \times \text{Tasa mensual}$$

Tabla 3:

Costo financiero estimado

Mes	Monto de Facturación (S/.)	Días promedio de retraso	Costo financiero estimado (S/.)
Enero	34,569.00	17	391.8
Febrero	25,873.00	18	310.48
Marzo	56,148.00	17	636.35
Abril	39,182.00	15	313.46
Mayo	29,818.00	29	575.89
Junio	56,747.00	25	945.78
Julio	49,818.00	19	630.39
TOTAL	**292,155.00**	—	**3,803.75**

Nota. Se calculo un costo financiero estimado calculado con una tasa de interés referencial del 2%. Fuente: Elaboración propia

Durante los meses de enero a julio de 2025, la empresa ha acumulado un costo financiero estimado de S/ 3,803.75, únicamente como consecuencia del retraso en la emisión de comprobantes de pago que impide el inicio del proceso de cobranza.

Aunque esta cifra puede parecer moderada, hay que tener en cuenta que:

- El monto es solo por facturación no operacional.
- Este costo se repite mes a mes si no se corrige el problema.
- No incluye costos adicionales como: pérdidas por incobrabilidad, mora, uso de líneas de crédito, ni impacto reputacional.

El retraso en la emisión de comprobantes genera un efecto financiero cuantificable, afectando directamente la liquidez operativa y el ciclo de conversión de efectivo. Si esta situación se mantiene constante, el impacto anual superaría fácilmente los S/

6,500 – 7,000, sin contar los efectos indirectos.
Corregir el problema no solo mejora el cumplimiento y la eficiencia operativa, sino que también representa un ahorro financiero y mejora de flujo de caja tangible para la empresa.

Los ingresos no operacionales obtenidos mediante la gestión de facturación ascendieron, en el año 2024, a S/ 4,071,081.00, según la declaración anual presentada. Esta cifra resulta significativa para la empresa, ya que evidencia el impacto de dichos ingresos en la liquidez de la empresa. No obstante, se identifica que una gestión más eficiente y oportuna de la facturación permitiría optimizar estos ingresos, reducir costos financieros asociados a retrasos y fortalecer la posición económica de la organización.

Figura 8

Estado de Resultados 2024

Cuenta	Monto	Porcentajes
Ventas netas o ing por servicios	1,382,620,812.00	107.50%
Desc., rebajas y bonif concedidas	-96,462,391.00	-7.50%
Ventas netas	1,286,158,371.00	100.00%
Costo de ventas	-839,713,977.00	-65.29%
Resultado bruto Utilidad	446,623,394.00	34.73%
Resultado bruto Pérdida	-	0.00%
Gastos de ventas	-	0.00%
Gastos de administración	-372,592,492.00	-28.97%
Resultado de operación utilidad	74,059,838.00	5.76%
Resultado de operación pérdida	-	0.00%
Gastos financieros	-75,740,547.00	-5.89%
Ingresos financieros gravados	8,675,471.00	0.67%
Otros ingresos gravados	40,710,081.00	3.17%
Otros ingresos no gravados	-	0.00%
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	-	0.00%
Costo enajen. de val. y bienes A.F	-	0.00%
Gastos diversos	-8,250,633.00	-0.64%
REI del ejercicio positivo	-	0.00%
REI del ejercicio negativo	-	0.00%
Resultado antes de part - Utilidad	71,016,757.00	5.52%
Resultado antes de part - Pérdida	-	0.00%
Distribución legal de la renta	-	0.00%
Resultado antes del imp - Utilidad	71,016,757.00	5.52%
Resultado antes del imp - Pérdida	-	0.00%
Impuesto a la renta	-27,350,324.00	-2.13%
Resultado del ejercicio - Utilidad	43,666,532.00	3.40%
Resultado del ejercicio - Pérdida	-	0.00%

Nota: Declaración anual a SUNAT 2024. Fuente: Declaración Anual 2024 SOFTYS SAC.

Otros problemas que causa la demora en la facturación no operacional es:

Impacto directo en la liquidez el incremento de cuentas por cobrar: Al no emitir comprobantes a tiempo, no se reconocen formalmente las cuentas por cobrar, retrasando los registros contables y la gestión de recuperación de fondos.

Aumento del ciclo de conversión de efectivo (CCE): Si consideramos que la empresa cobra a 30 días, y se retrasa en promedio 20 días en emitir comprobantes, el CCE se extiende a 50 días, lo que reduce la frecuencia con la que la empresa convierte ventas en efectivo.

Menor disponibilidad de caja: Esta extensión del CCE obliga a la empresa a utilizar más recursos propios o líneas de crédito para financiar su operación, encareciendo el costo financiero mensual y generando dependencia de terceros.

Riesgo de pérdida de clientes: Algunos clientes pueden retrasar o rechazar pagos si no reciben comprobantes válidos dentro del plazo acordado, generando riesgo de mora o pérdida de confianza comercial.

b. Análisis del marco normativo

Para la adecuada implementación los procesos para la emisión de los comprobantes de pago, fue importante considerar, adquirir un conocimiento profundo del marco normativo vigente correspondiente a la emisión de comprobantes electrónicos.

En primer lugar, se estudia la Resolución de Superintendencia N.º 000193- 2020/SUNAT, la cual establece el marco del Sistema de Emisión Electrónica (SEE). Esta norma obliga a determinados contribuyentes a emitir facturas, boletas y notas electrónicas, cumpliendo requisitos técnicos y plazos establecidos. El incumplimiento de esta disposición, como no emitir o no enviar el comprobante a SUNAT en el plazo correspondiente (generalmente

el mismo día de la operación), constituye una infracción según el Artículo 174 del Código Tributario, sancionada con multas de hasta 1 UIT o incluso cierre del establecimiento en casos reincidentes. Por otro lado, la Resolución de Superintendencia N.º 117-2017/SUNAT regula el uso de sistemas del contribuyente para emitir comprobantes electrónicos, siempre que cumplan con las especificaciones de SUNAT; si no se respetan los estándares técnicos, los comprobantes pueden ser inválidos, afectando la deducción del gasto o el crédito fiscal.

Asimismo, la Resolución de Superintendencia N.º 113-2018/SUNAT establece disposiciones para el uso de operadores de servicios electrónicos (OSE), que deben validar los comprobantes antes de entregarlos al cliente; si se entrega un comprobante sin validación previa, este pierde validez tributaria. También está la Resolución de Superintendencia N.º 048-2021/SUNAT, que modifica aspectos técnicos y designa nuevos emisores electrónicos obligatorios dentro del SEE. Por último, el Decreto Supremo N.º 008-2023-EF modificó el reglamento de la Ley del IGV para precisar que, para sustentar el crédito fiscal, el comprobante electrónico debe cumplir con todos los requisitos legales, formales y de envío. Si esto no se cumple, el comprobante pierde eficacia tributaria, lo que puede derivar en sanciones, reparos fiscales y pérdida del crédito fiscal. En conjunto, estas normas exigen no solo la emisión correcta del comprobante, sino también su envío oportuno, validación adecuada y conservación digital por un periodo mínimo de cinco años. Su incumplimiento puede generar retrasos en el cierre contable, sanciones económicas, fiscalizaciones tributarias, pérdida de beneficios fiscales y daño a la reputación empresarial.

c. Construcción de la alternativa de solución

Para la elaboración de la alternativa de solución se propuso cambiar el proceso de facturación dando más autonomía al área

de contabilidad y mitigando los errores con el facturador. El proceso se divide en 4 fases donde se identifican cada retraso en la emisión de comprobantes de pago y la solución.

Fase 1: Diagnóstico técnico y operativo

Objetivo: Identificar los errores sistémicos, operativos y organizacionales que impiden la emisión oportuna y válida de los comprobantes electrónicos.

Responsables: Área de Tecnología, Contabilidad y Procesos. Actividades:

- Auditoría técnica integral del nuevo facturador electrónico, evaluando logs, integraciones, conectividad con SUNAT, estructura del XML y firma digital.
- Identificación de errores críticos en la integración con la plataforma SUNAT (fallos de validación, rechazos por estructura, problemas de envío).
- Levantamiento de requerimientos técnicos y funcionales, necesarios para automatizar actividades manuales e implementar controles automáticos.
- Mapeo completo del proceso de emisión actual, desde la solicitud del comprobante hasta el envío y validación, incluyendo:
    - Tiempos promedio por etapa.
    - Responsables asignados.
    - Interdependencias entre áreas.
    - Cuellos de botella operativos y tecnológicos.
    - Documentación del estado actual (AS-IS) como insumo para rediseñar el flujo optimizado.

Resultado esperado: Informe técnico-operativo con los problemas identificados, causas raíz, oportunidades de mejora y matriz de priorización.

Fase 2: Diseño y establecimiento de protocolos operativos

Objetivo: Estandarizar y formalizar el proceso de emisión de comprobantes electrónicos, asignando responsabilidades y tiempos definidos entre las áreas involucradas.

Responsables: Contabilidad, Área de Créditos, Tecnología, Área de Cobranzas.

Actividades:

- Diseño de un procedimiento documentado que detalle:
  - Flujo de atención de las solicitudes de emisión.
  - Validaciones previas.
  - Roles por área (quién hace qué y en qué plazo).
  - Reglas para la liberación de pedidos y desbloqueo de códigos. (Dar autonomía al área contable del desbloqueo de códigos para facturación)
- Definición de tiempos estándar (SLA) para cada subproceso: revisión, liberación, validación, emisión y envío.
- Asignación formal de responsables por cada etapa, incluyendo suplencias para evitar retrasos por ausencia de personal.
- Implementación de mecanismos de escalamiento ante bloqueos o errores no resueltos en 24 horas.
- Socialización del protocolo mediante reuniones, capacitaciones y entrega de manuales operativos por área.
- Aprobación formal del protocolo por la gerencia contable y las jefaturas de las áreas implicadas.

Resultado esperado: Procedimiento operativo estandarizado (TO-BE), validado por todas las áreas, difundido y en uso.

Figura 9

Diagrama de Gantt de las actividades de la fase de Diseño y establecimiento de protocolos operativos



Actividad	Días	Abril	Mayo	Junio	Julio
Diseño del procedimiento documentado	15				
Definición de tiempos estándar (SLA)	8				
Asignación de responsables y suplencias	8				
Implementación de mecanismos de escalamiento	9				
Socialización del protocolo	10				
Aprobación formal del protocolo	5				

Fuente: Nota: Elaboración propia

Fase 3: Optimización técnica del facturador y automatización del proceso

Objetivo: Corregir los errores técnicos del facturador y asegurar su correcta integración con los sistemas internos y SUNAT, automatizando tareas críticas.

Responsables: Área de Tecnología y proveedor del sistema de facturación.

Actividades:

- Corrección de errores en el facturador identificados en la fase 1, incluyendo:
    - Errores de validación del comprobante.
    - Inconsistencias en el XML.
    - Problemas de conectividad con SUNAT y el OSE.
- Desarrollo de scripts automáticos para validación previa de datos antes de enviar comprobantes.
- Integración total del facturador con el ERP o sistema de ventas, para que la emisión sea fluida y sin intervención manual.
- Configuración de alertas automáticas que notifiquen al responsable si un comprobante es rechazado o no validado por SUNAT.
- Implementación de bitácora de emisión electrónica, para trazabilidad en tiempo real.

- Pruebas en entorno controlado antes de pasar los cambios a producción.
- Validación funcional con casos reales antes de activar la solución de forma definitiva.

Resultado esperado: Sistema de facturación operando sin errores, con integración completa y trazabilidad en tiempo real.

Figura 10

Diagrama de Gantt de las actividades de la fase de Optimización técnica del facturador y automatización del proceso

Actividad	Días	Junio	Julio
Correccion de errores del facturador	8		
Desarrollo de scripts automaticos	4		
Integracion del facturador con el ERP	6		
Configuración de alertas automaticas	6		
Implementacion de bitacoras de emision electronica	4		
Pruebas y validacion de los procesos	8		

Fuente: Nota: Elaboración propia

Fase 4: Monitoreo, control y mejora continua

Objetivo: Supervisar de manera permanente el desempeño del proceso de emisión electrónica, asegurar su sostenibilidad y adaptabilidad a cambios normativos.

Responsables: Contabilidad, Control Interno y Tecnología.

Actividades:

- Diseño e implementación de un tablero de control (dashboard) con indicadores clave como:
  - Tiempo promedio de emisión.
  - Porcentaje de comprobantes emitidos dentro del plazo.
  - Tasa de rechazos por SUNAT.
  - Número de incidencias por mes.
- Seguimiento operativo quincenal o mensual, con reunión de revisión entre las áreas responsables para detectar desviaciones.
- Ajuste de los protocolos operativos, de ser necesario, con enfoque de mejora continua (ciclo PHVA).

- Auditorías internas semestrales, para verificar cumplimiento normativo, trazabilidad y eficacia del sistema.
- Capacitaciones periódicas y actualización de manuales, cada vez que se modifiquen normativas SUNAT o el sistema sufra cambios estructurales.
- Retroalimentación del usuario final, mediante encuestas internas, para evaluar facilidad del proceso y proponer mejoras.

Resultado esperado: Proceso de emisión electrónica estable, automatizado, normativamente alineado y en constante mejora.

Tabla 4:

Diagrama de riesgos de monitoreo, control y mejora continua

Actividad	Riesgo asociado	Peso (Impacto)	Frecuencia	Acción a tomar
Diseño e implementación de tablero de control con indicadores	Indicadores mal diseñados que no reflejen la realidad	Alto	Media	Validar con usuarios clave antes de implementación; prueba piloto antes del uso oficial.
Seguimiento operativo quincenal/mensual	Baja asistencia a reuniones o falta de reporte de incidencias	Medio	Alta	Establecer obligatoriedad de reuniones, enviar actas y usar herramientas colaborativas (ERP, tickets).
Ajuste de protocolos operativos (ciclo PHVA)	Resistencia al cambio en las áreas	Alto	Media	Capacitación y comunicación interna previa; involucrar líderes de cada área en el rediseño.
Auditorías internas semestrales	Hallazgos críticos no atendidos oportunamente	Alto	Media	Establecer plan de acción obligatorio con responsables y plazos; seguimiento por gerencia.
Capacitaciones periódicas y actualización de manuales	Desactualización del personal frente a nuevas normativas SUNAT	Alto	Alta	Implementar capacitaciones virtuales obligatorias y actualizaciones automáticas de manuales.
Retroalimentación del usuario final (encuestas)	Baja participación en encuestas o respuestas poco objetivas	Medio	Media	Incentivar la participación; aplicar encuestas breves y anónimas; reforzar mejoras comunicadas.

Nota: Fuente: Elaboración propia

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

A partir de la problemática identificada en la empresa SOFTYS PERÚ S.A.C., relacionada con los retrasos en la emisión de comprobantes electrónicos no operacionales y su impacto directo en la liquidez y en el ciclo de conversión de efectivo, se han planteado diversas alternativas de solución. El presente análisis tiene como finalidad evaluar cada una de ellas considerando sus beneficios, limitaciones, viabilidad, impacto esperado y sostenibilidad en el tiempo.

1. Implementación de Protocolos Interdepartamentales Formales

Consiste en diseñar y aplicar un procedimiento documentado que formalice el flujo de trabajo entre las áreas involucradas en el proceso de facturación no operacional (contabilidad, créditos, cobranzas y áreas solicitantes). Este protocolo establecerá los plazos máximos para atender solicitudes, los responsables por etapa y mecanismos de seguimiento (como tickets o alertas automatizadas).

Ventajas

- Mejora la coordinación y comunicación entre áreas.
- Reduce los cuellos de botella administrativos.
- Estandariza los tiempos y flujos de aprobación, lo que mejora la eficiencia operativa.
- Aumenta la trazabilidad y permite una mejor supervisión del proceso.

Desventajas

- Requiere tiempo para ser diseñado, validado y socializado.
- Puede enfrentar resistencia al cambio por parte del personal.

2. Optimización Técnica del Sistema de Facturación Electrónica

Consiste en auditar técnicamente el nuevo facturador implementado, corregir errores de configuración, integrar de forma adecuada con SUNAT y el ERP (SAP S/4 HANA), e implementar funcionalidades adicionales como alertas por rechazo, validación automática de XML y bitácoras de trazabilidad en tiempo real.

Ventajas

- Mejora la confiabilidad del sistema tecnológico.
- Reduce significativamente errores de envío y validación con SUNAT.
- Automatiza tareas críticas y minimiza la intervención manual.

Desventajas

- Implica un costo económico por parte del proveedor o del equipo técnico interno.
- Requiere pruebas piloto antes de su despliegue total.

3. Otorgamiento de Autonomía Operativa al Área de Contabilidad

Permitir al área contable ejecutar directamente acciones clave, como la liberación de pedidos, desbloqueo de códigos de deudores o edición de condiciones de pago, sin depender de la autorización de otras áreas.

Ventajas

- Agiliza el proceso de emisión.
- Reduce los tiempos muertos causados por esperas de aprobación.
- Mejora la eficiencia del equipo contable.

Desventajas

- Puede implicar riesgos de control interno si no se implementan límites y controles adecuados.
- Requiere un protocolo interno de auditoría para evitar abusos o errores.

4. Capacitación Continua al Personal Involucrado

Ejecutar programas de capacitación permanente sobre normativa tributaria, procesos internos, uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas en facturación electrónica.

Ventajas

- Reduce errores por desconocimiento.
- Mejora la competencia técnica del personal.

- Fortalece la cultura de cumplimiento y prevención.

Desventajas

- Tiene un impacto a mediano plazo, no resuelve problemas estructurales inmediatos.
- Requiere continuidad para que sea efectiva.

5. Implementación de un Sistema de Monitoreo y Control Permanente

Diseñar un tablero de control (dashboard) con indicadores clave del proceso de facturación: días promedio de retraso, cantidad de comprobantes rechazados, causas de errores, entre otros. Este monitoreo permitirá tomar decisiones correctivas con base en datos objetivos.

Ventajas

- Permite el seguimiento en tiempo real del desempeño del proceso.
- Facilita la toma de decisiones basadas en evidencia.
- Aumenta la transparencia del proceso ante la gerencia.

Desventajas

- Requiere inversión en desarrollo de reportes o dashboards dentro del ERP o sistema de gestión.
- Necesita personal que dé seguimiento periódico a los indicadores.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

El presente trabajo ha propuesto una solución integral dividida en cuatro fases: (1) diagnóstico técnico-operativo, (2) diseño de protocolos interdepartamentales, (3) optimización del sistema de facturación electrónica y (4) monitoreo y mejora continua. Esta propuesta se diseñó para resolver los principales cuellos de botella detectados en el proceso de facturación no operacional de la empresa SOFTYS PERÚ S.A.C., que han generado efectos negativos sobre su liquidez. A continuación, se realiza una discusión comparativa con soluciones aplicadas en otras tesis y trabajos de investigación similares:

1. Comparación con Fajardo et al. (2025)

Título: Facturación y liquidez en la Empresa de Mantenimiento Eléctrico de Durán, Ecuador

Este estudio identificó como principales problemas en el proceso de facturación la falta de coordinación interdepartamental, ausencia de automatización y deficiencias en la gestión documental. La solución propuesta se centró en la implementación de sistemas automatizados y la mejora en la comunicación entre áreas clave.

Comparación:

- Coincide con nuestra alternativa de protocolos interdepartamentales y automatización del proceso, demostrando que ambos elementos son esenciales en distintos contextos empresariales.
- Sin embargo, la propuesta de este trabajo va más allá al incluir un enfoque normativo (cumplimiento SUNAT) y un sistema de monitoreo permanente, aspectos que no fueron tratados con profundidad en la tesis ecuatoriana.

2. Comparación con Herrera (2023)

Título: Gestión de Facturación y su Influencia en la Liquidez de la Empresa APC Corporación S.A.

Herrera identificó falencias en la consolidación de información y emisión de facturas. Su propuesta se centró en la mejora del orden documental, revisión de procesos internos y capacitación del personal involucrado en la emisión de comprobantes.

Comparación:

- Coincide con nuestra propuesta en cuanto a la necesidad de capacitación continua y fortalecimiento de procesos internos.
- No obstante, en nuestra propuesta se incluye una visión más integral al incorporar optimización del sistema tecnológico y empoderamiento operativo del área contable, lo cual no

fue desarrollado por Herrera.

3. Comparación con Macías y Rivera (2023)

Título: Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en Guayaquil

Los autores aplicaron un enfoque cuantitativo, donde concluyeron que una gestión financiera eficiente mejora la liquidez. La solución se centró en el uso adecuado de herramientas financieras y toma de decisiones basada en indicadores.

Comparación:

- Aunque esta tesis se enfoca más en el aspecto financiero global que en la facturación en sí, comparte con nuestro trabajo la importancia de monitorear indicadores clave como herramienta para la mejora continua.
- Nuestra propuesta complementa este enfoque con un diagnóstico más operativo y normativo, que permite actuar directamente sobre los factores que generan retrasos y afectan el ciclo de conversión de efectivo.

4. Comparación con Muñoz y Suárez (2022)

Título: Gestión Contable y su Relación con la Liquidez Corriente en la Empresa JAD S.R.L.

Los autores propusieron como solución principal la mejora en la organización contable, la optimización en la gestión documental, y la implementación de controles internos más estrictos para evitar errores y omisiones en los registros.

Comparación:

- Existe alineación en cuanto a la importancia de los controles internos y la gestión ordenada de documentos contables.
- Nuestra propuesta incorpora además el componente de interacción tecnológica con SUNAT, aspecto crítico en empresas que utilizan facturadores electrónicos avanzados

como SAP, lo cual representa una diferencia clave respecto al enfoque tradicional de Muñoz y Suárez.

Tabla 5:

Cuadro comparativo de las discusiones de alternativas de solución:

Autor / Año	Problemas identificados	Soluciones propuestas	Coincidencias con nuestro trabajo	Diferencias
Fajardo et al. (2025) – *Facturación y liquidez en la Empresa de Mantenimiento Eléctrico de Durán, Ecuador*	Falta de coordinación interdepartamental, ausencia de automatización, deficiencias en gestión documental.	Implementación de sistemas automatizados y mejora en la comunicación.	Coincidimos en la importancia de protocolos interdepartamentales y automatización.	Nuestra propuesta añade cumplimiento SUNAT y un sistema de monitoreo permanente.
Herrera (2023) – *Gestión de Facturación y su Influencia en la Liquidez de APC Corporación S.A.*	Falencias en consolidación de información y emisión de facturas.	Orden documental, revisión de procesos internos y capacitación del personal.	Coincidimos en capacitación continua y fortalecimiento de procesos internos.	Aportamos optimización tecnológica (ERP, SAP) y empoderamiento operativo del área contable.
Macías y Rivera (2023) – *Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de Action Grown*	Enfoque en liquidez global, no directamente en facturación.	Uso de indicadores financieros y herramientas de gestión.	Coincidimos en la importancia de indicadores para la mejora continua.	Nuestra propuesta complementa con diagnóstico operativo y normativo en facturación.
Muñoz y Suárez (2022) – *Gestión Contable y su Relación con la Liquidez Corriente en JAD S.R.L.*	Desorden contable, fallas en gestión documental y controles internos débiles.	Mejora en organización contable, optimización documental y controles internos.	Coincidimos en la relevancia de controles internos y organización documental.	Incluimos la interacción tecnológica con SUNAT mediante facturadores electrónicos avanzados (SAP).

Nota: Fuente: Elaboración propia

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

Alcance

La alternativa de solución implementada, basada en la optimización del proceso de facturación no operacional mediante protocolos interdepartamentales, autonomía operativa del área contable, mejora del sistema de facturación electrónica y monitoreo permanente, tiene un alcance significativo tanto a nivel operativo como financiero. Esta propuesta permite:

- Reducir de forma tangible los tiempos de emisión de comprobantes electrónicos no operacionales.
- Mejorar el cumplimiento normativo ante SUNAT, evitando sanciones y reprocesos administrativos.
- Fortalecer la gestión de cuentas por cobrar y, con ello, mejorar la liquidez operativa de la empresa.
- Disminuir la dependencia entre áreas mediante flujos de trabajo claramente definidos.
- Crear una cultura de mejora continua mediante la implementación de indicadores de seguimiento.
- Establecer un modelo de gestión replicable en otros procesos administrativos internos.

Limitaciones

Pese a los beneficios evidenciados, la alternativa elegida presenta ciertas limitaciones que deben considerarse:

- Requiere compromiso interdepartamental: El éxito de los protocolos depende de la voluntad de colaboración de todas las áreas involucradas, lo cual puede verse afectado por resistencia al cambio o falta de alineamiento con los objetivos generales.
- Dependencia tecnológica: La eficacia del sistema de facturación está condicionada al correcto funcionamiento del facturador electrónico y su integración con el ERP y

SUNAT. Cualquier falla técnica puede afectar la continuidad del proceso.

- Limitaciones presupuestarias: Algunas mejoras técnicas y de automatización pueden requerir inversión económica, lo cual podría limitar su implementación inmediata en empresas con restricciones financieras.
- Curva de aprendizaje: El personal involucrado necesitará un periodo de adaptación y capacitación continua para asimilar los nuevos procedimientos y herramientas, lo cual puede afectar el rendimiento inicial.
- No controla factores externos: La solución propuesta no elimina del todo posibles contingencias externas como errores del portal SUNAT, fallos del OSE, o cortes del servicio de internet, que también impactan el proceso de emisión.

III. CONCLUSIONES

3.1. Se evidencia que la gestión ineficiente de la facturación no operacional afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que los retrasos en la emisión de comprobantes electrónicos extienden el ciclo de conversión de efectivo y retrasan la recuperación de cuentas por cobrar.

3.2. La excesiva dependencia de otras áreas y los errores técnicos del sistema de facturación electrónica generan demoras en la validación ante SUNAT, lo cual impacta negativamente en la fluidez del flujo de caja y en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo.

3.3. Los retrasos acumulados han ocasionado costos financieros adicionales, que reducen el capital de trabajo y afectan la disponibilidad de liquidez, representando una pérdida anual estimada superior a S/ 7,000 si no se aplican medidas correctivas.

3.4. La implementación de controles y mejoras en el proceso ha permitido reducir progresivamente los días de retraso, fortaleciendo el flujo de caja, mejorando la liquidez y garantizando un mayor cumplimiento tributario.

3.5. La investigación confirma que una gestión eficiente de la facturación no operacional es estratégica para la estabilidad financiera de la empresa, ya que protege la liquidez, optimiza el capital de trabajo y respalda la toma de decisiones gerenciales

IV. RECOMENDACIONES

4.1. Estandarizar y formalizar los procesos de facturación no operacional, definiendo protocolos claros de tiempos, responsables y validaciones, para asegurar la emisión oportuna de comprobantes y proteger la liquidez.

4.2. Otorgar mayor autonomía y herramientas al área de contabilidad, de manera que no dependa de otras áreas para liberar pedidos o códigos, reduciendo retrasos y fortaleciendo el flujo de caja.

4.3. Optimizar el sistema de facturación electrónica, mediante auditorías técnicas y soporte especializado, corrigiendo fallos en la integración con SUNAT y garantizando confiabilidad en la emisión de comprobantes.

4.4. Monitorear y evaluar el desempeño financiero del proceso de facturación, implementando indicadores clave (tiempos de emisión, rechazos, pendientes) y reportes periódicos que midan el costo de los retrasos.

4.5. Capacitar y sensibilizar al personal involucrado en la facturación, reforzando la importancia del proceso en la liquidez de la empresa y asegurando un manejo correcto y oportuno del sistema.

REFERENCIAS

Argomedo, L. y Nureña, E. (2023). *La gestión financiera y la liquidez en una empresa de transporte.* [Tesis para optar el título de contador público, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio institucional de la Universidad de Ciencias y Humanidades. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/787/Argomedo_LC_Nure%C3%B1 a_EJ_tesis_contabilidad_finanzas_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco de la República – Colombia. (2025). *Banco de la República – Colombia.* Liquidez. https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez

Bolsa de Valores El Salvador. (2025). *Bolsa de Valores El Salvador.* Resultado No Operacional. https://www.bolsadevalores.com.sv/index.php/centro-de-informacion/educacion- bursatil/glosario/resultado-no-operacional

Corporate Finance Institute. (s.f.). *Corporate Finance Institute.* Non-operating expense. https://corporatefinanceinstitute.com/resources/accounting/non-operating-expense/

Fajardo, F., Aguirre, P., Portela, L., y Sorhegui, R. (2025). *Facturación y liquidez en la Empresa de Mantenimiento Eléctrico de Durán, Ecuador.* Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo, 10. https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/756/700

Gavelán, J. (2000). Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados - Vigencia y Aplicación. *Quipukamayoc.* https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/princi_conta.ht m#DEVENGADO

Hernández, S. y Mendoza, F. (2021). *Ciclo de conversión del efectivo.* Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo. https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstreams/87348679-ba11-480e- 9a2a-c04bc62d570f/download

Herrera, D. (2023). *Gestión De Facturación Y Su Influencia En La Liquidez De La Empresa APC Corporación S.A. Torata-Moquegua 2020.* [Tesis para optar el título de contador público, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio

institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2202/Diego_tesis_titulo_2023.pdf ?sequence=1&isAllowed=y

IBM. (2023) *IBM Think.* ¿Qué es SAP HANA? https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/sap-hana

Macias, N. y Rivera, A. (2023). *Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en la ciudad de Guayaquil, año 2022.* Polo del Conocimiento, 8. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152353.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Ministerio de Economía y Finanzas.* El Sistema Nacional de Contabilidad. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100327&lang=es-ES&view=article&id=1349

Muños, K. & Suarez, G. (2022). *Gestión Contable Y Su Relación Con La Liquidez Corriente En La Empresa JAD S.R.L. En El Distrito De Chilca, Lima 2019*. [Tesis para optar el título de contador público, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1627

Orozco, C. (2022). *El Ciclo De Efectivo Y Su Importancia en La Liquidez De Una Empresa*. [Tesis para optar el título de actuario, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México. https://tesiunamdocumentos.dgb.unam.mx/ptd2022/junio/0825880/Index.html.

Robb, E. (2024). *EQUALS Money.* Ingresos no operativos. https://equalsmoney.com/financial- glossary/non-operating-revenue

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

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales				
• Razón social de la empresa	SOFTYS SAC			
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	CONTABILIDAD			
• Nombre y cargo del profesional responsable	GIANINA ELSY RAMOS TORRE			
• Periodo de labores (Horas laboradas)	2352			
• Nombre del bachiller	ESMERALDA SALAZAR ROJAS			
• Escuela profesional	GESTION TRIBUTARIA			
2. Evaluación (*)		**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)		2 ✓		
b. Puntualidad y asistencia			1 ✓	
c. Eficiencia y dedicación		2 ✓		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.		2 ✓		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.		2 ✓		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.		2 ✓		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.			1 ✓	
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.		2 ✓		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.		2 ✓		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.			1 ✓	
Sub total		14	3	
TOTAL (Números y letras)		17 DIECISIETE		
Comentarios adicionales	ÉS UN PROFESIONAL CON DISPONIBILIDAD DE APRENDER Y APOYAR AL EQUIPO, ASIMISMO SABE DESENVOLVERSE BAJO PRESION.			

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Dr./Mág.
Evaluador