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

Deficiencias en la conciliación bancaria de transacciones digitales y su impacto en el control tributario en una empresa del sector hidrocarburos

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Ada Cecilia SANTILLÁN COMECA

ASESOR

Dr. Daniel Irwin YACOLCA ESTARES

Lima, Perú

2026



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

Santillán, A. (2026). *Deficiencias en la conciliación bancaria de transacciones digitales y su impacto en el control tributario en una empresa del sector hidrocarburos*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Gestión Tributaria]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ada Cecilia Santillán Comeca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74865887
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Daniel Irwin Yacolca Estares
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09328052
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1667-4563
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Orellano Antúnez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09610135
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Freddy Alarcón Vargas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09620010
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.12 Política fiscal y tributaria
Grupo de investigación	Justicia Tributaria y Ciudadanía -JUSTRIBU
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento

Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Torre 12 – Centro Empresarial Real País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Centro poblado: San Isidro Urbanización: Centro Empresarial Real Calle: Vía Real 185 Latitud: -12.09372 Longitud: -77.02864
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025-2026
URL de disciplinas OCDE	Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 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° 008-EPGT-FCC-2026

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 veintiocho de marzo del año dos mil veintiséis, 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° 000436-2026-D-FCC/UNMSM de fecha 28 de marzo de 2026, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Juan Carlos Orellano Antúnez
MIEMBRO	:	Mag. Freddy Alarcón Vargas
MIEMBRO - ASESOR	:	Dr. Daniel Irwin Yacolca Estares

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"DEFICIENCIAS EN LA CONCILIACIÓN BANCARIA DE TRANSACCIONES DIGITALES Y SU IMPACTO EN EL CONTROL TRIBUTARIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR HIDROCARBUROS"***, presentado por la bachiller Ada Cecilia Santillán Comeca con código de matrícula N° 20110485, 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. Juan Carlos Orellano Antúnez
Presidente

Mag. Freddy Alarcón Vargas
Miembro

Dr. Daniel Irwin Yacolca Estares
Miembro - asesor

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

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Daniel Irwin Yacolca Estares en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Gestión Tributaria N° 000011-2026-EPGT-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"DEFICIENCIAS EN LA CONCILIACIÓN BANCARIA DE TRANSACCIONES DIGITALES Y SU IMPACTO EN EL CONTROL TRIBUTARIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR HIDROCARBUROS"*, presentado por la bachiller Ada Cecilia Santillán Comeca 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 7% 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, 30 de junio de 2026

Firma del asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Daniel Irwin Yacolca Estares

DNI: 09328052

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

A Dios, por sostenerme con su luz y su amor; a mis padres, por abrazarme siempre con su apoyo infinito; a mis hermanas, que llenan mi vida de cariño e inspiración; y a mi familia, amigos y compañeros, por cada palabra dulce, cada gesto sincero y cada aliento que fortaleció mi corazón en este camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por guiarme y acompañarme en cada etapa de mi vida. A mis padres, por su apoyo incondicional y por brindarme la oportunidad de iniciar y continuar mis estudios universitarios. A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por ser la base de mi formación académica y profesional. Finalmente, a mi asesor, por su orientación, paciencia y valiosas recomendaciones que hicieron posible la culminación de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD 2

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad **2**

1.1.1. Reseña histórica 3

1.1.2. Servicios/ Productos que brinda 4

1.1.3. Organización y estructura empresarial 6

1.2. Periodo de duración de la actividad **11**

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad **12**

1.4. Razón o denominación social **14**

1.5. Dirección postal **14**

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral **14**

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 15

2.1. Organización de la actividad **15**

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad **16**

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 21

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 23

2.4. Metodología y procedimientos **26**

2.4.1. Técnicas e instrumentos 26

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 28

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 38

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución 39

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 42

III. **CONCLUSIONES** 44

IV. RECOMENDACIONES 45

V. REFERENCIAS 46

VI. ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES 48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 *Productos de Combustibles por Canal de Venta* 4
Tabla 2 *Otros Productos y Servicios* 5
Tabla 3 *Gamas de Lubricantes y Usos Específicos* 5

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 *Estructura organizacional del Equipo Directivo.* 11
Figura 2 *Organigrama de la empresa– Servicios Globales* 11
Figura 3 *Ubicación geográfica del código postal* 14
Figura 4 *Correo de incidente presentado* 18
Figura 5 *Correo de incidente presentado* 19
Figura 6 *Correo de incidente presentado* 19
Figura 7 *Flujograma antes de la propuesta* 20
Figura 8 *Proceso para tener la información de los operadores de tarjetas* 34
Figura 9 *Propuesta para realizar la conciliación – Enfoque en Control* 35
Figura 10 *Proceso de Conciliación de Tarjetas – Control, eficiencia y trazabilidad del proceso.* 37

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tuvo como objetivo analizar el impacto de las deficiencias en la conciliación bancaria de transacciones digitales en el control tributario de una empresa del sector hidrocarburos en el Perú, así como evaluar la contribución de la digitalización y automatización del proceso de cobros y conciliaciones. La problemática se centró en las inconsistencias entre los reportes de operadores de tarjetas, los registros contables en el sistema ERP SAP y los abonos bancarios, las cuales generaban retrasos operativos y riesgos en la determinación del Impuesto General a las Ventas (IGV). La metodología aplicada fue de enfoque descriptivo y aplicado, basada en el análisis documental, la observación directa del proceso, la validación masiva de información y el análisis comparativo entre el proceso manual y el automatizado. Se utilizaron como instrumentos los reportes de operadores, archivos TXT generados en Everilion, reportes bancarios, consultas en SAP y herramientas de Excel y Power BI. Los resultados evidenciaron una reducción del tiempo de conciliación bancaria de aproximadamente seis horas a menos de dos horas por cierre mensual, así como un incremento de la conciliación automática a más del 80% de las partidas. Asimismo, se fortaleció la trazabilidad de la información y se redujeron errores que afectaban la base imponible del IGV. Se concluyó que la automatización y estandarización del proceso de conciliación bancaria permitió mejorar la eficiencia operativa, fortalecer el control interno y tributario, y garantizar la confiabilidad de la información financiera de la empresa.

Palabras clave: Digitalización, Automatización, Cobros, Conciliación Bancaria, Control Tributario.

ABSTRACT

The present Professional Sufficiency Report aimed to analyze the impact of deficiencies in the bank reconciliation of digital transactions on tax control in a company in the hydrocarbons sector in Peru, as well as to evaluate the contribution of process digitalization and automation in the collections and reconciliation activities. The problem focused on inconsistencies between card operator reports, accounting records in the SAP ERP system, and bank deposits, which generated operational delays and risks in the determination of Value Added Tax (VAT). The methodology followed a descriptive and applied approach, based on documentary analysis, direct observation of the process, mass data validation, and a comparative analysis between manual and automated procedures. The instruments used included operator reports, TXT files generated in Everilion, bank statements, SAP queries, and Excel and Power BI tools. The results showed a reduction in bank reconciliation time from approximately six hours to less than two hours per monthly closing, as well as an increase in automatic reconciliation to over 80% of transactions. In addition, data traceability was strengthened and errors affecting the VAT tax base were reduced. It was concluded that the automation and standardization of the bank reconciliation process improved operational efficiency, strengthened internal and tax control, and ensured the reliability of the company's financial information.

Keys words: Digitization, Automation, Collections, Bank Reconciliation, Tax Control.

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de los procesos de cobros y conciliaciones bancarias, la adecuada gestión de las transacciones digitales resulta fundamental para garantizar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. En este contexto, la correcta aplicación de controles contables y tributarios vinculados a la determinación del Impuesto General a las Ventas (IGV) es esencial para evitar inconsistencias y riesgos fiscales. Como empresa del sector energético, gestiona un alto volumen de operaciones de cobro a través de diversos medios digitales, lo que incrementa la complejidad de sus procesos financieros.

Durante el desarrollo de las actividades profesionales en el área de Cuentas por Cobrar, se identificaron diferencias entre los reportes de operadores de tarjetas, los registros contables en el sistema ERP SAP y los abonos bancarios, originadas por procesos manuales y limitaciones en la conciliación de transacciones digitales. Estas situaciones generaban retrasos operativos, reprocesos y riesgos en la correcta determinación del IGV, afectando la eficiencia del área y la confiabilidad de la información financiera. Ante esta problemática, se evidenció la necesidad de implementar procesos de digitalización y automatización.

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tuvo como propósito analizar esta problemática y demostrar cómo la digitalización y automatización del proceso de cobros y conciliaciones bancarias contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el control tributario en la empresa. Para el desarrollo del trabajo, este se estructuró en seis capítulos: el Capítulo I describe a la empresa y el entorno de la actividad profesional; el Capítulo II detalla la labor realizada, los objetivos, la metodología y los resultados; el Capítulo III presenta las conclusiones del análisis; el Capítulo IV formula recomendaciones; y los Capítulos V y VI incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

1.1.Institución donde se desarrolló la actividad

La actividad se realizó en una compañía global del sector energético con presencia en más de 90 países. Su modelo de negocio abarca la exploración, producción, refinación, comercialización y distribución de hidrocarburos, así como la generación y venta de energía. Se distingue por su enfoque en innovación, sostenibilidad y eficiencia, buscando optimizar sus procesos para mantener su liderazgo en un mercado altamente competitivo.

En el Perú, la empresa cuenta con una estructura organizativa que integra diversas áreas funcionales orientadas a garantizar la continuidad del negocio y el cumplimiento normativo. Dentro de esta estructura**,** Servicios Globales brinda soporte transversal a las operaciones, asegurando la correcta ejecución de procesos financieros y administrativos. Este soporte incluye la gestión de cobros y conciliaciones, actividades esenciales para garantizar la recuperación de ingresos, la aplicación de pagos y la integridad de la información contable. Estas funciones se desarrollan en coordinación con áreas como Tesorería, Contabilidad, Comercial y Sistemas, lo que permite mantener un control eficiente y cumplir con las obligaciones tributarias vigentes.

La compañía ha priorizado la digitalización y automatización de sus procesos financieros como parte de su estrategia de transformación, con el objetivo de reducir tiempos de gestión, minimizar errores y fortalecer los controles internos. Esta iniciativa responde a la necesidad de adaptarse a un entorno regulado y altamente dinámico, donde la eficiencia y la transparencia son factores clave para la sostenibilidad del negocio.

En resumen**,** es una empresa líder en el sector energético que opera bajo altos estándares de eficiencia y cumplimiento normativo. En Perú, la actividad se desarrolló en el área de Servicios

Globales, donde se gestionan procesos críticos como cobros y conciliaciones, actualmente en proceso de digitalización para optimizar la gestión financiera y tributaria.

1.1.1. Reseña histórica

Los orígenes de la empresa se remontan a 1987, cuando se constituyó como una compañía energética en España, con el objetivo de integrar las actividades de exploración, producción, refinación y comercialización de hidrocarburos. Desde sus inicios, la empresa se caracterizó por su visión estratégica y su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado energético global.

En la década de 1990, la empresa inició operaciones en Perú, marcando un hito en la industria nacional al introducir estándares internacionales en la gestión de combustibles y derivados del petróleo. Uno de los momentos más significativos fue la adquisición y modernización de la empresa, ubicada en el Callao, que se convirtió en la principal planta de refinación del país. Esta inversión permitió garantizar el abastecimiento de combustibles de calidad y consolidar la presencia de la compañía en el mercado peruano.

A lo largo de los años, la empresa ha diversificado sus operaciones, incorporando la distribución de gas natural, lubricantes y soluciones energéticas innovadoras. Asimismo, ha impulsado proyectos orientados a la transición energética, con el objetivo de reducir emisiones y promover prácticas sostenibles en toda su cadena de valor.

Hoy en día, la empresa se posiciona como una de las compañías líderes en el sector energético nacional, respaldada por una sólida infraestructura, un equipo humano altamente capacitado y un compromiso permanente con la eficiencia, la seguridad y la responsabilidad social. Su trayectoria refleja una evolución constante, adaptándose a los desafíos del mercado y contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

1.1.2. Servicios/ Productos que brinda

La empresa es una compañía global del sector energético que opera en diversas áreas de negocio, principalmente en la exploración, producción, refinación y comercialización de hidrocarburos y derivados. En el Perú, la empresa se dedica a la refinación y distribución de combustibles líquidos, así como a la comercialización de productos energéticos para clientes industriales, mayoristas y consumidores finales.

Los principales productos y servicios que ofrece la entidad son:

Tabla 1 *Productos de Combustibles por Canal de Venta*

Línea (Producto)	**Canal de Venta Principal**
Gasolinas y Gasoholes	**Estaciones de Servicio / Mayorista**
Gasolina Premium	Estaciones de Servicio
Gasolina Regular	Estaciones de Servicio
Gasolina 84	Estaciones de Servicio
Gasohol Premium	Estaciones de Servicio
Gasohol Regular	Estaciones de Servicio
Gasohol 84 plus	Estaciones de Servicio
Diésel y Otros	**Estaciones de Servicio / Mayorista**
Diésel B5 (DB5 S-50)	Estaciones de Servicio
Petróleo industrial 500	Mayorista
Petróleo industrial 6	Mayorista
GLP (Gas Licuado del Petróleo)	Mayorista y minorista
Naftas	Mayorista
Queroseno	Mayorista
Fuelóleo	Mayorista

Nota: Clasificación de productos elaborada en función del canal de ventas identificado.

Tabla 2 *Otros Productos y Servicios*

Línea (Producto/Servicio)	**Área de Negocio / Canal**
Servicios y Programas	**Estaciones de Servicio**
Tiendas	Venta minorista en estaciones
Servicios de lavado	Estaciones de Servicio
Programas de fidelización (CMR Puntos)	Beneficios para clientes en red de estaciones
Productos Especializados	**Distribuidores Mayoristas**
Asfaltos Líquidos	Infraestructura vial, imprimaciones, riegos de liga, estabilización de suelos
Asfaltos Sólidos	Infraestructura vial

Nota: Clasificación de productos y servicios elaborada según el área de negocio y canal de comercialización identificado.

Tabla 3 *Gamas de Lubricantes y Usos Específicos*

Gama de Lubricante	**Uso Principal**	**Características Clave y Aplicaciones Específicas**
Elite	Vehículos Ligeros (Coches Gasolina y Diésel)	Lubricantes sintéticos y semisintéticos de alta calidad. Incluyen opciones "Long Life" para motores modernos con filtros de partículas (DPF) y que cumplen con estrictas homologaciones de fabricantes (ej. VW, BMW, MB).
Giant / Master	Vehículos Pesados (Camiones y Autobuses)	Formulados para motores diésel sobrealimentados. Optimizados para normativas de emisiones Euro V y Euro VI. Ofrecen intervalos de cambio de aceite prolongados.
Moto	Motocicletas, Mototaxis, Tuk-tuks	Gamas específicas para motores de 2T y 4T. Incluyen productos "Racing" (altas

		prestaciones) y "High Mileage" (alto kilometraje).
Driver	Vehículos Ligeros (Calidad API)	Lubricantes multigrado y monogrado con niveles de calidad API. Formulados para reducir el consumo de aceite en motores desgastados gracias a su efecto sellante.
Gamas Industriales	Maquinaria y Procesos Industriales	Incluyen aceites hidráulicos (con alta resistencia a la oxidación y antidesgaste), para cajas de cambios y grasas, diseñados para condiciones severas.

Nota: Clasificación según el tipo de lubricante, uso principal y características técnicas identificadas.

1.1.3. Organización y estructura empresarial

La empresa cuenta con una organización corporativa funcional con liderazgo centralizado y direcciones generales especializadas que garantizan la conducción estratégica y la ejecución operativa en todas las geografías donde opera. A nivel global, la compañía está encabezada por el Presidente (Chairman) y el Consejero Delegado (CEO), y se apoya en un Comité Ejecutivo que integra las principales áreas de negocio y soporte (finanzas, cliente, operaciones industriales, personas, legal, digitalización, transición energética, generación baja en carbono, exploración y producción). Esta arquitectura asegura la alineación entre estrategia corporativa y ejecución local.

a) Gerencia General

Es la máxima autoridad de la empresa en el país y tiene como función principal definir los objetivos estratégicos y supervisar su cumplimiento. Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Define objetivos estratégicos locales, alineados con el plan corporativo, y supervisa su ejecución.
- Aprueba planes de inversión y proyectos clave (industrial, comercial, digital, transición energética).

- Asegura el cumplimiento de políticas de seguridad, salud y medio ambiente (SSMA) y de regulación sectorial en el país.
- Supervisa el desempeño financiero, operativo y comercial de los negocios (refino, estaciones, lubricantes, aviación, asfaltos).

b) Gerencia de Finanzas y Administración

Su rol pilar de la estabilidad económica y del cumplimiento normativo, soporte clave a la toma de decisiones y a la gestión de liquidez.Funciones detalladas:

- Gestión financiera y presupuestaria: formula el presupuesto anual, proyecta flujos y rentabilidades, y analiza desviaciones para asegurar la solvencia operativa.
- Contabilidad general: registra y consolida operaciones, prepara estados financieros y reporting corporativo conforme a estándares internacionales y requerimientos de casa matriz.
- Tesorería: administra pagos, cobranzas intercompañía, facilidades bancarias y financiamiento, optimizando costo de capital y disponibilidad de fondos.
- Control interno y cumplimiento: establece políticas y controles, coordina auditorías internas y vela por la integridad de los procesos y datos.
- Gestión tributaria: asegura cumplimiento fiscal y analiza eficiencia tributaria en operaciones de combustibles, lubricantes y otros productos.

Cuentas por Cobrar (subunidad dentro de Finanzas)

- Emisión y control de facturación a clientes mayoristas, industriales y red de estaciones; administración de condiciones de crédito y límites.

- Seguimiento de cobranzas, conciliaciones, análisis de cartera vencida y métricas de morosidad; coordinación con Comercial para resolver discrepancias de entrega/precio.
- Uso de herramientas corporativas (p. ej., SAP, soluciones de digitalización) para estandarizar procesos, trazabilidad y reporting.

c) Gerencia Comercial

Responsable del go-to-market y del relacionamiento con clientes (industria, minería, aviación, estaciones propias y afiliadas). Funciones detalladas:

- Diseña la estrategia comercial por canal y producto (combustibles, GLP, lubricantes, asfaltos), define precios y condiciones, y gestiona portafolio.
- Gestiona la red de estaciones de servicio (más de 500 en el país) y la experiencia del cliente final, asegurando estándares corporativos de calidad.
- Administra cuentas mayoristas e industriales, programas de fidelización y contratos de suministro; coordina con Finanzas para la correcta facturación y cobro.

d) Gerencia de Operaciones

Eje de la cadena de suministro y de la operación industrial. Funciones detalladas:

- Dirección y control de la empresa (capacidad de destilación ~117 mil barriles/día), asegurando eficiencia, calidad y cumplimiento técnico.
- Planificación de transporte, almacenamiento y distribución de combustibles, GLP y otros productos energéticos en la red nacional.
- Implementación de estándares corporativos de seguridad operacional y continuidad de suministro.

e) Gerencia de Personas y Organización

Responsable de la gestión integral del talento, cultura y organización. Funciones detalladas:

- Reclutamiento, selección e inducción; planificación de dotaciones en refino, logística y comercial.
- Capacitación y desarrollo (técnico, seguridad, liderazgo); gestión de desempeño y sucesión.
- Compensaciones, beneficios y bienestar; promoción de clima laboral y diversidad.

f) Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA)

Custodia del cumplimiento de normativa ambiental y de seguridad industrial. Funciones detalladas:

- Diseño e implementación de políticas de prevención de riesgos y salud ocupacional; seguimiento de indicadores SSMA.
- Gestión de programas de sostenibilidad, economía circular y reducción de impacto ambiental en procesos de refino y distribución.
- Preparación y ejecución de planes de contingencia y auditorías ambientales.

g) Gerencia de Cliente / Marketing (según nomenclatura corporativa)

Gestión de propuesta de valor, posicionamiento y relación con el cliente. Funciones detalladas:

- Desarrollo de campañas de marca y comunicación, alineadas al portafolio local (combustibles, lubricantes, movilidad).
- Análisis de comportamiento del consumidor y tendencias de movilidad; coordinación con Comercial para impulsar ventas y fidelización.

h) Gerencia de Transformación Industrial y Economía Circular / Digitalización y Servicios

Liderazgo de la modernización industrial y la digitalización de procesos. Funciones detalladas:

- Proyectos de eficiencia y economía circular en refino, asfaltos y lubricantes; mejora continua y reducción de huella ambiental.
- Digitalización de procesos financieros (incluida Cuentas por Cobrar), comerciales y operativos mediante plataformas corporativas (p. ej., SAP), analítica y automatización (RPA).

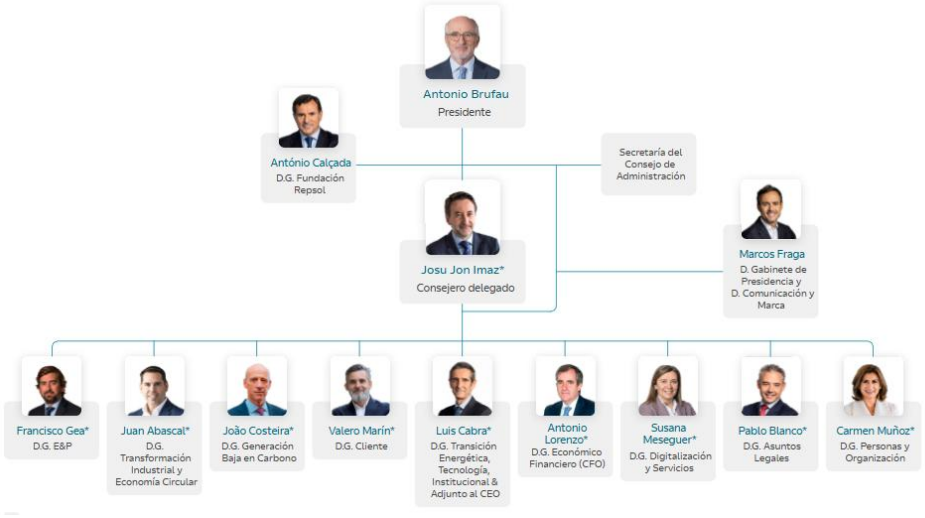
i) Gerencia de Asuntos Legales

Soporte jurídico integral. Funciones detalladas:

- Asesoría contractual y regulatoria en operaciones de refino, comercialización y estaciones; gestión de riesgos legales y cumplimiento.

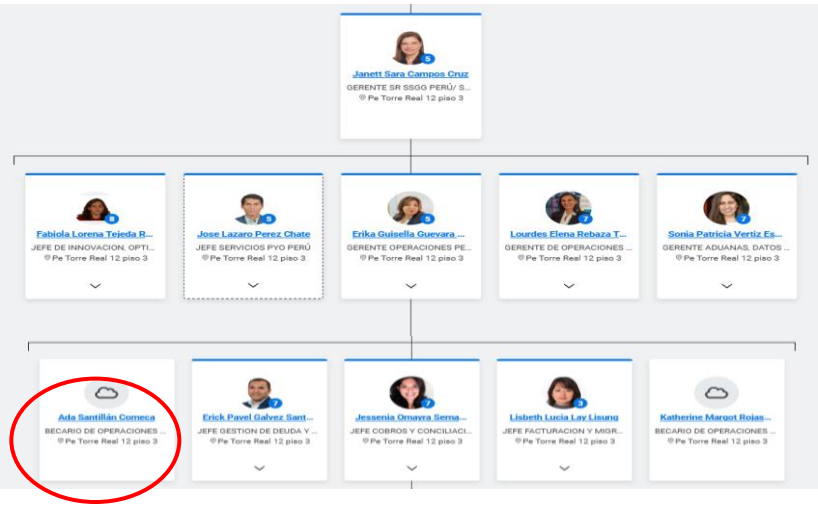
En resumen, la estructura empresarial de la empresa combina un liderazgo corporativo fuerte con direcciones generales especializadas, y una implantación local que integra finanzas, operaciones, comercial, personas, SSMA, cliente/marketing, legal y transformación/digitalización. En el Perú, esta organización soporta el negocio de refinación y distribución, la red de estaciones de servicio, y los productos energéticos asociados, asegurando eficiencia, cumplimiento y orientación al cliente.

Figura 1 *Estructura organizacional del Equipo Directivo.*



Nota. Organigrama institucional obtenido del sitio web oficial.

Figura 2 *Organigrama de la empresa– Servicios Globales*



Nota: Información visual obtenida del área de Servicios Globales de la empresa.

1.2.Periodo de duración de la actividad

Durante el año que formé parte de esta empresa, una etapa corta pero muy significativa, puedo decir con plena convicción que fue una experiencia altamente positiva y enriquecedora, tanto a nivel personal como profesional. A lo largo de este tiempo, participé en proyectos retadores

y estimulantes que contribuyeron de manera importante al fortalecimiento de mis competencias y conocimientos dentro de mi área laboral.

Uno de los aspectos más destacados de mi paso por la organización fue, sin duda, el excelente clima laboral. Tuve el privilegio de trabajar junto a un equipo humano comprometido, solidario y colaborativo, en el que el apoyo mutuo era fundamental para alcanzar las metas comunes. Esta dinámica de trabajo no solo permitió obtener resultados exitosos, sino que también generó un ambiente de motivación, compañerismo e inspiración constante.

Asimismo, valoro profundamente haber trabajado bajo el liderazgo de profesionales preparados y con visión, quienes me brindaron acompañamiento permanente y me impulsaron a proponer nuevas ideas y soluciones innovadoras. La combinación de un entorno positivo, desafíos constantes y respaldo profesional hizo que mi experiencia en la empresa fuera especialmente significativa para mi crecimiento.

Finalmente, esta etapa no solo me permitió desarrollarme profesionalmente y adquirir nuevas habilidades, sino que también me dejó aprendizajes valiosos y gratos recuerdos que conservaré a lo largo de mi trayectoria. Agradezco la oportunidad de haber formado parte de un equipo dinámico y comprometido, así como de haber contribuido al logro de los objetivos y a la cultura positiva de la organización.

1.3.Finalidad y objetivos de la entidad

Tiene como finalidad principal garantizar el suministro seguro, eficiente y sostenible de energía para satisfacer las necesidades de la sociedad. En el Perú, la empresa busca contribuir al desarrollo económico mediante la refinación, distribución y comercialización de combustibles y productos derivados del petróleo, asegurando altos estándares de calidad, seguridad y

responsabilidad ambiental. Además, promueve la innovación tecnológica y la transición hacia fuentes de energía más limpias, alineadas con los compromisos internacionales de sostenibilidad y descarbonización.

Su finalidad no se limita a la generación de valor económico, sino que también incluye la creación de valor social y ambiental. Esto se refleja en su compromiso con la reducción de emisiones, la implementación de prácticas responsables en toda la cadena de valor y el desarrollo de soluciones energéticas que respondan a los retos del cambio climático. Asimismo, la empresa busca mantener relaciones sólidas con sus clientes, proveedores y comunidades, fomentando la transparencia y la ética empresarial.

Objetivos de la entidad: Los objetivos estratégicos de la empresa se orientan a mantener una posición competitiva en el mercado energético, optimizando sus procesos y asegurando la rentabilidad del negocio. Entre los principales objetivos se destacan:

- Garantizar la continuidad del suministro energético mediante una operación eficiente de la empresa y la red de distribución nacional.
- Cumplir con los estándares de seguridad, salud y medio ambiente (SSMA), minimizando riesgos y reduciendo el impacto ambiental de sus actividades.
- Fortalecer la relación con clientes y mejorar la experiencia de servicio, ofreciendo productos y servicios de alta calidad y desarrollando programas de fidelización.
- Optimizar la gestión financiera y administrativa, mejorando procesos críticos como cuentas por cobrar, tesorería y control interno para asegurar liquidez y sostenibilidad económica.
- Impulsar la innovación y digitalización, incorporando tecnologías avanzadas (SAP, RPA, analítica de datos) para optimizar procesos internos y mejorar la trazabilidad.

- Promover la transición energética y la sostenibilidad, desarrollando soluciones que contribuyan a la reducción de emisiones y fomentando el uso de energías renovables.
- Desarrollar el talento humano y la cultura organizacional, implementando programas de capacitación, bienestar y desarrollo profesional que fortalezcan las competencias del personal.

1.4.Razón o denominación social

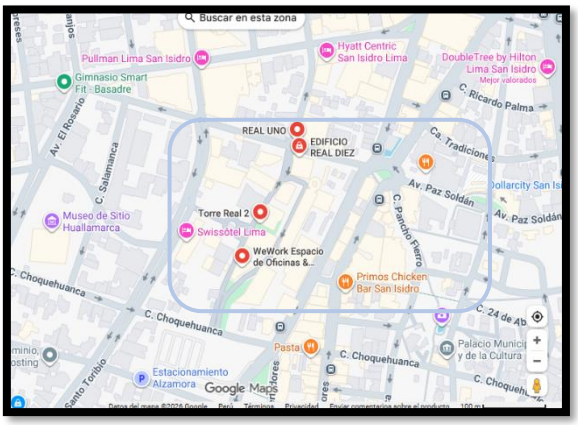
No se detallará razón social, pero si el CIIU:

- 23208 – Fabricación de productos de refinación del petróleo

1.5.Dirección postal

- Código postal: 15073
- Centro poblado: Lima
- Distrito (capital): Lima - Provincia: Lima - Departamento: Lima

Figura 3 *Ubicación geográfica del código postal*



Nota. Captura obtenida de Google Maps

1.6.Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

- Son de carácter confidencial.

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1.Organización de la actividad

En este informe, se ha adoptado un enfoque meticuloso y detallado para describir la organización institucional y personal en el desarrollo de las actividades realizadas en el área de Cuentas por Cobrar. Esta unidad forma parte de la Gerencia de Finanzas y Administración, y desempeña un rol fundamental en la gestión financiera de la compañía, asegurando la correcta administración de los ingresos, la trazabilidad de las operaciones y el cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales.

La estructura del área se orienta a procesos críticos que garantizan la liquidez y la transparencia en la información financiera. Entre sus principales funciones se encuentran la emisión y control de facturación, el seguimiento de cobranzas, la conciliación bancaria y la generación de reportes para la toma de decisiones. Estas actividades se desarrollan bajo estándares corporativos y con el soporte de herramientas tecnológicas como **SAP**, que permite el registro contable y la integración con otros sistemas internos.

Para la ejecución de las labores profesionales, se estableció una organización basada en la colaboración entre diferentes equipos y el uso de procedimientos estandarizados. El trabajo se realizó en coordinación con áreas como Tesorería, encargada de la gestión de abonos bancarios, y Tecnología de la Información, responsable del soporte técnico y la implementación de mejoras digitales. Asimismo, se contó con el apoyo de plataformas corporativas que facilitan la gestión de datos y la automatización de procesos, contribuyendo a la eficiencia operativa y al fortalecimiento de los controles internos.

A nivel personal, la organización del trabajo se caracterizó por la aplicación de metodologías orientadas a la revisión sistemática de información, la elaboración de reportes y la

interacción constante con los sistemas corporativos. Se priorizó la precisión en el manejo de datos, la trazabilidad de las operaciones y la generación de informes que permitan evaluar el desempeño del área. Este enfoque integral asegura que las actividades desarrolladas respondan a los objetivos estratégicos de la empresa y contribuyan a la mejora continua de los procesos financieros.

2.2.Finalidad y objetivos de la actividad

La finalidad de la actividad desarrollada en el área se orienta a garantizar la correcta gestión de los ingresos provenientes de las operaciones comerciales, asegurando su registro contable oportuno y la generación de información confiable para la toma de decisiones. Este propósito responde a la necesidad de mantener la liquidez de la compañía, cumplir con los estándares corporativos y asegurar la transparencia en los procesos financieros.

Dentro de esta finalidad, se busca fortalecer la trazabilidad de las operaciones y la integridad de los datos registrados en los sistemas corporativos, mediante procedimientos que permitan validar la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables. Asimismo, se persigue optimizar los flujos internos, reducir tiempos de gestión y garantizar que la información financiera cumpla con los requisitos normativos vigentes.

Los objetivos específicos de la actividad se estructuran en torno a los siguientes aspectos:

- Asegurar la correcta imputación de los ingresos en el sistema ERP corporativo, evitando inconsistencias en los registros contables.
- Fortalecer los controles internos mediante la aplicación de procedimientos estandarizados y herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia operativa.
- Generar reportes confiables y oportunos que faciliten la toma de decisiones estratégicas y el seguimiento de indicadores clave.

- Promover la integración tecnológica en los procesos financieros, incorporando soluciones digitales que contribuyan a la automatización y trazabilidad de las operaciones.

Este enfoque integral permite que las actividades desarrolladas no solo respondan a las necesidades operativas del área, sino que también contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, asegurando la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión financiera.

2.3.Problemática

2.3.1. Descripción del problema

De lo anterior, se puede precisar que el problema radica en la conciliación bancaria de las transacciones digitales, debido a que garantiza la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables. Este procedimiento es esencial para asegurar la transparencia en la información financiera y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Sin embargo, la complejidad del proceso y el volumen de operaciones han evidenciado deficiencias que requieren atención prioritaria.

La compañía gestiona un alto número de transacciones mensuales por concepto de ventas con tarjetas de crédito y débito, provenientes de operadores como Izipay, Niubiz, Diners, Amex y Visa. Estas operaciones se consolidan en la plataforma Everilion mediante archivos en formato TXT, para luego migrar al sistema ERP SAP, donde se registran las partidas contables y se determina el Impuesto General a las Ventas (IGV). Este flujo involucra múltiples etapas y actores, lo que incrementa la probabilidad de errores si no se cuenta con controles robustos y herramientas automatizadas.

Durante el análisis del proceso se identificaron situaciones críticas que afectan la exactitud y la trazabilidad de la información, tales como:

- Códigos de comercio no registrados, que impiden la correcta imputación de las transacciones.
- Duplicidad de datos en los reportes, generando inconsistencias en los registros contables.
- Reportes inactivos y pérdida de información tras migraciones de sistema.
- Diferencias entre los montos reportados por los operadores y los abonos reflejados en los estados bancarios.

Estas deficiencias no solo retrasan el proceso de conciliación y el cierre contable, sino que también impactan directamente en la determinación del IGV, generando riesgos tributarios como errores en la base imponible, registros incompletos y la necesidad de presentar declaraciones rectificatorias ante la administración tributaria. En un entorno regulado y altamente dinámico, estas contingencias representan un riesgo significativo para la transparencia financiera y el cumplimiento normativo de la empresa.

Figura 4 *Correo de incidente presentado*


RE: Incidencia Izipay - Tarjetas

TS TI SOPORTE EVERILION PERU 20/08/2025

Para SERNAQUE DAVALOS, JESSENIA OMAYRA; HERNANDEZ MARTINEZ, CORINA

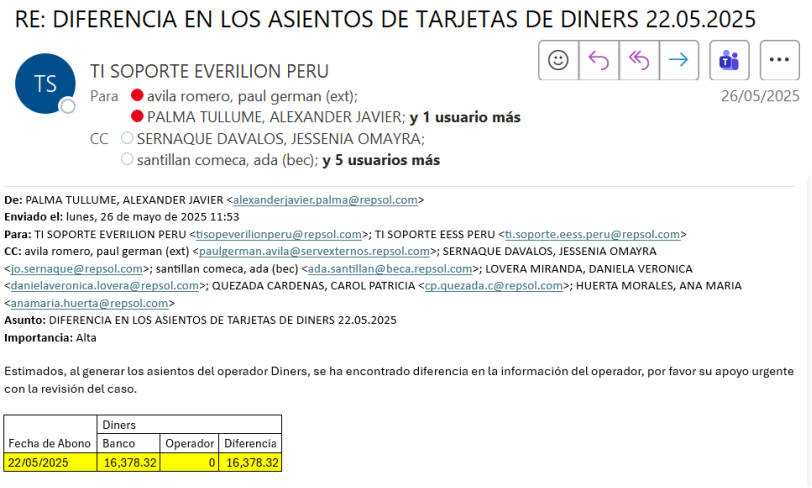
CC avila romero, paul german (ext); PALMA TULLUME, ALEXANDER JAVIER; **y 5 usuarios más**

Diferencias de validación de la web Izipay vs Txt que genera EVERILION:

TXT Everilion (formato 5)		IZIPAY		Diferencias
Referencia	(Varios elementos)			
Fecha de documento	6/08/2025	Fecha_Consumo	6/08/2025	
Etiquetas de fila	Suma de Importe en moneda doc.	Etiquetas de fila	Suma de Importe	Diferencias
06 DE AGOSTO	-55,139.65	06 DE AGOSTO	11,027.93	-44,111.72
ALAMEDA	-21,090.25	ALAMEDA	4,218.05	-16,872.20
ANGAMOS	-30,661.70	ANGAMOS	6,132.34	-24,529.36
ANGAMOS 2	-29,839.15	ANGAMOS 2	5,985.83	-23,853.32
ARENALES	-19,660.35	ARENALES	4,299.35	-15,361.00
AREQUIPA	-52,511.55	AREQUIPA	10,502.31	-42,009.24
ARGENTINA 2	-6,423.55	ARGENTINA 2	1,284.71	-5,138.84
ARRIETA	-12,962.15	ARRIETA	3,043.47	-9,918.68
ARRIOLA	-78,111.55	ARRIOLA	15,622.31	-62,489.24
BARRANCO	-21,289.15	BARRANCO	5,316.47	-15,972.68
BOLIVAR 2	-95,087.04	BOLIVAR 2	20,465.68	-74,621.36
BREÑA	-5,179.20	BREÑA	1,035.84	-4,143.36
BUENOS AIRES	-12,406.15	BUENOS AIRES	2,481.23	-9,924.92
CANTOLAO	-59,481.70	CANTOLAO	11,896.34	-47,585.36
CEBOTTO	-91,592.95	CEBOTTO	18,318.59	-73,274.36
CEDROS DE VILLA	-46,491.70	CEDROS DE VILLA	9,296.34	-37,195.36
CENTENARIO	-7,925.00	CENTENARIO	3,042.24	-4,882.76
CENTRAL	-14,312.40	CENTRAL	3,509.04	-10,803.36
CHANCAY	-65,321.65	CHANCAY	13,064.33	-52,257.32
CHANCAY 2 - SATELITE	-19,115.30	CHANCAY 2	4,478.90	-14,636.40
CHEPEN	-4,479.39	CHEPEN	4,479.39	

Nota. Captura de pantalla de correo electrónico corporativo.

Figura 5 *Correo de incidente presentado*



RE: DIFERENCIA EN LOS ASIENTOS DE TARJETAS DE DINERS 22.05.2025

TS TI SOPORTE EVERILION PERU

Para avila romero, paul german (ext); PALMA TULLUME, ALEXANDER JAVIER; **y 1 usuario más**

CC SERNAQUE DAVALOS, JESSENIA OMAYRA; santillan comeca, ada (bec); **y 5 usuarios más**

26/05/2025

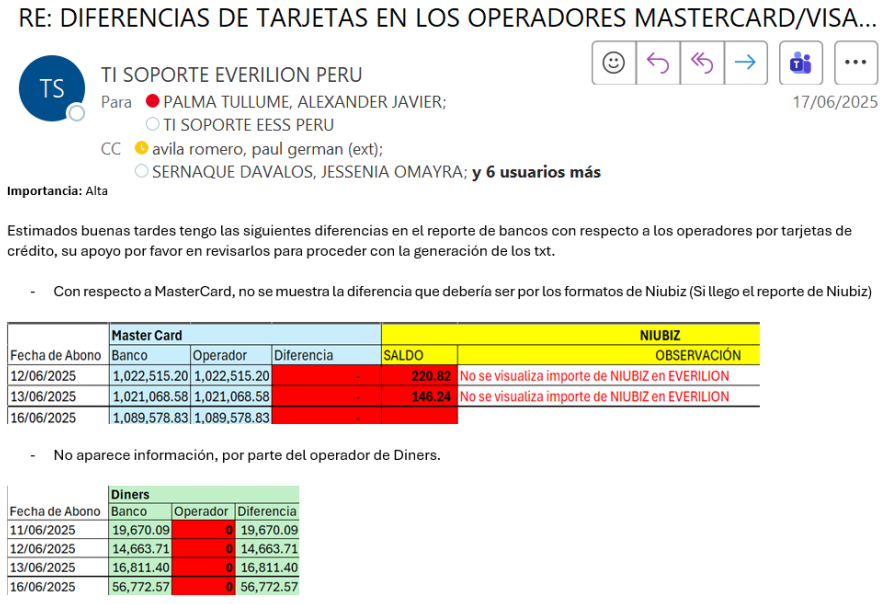
De: PALMA TULLUME, ALEXANDER JAVIER <alexanderjavier.palma@repsol.com>
Enviado el: lunes, 26 de mayo de 2025 11:53
Para: TI SOPORTE EVERILION PERU <tisopeverilionperu@repsol.com>; TI SOPORTE EESS PERU <ti.soporte.eess.peru@repsol.com>
CC: avila romero, paul german (ext) <paulgerman.avila@servexternos.repsol.com>; SERNAQUE DAVALOS, JESSENIA OMAYRA <jo.sernaque@repsol.com>; santillan comeca, ada (bec) <ada.santillan@beca.repsol.com>; LOVERA MIRANDA, DANIELA VERONICA <danielaveronica.lovera@repsol.com>; QUEZADA CARDENAS, CAROL PATRICIA <cp.quezada.c@repsol.com>; HUERTA MORALES, ANA MARIA <anamaria.huerta@repsol.com>
Asunto: DIFERENCIA EN LOS ASIENTOS DE TARJETAS DE DINERS 22.05.2025
Importancia: Alta

Estimados, al generar los asientos del operador Diners, se ha encontrado diferencia en la información del operador, por favor su apoyo urgente con la revisión del caso.

	Diners		
Fecha de Abono	Banco	Operador	Diferencia
22/05/2025	16,378.32	0	16,378.32

Nota. Captura de pantalla de correo electrónico corporativo

Figura 6 *Correo de incidente presentado*



RE: DIFERENCIAS DE TARJETAS EN LOS OPERADORES MASTERCARD/VISA...

TS TI SOPORTE EVERILION PERU

Para PALMA TULLUME, ALEXANDER JAVIER; TI SOPORTE EESS PERU

CC avila romero, paul german (ext); SERNAQUE DAVALOS, JESSENIA OMAYRA; **y 6 usuarios más**

17/06/2025

Importancia: Alta

Estimados buenas tardes tengo las siguientes diferencias en el reporte de bancos con respecto a los operadores por tarjetas de crédito, su apoyo por favor en revisarlos para proceder con la generación de los txt.

- Con respecto a MasterCard, no se muestra la diferencia que debería ser por los formatos de Niubiz (Si llego el reporte de Niubiz)

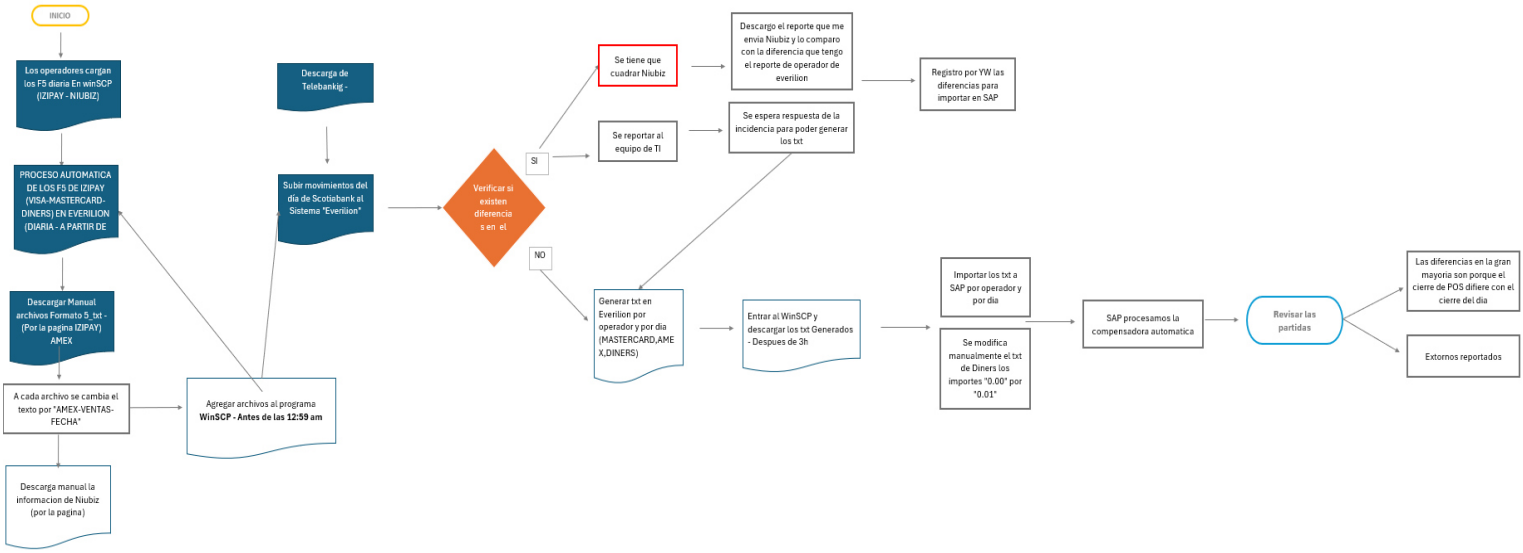
	Master Card			NIUBIZ	
Fecha de Abono	Banco	Operador	Diferencia	SALDO	OBSERVACIÓN
12/06/2025	1,022,515.20	1,022,515.20	-	220.82	No se visualiza importe de NIUBIZ en EVERILION
13/06/2025	1,021,068.58	1,021,068.58	-	146.24	No se visualiza importe de NIUBIZ en EVERILION
16/06/2025	1,089,578.83	1,089,578.83	-		

- No aparece información, por parte del operador de Diners.

	Diners		
Fecha de Abono	Banco	Operador	Diferencia
11/06/2025	19,670.09	0	19,670.09
12/06/2025	14,663.71	0	14,663.71
13/06/2025	16,811.40	0	16,811.40
16/06/2025	56,772.57	0	56,772.57

Nota. Captura de pantalla de correo electrónico corporativo.

Figura 7 *Flujograma antes de la propuesta.*



Nota. Flujograma elaborado a partir del análisis del proceso actual.

2.3.2. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera las deficiencias en la conciliación bancaria de transacciones digitales impactan en el control tributario en una empresa del sector hidrocarburos?

Problema Especifico

¿Cuáles son los criterios para realizar la conciliación bancaria de transacciones digitales?

¿Qué importancia tiene el control tributario respecto a las deficiencias en la conciliación bancaria?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Para llevar a cabo el presente trabajo de suficiencia profesional, se revisaron diversas fuentes bibliográficas, tanto nacionales como internacionales. De los cuales, se han considerado las siguientes:

Antecedentes nacionales:

Esquives, S. (2019), en su investigación titulada *"Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019"*, concluye que la ausencia de procedimientos estandarizados y la falta de capacitación del personal generan errores en la imputación de documentos y retrasos en la conciliación, afectando la exactitud de los registros contables y la determinación de impuestos. El estudio propone la implementación de manuales y controles internos para reducir riesgos tributarios.

Acevedo, L. L. (2019), en su tesis *"Impacto de la planificación de las cuentas por pagar en los gastos financieros en la empresa Bellcorp Representaciones S.A.C., Trujillo, 2017"*, evidencia que la falta de políticas formales ocasiona incumplimientos y penalizaciones, afectando la liquidez y la relación con proveedores. El autor resalta la importancia de aplicar herramientas tecnológicas para garantizar la exactitud en los registros y el cumplimiento tributario.

Riojas, A. y Huisarayme, F. (2020), en su trabajo *"El sistema contable del área de compras y las cuentas por pagar de una clínica del distrito de Miraflores – 2020"*, subrayan la relación entre la verificación del estatus tributario y la reducción de errores en la retención de impuestos. El estudio concluye que la integración de sistemas contables y validaciones masivas es fundamental para evitar rectificatorias y sanciones.

Los antecedentes nacionales revisados evidencian que las deficiencias en los procesos contables y financieros, especialmente en cuentas por pagar y conciliaciones, tienen un impacto

directo en la exactitud de los registros y en el cumplimiento tributario. Esquives (2019) destaca que la falta de procedimientos estandarizados y capacitación genera errores en la imputación y retrasos en la conciliación, proponiendo manuales y controles internos como solución. Acevedo (2019) resalta que la ausencia de políticas formales ocasiona incumplimientos y penalizaciones, afectando la liquidez, y recomienda el uso de herramientas tecnológicas para garantizar exactitud y transparencia. Por su parte, Riojas y Huisarayme (2020) subrayan la importancia de la integración de sistemas contables y validaciones masivas para reducir errores en la retención de impuestos y evitar rectificatorias.

Antecedentes Internacionales

González, J. (2021), en su investigación *"Automatización de procesos contables y su impacto en la conciliación bancaria en empresas del sector retail en México"*, demuestra que la implementación de herramientas digitales reduce en más del 60% los errores en conciliación y mejora la exactitud en la determinación del IVA, evitando contingencias fiscales.

Martínez, P. y Herrera, L. (2020), en su estudio *"Eficiencia en la conciliación bancaria mediante sistemas ERP en corporaciones españolas"*, concluyen que la falta de integración entre plataformas de pago y sistemas contables genera diferencias significativas en los registros, afectando la declaración de impuestos. Recomiendan la automatización y reportería en tiempo real para garantizar el cumplimiento normativo.

Silva, R. (2018), en su tesis *"Control interno y conciliación bancaria en empresas multinacionales del sector energético en Brasil"*, señala que la alta volumetría de operaciones incrementa el riesgo de errores en la conciliación y en la determinación de tributos. El estudio

propone la adopción de soluciones basadas en RPA (automatización robótica de procesos) para reducir tiempos y mejorar la trazabilidad.

Los antecedentes internacionales revisados resaltan la importancia de la automatización y la integración tecnológica en los procesos contables para garantizar la eficiencia y el cumplimiento tributario. González (2021) demuestra que la implementación de herramientas digitales reduce en más del 60% los errores en conciliación y mejora la exactitud en la determinación del IVA, evitando contingencias fiscales. Martínez y Herrera (2020) concluyen que la falta de integración entre plataformas de pago y sistemas contables genera diferencias significativas en los registros, afectando la declaración de impuestos, por lo que recomiendan la automatización y reportería en tiempo real. Por su parte, Silva (2018) advierte que la alta volumetría de operaciones incrementa el riesgo de errores en la conciliación y en la determinación de tributos, proponiendo soluciones basadas en RPA para reducir tiempos y mejorar la trazabilidad.

Estos estudios confirman que la digitalización y la automatización no solo optimizan la eficiencia operativa, sino que también son esenciales para garantizar la transparencia y la exactitud en la información financiera. La evidencia internacional respalda la necesidad de incorporar tecnologías como ERP, herramientas analíticas y procesos automatizados en empresas con alta volumetría de transacciones, para minimizar riesgos tributarios y fortalecer el control interno.

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

La combinación de estos conocimientos teóricos, normativos y técnicos proporciona las herramientas necesarias para abordar de manera efectiva los problemas relacionados con las

cuentas por pagar, garantizando la precisión, la integridad y la conformidad de la información financiera de la empresa.

a. **Conocimientos teóricos**

Todo profesional que participa en la gestión financiera debe comprender los principios contables fundamentales que sustentan la correcta elaboración de los estados financieros. Entre ellos destacan:

- Principio del devengo, que establece que los ingresos y gastos deben reconocerse en el momento en que se generan, independientemente de su cobro o pago. Este principio asegura que las operaciones reflejen la realidad económica en el periodo correspondiente, lo que es esencial para la conciliación bancaria y la determinación del IGV.
- Principio de partida doble, que indica que cada transacción afecta al menos dos cuentas contables, manteniendo la ecuación básica: Activo = Pasivo + Patrimonio. Este principio garantiza que los registros estén equilibrados y facilita la detección de errores en la conciliación.

Estos fundamentos han sido resaltados en trabajos previos, como el de **Esquives (2019)**, quien concluye que la falta de aplicación correcta de principios contables genera errores en la imputación y retrasos en procesos críticos, afectando la exactitud de los registros y la determinación de impuestos. Asimismo, **Acevedo (2019)** enfatiza que la planificación financiera y la correcta aplicación de principios contables son esenciales para evitar penalizaciones y garantizar la transparencia tributaria.

b. Conocimientos normativos (leyes)

Hace referencia a las disposiciones legales y fiscales que regulan la gestión contable y tributaria en el Perú:

- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que establecen criterios para el reconocimiento y medición de ingresos.
- Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV) y su reglamento, que determinan la obligación de registrar correctamente las operaciones gravadas para calcular la base imponible y el impuesto correspondiente.
- Resoluciones de SUNAT sobre comprobantes electrónicos y validación de operaciones, que exigen trazabilidad y exactitud en los registros para garantizar el cumplimiento tributario.

En investigaciones como la de **Riojas y Huisarayme (2020)** se destaca la importancia de la verificación tributaria y la integración de sistemas para reducir errores en la retención de impuestos y evitar rectificatorias ante la administración tributaria. De igual forma, **Lavalle (2023)** propone la implementación de controles internos basados en el marco COSO para mejorar la gestión de procesos financieros y asegurar el cumplimiento normativo en empresas de servicios energéticos.

d. **Conocimientos técnicos**

La ejecución del proceso y la propuesta de mejora se apoyaron en herramientas tecnológicas que permiten optimizar la conciliación y reducir riesgos:

- SAP, ERP corporativo utilizado para el registro contable y la determinación del IGV mediante transacciones como FBL3N y procesos de compensación automática.

- Everilion, plataforma que consolida los archivos TXT formato 5 generados por los operadores (Izipay, Niubiz, Diners, Amex, Visa) y facilita la migración de datos hacia SAP.
- Power BI, herramienta implementada para automatizar la conciliación, generar reportes dinámicos y preparar archivos para compensación automática en SAP.
- Excel y validaciones masivas, aplicadas para comparar reportes de operadores, archivos TXT y abonos bancarios, utilizando tablas dinámicas y macros para identificar diferencias en importes, fechas y códigos de comercio.

Estudios internacionales como el de González (2021) demuestran que la automatización de procesos contables reduce en más del 60% los errores en conciliación y mejora la exactitud en la determinación del IVA, evitando contingencias fiscales. Asimismo, Martínez y Herrera (2020) recomiendan la integración de sistemas ERP y reportería en tiempo real para garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

2.4.Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para el tratamiento del problema se aplicaron diversas técnicas que permitieron analizar, validar y optimizar el proceso de conciliación bancaria de transacciones digitales, asegurando la exactitud contable y el cumplimiento tributario. A continuación, se detallan las principales técnicas utilizadas y sus respectivos instrumentos.

a) Análisis documental

Se empleó para revisar y comparar la información proveniente de diferentes fuentes:

- Instrumentos: Reportes de operadores (Izipay, Niubiz, Diners, Amex, Visa), archivos TXT formato 5 generados en Everilion, reportes de abonos bancarios (Scotiabank) y registros contables en SAP.
- b) Observación directa
- Se aplicó para comprender el flujo operativo y las interacciones entre sistemas durante la conciliación.
- Instrumentos: Plataforma Everilion, transacciones SAP (FBL3N, Z04FIGL_RPGST_COMPEN) y dashboards en Power BI.
- c) Validación masiva
- Se utilizó para verificar la correspondencia entre los comprobantes electrónicos y los registros contables antes del cierre mensual.
- Instrumentos: Archivos Excel con tablas dinámicas y macros, integrados con datos de SAP y Everilion.

b) Análisis comparativo y reportería

Se aplicó para generar indicadores de eficiencia y control tributario, comparando el desempeño del proceso manual frente al automatizado.

- Instrumentos: Power BI, utilizado para actualizar modelos semánticos, generar reportes dinámicos y preparar archivos para compensación automática en SAP.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

1. Identificación del problema

La primera etapa consistió en identificar las deficiencias del proceso actual de conciliación bancaria de transacciones digitales en el área de Cuentas por Cobrar. Este procedimiento fue clave para comprender cómo las inconsistencias operativas impactaban en la exactitud del registro contable y en la correcta determinación del Impuesto General a las Ventas (IGV).

Acciones realizadas:

a. Levantamiento del flujo operativo actual ("as-is"): Se reconstruyó el flujo completo desde la generación de transacciones por los operadores (Izipay, Niubiz, Diners, Amex, Visa), la consolidación en la plataforma Everilion mediante archivos TXT Formato 5, hasta la migración al ERP SAP y la conciliación con los abonos reflejados en los estados bancarios (Scotiabank). Este análisis permitió ubicar los puntos críticos donde se originaban discrepancias y retrasos en la conciliación.
b. Inventario de fuentes de información: Se identificaron las tres fuentes principales que intervienen en el proceso:

- Reportes de operadores descargados desde sus portales.
- Archivos TXT Formato 5 generados en Everilion y su registro en SAP.
- Reportes de abonos bancarios provenientes de Scotiabank.

Estas fuentes fueron comparadas para evaluar la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables.

c. Extracción y análisis de datos: Se realizaron consultas en SAP (transacción FBL3N) para obtener partidas abiertas y validar la imputación contable. En Everilion se

revisaron los reportes de conciliación por operador y banco, mientras que en Scotiabank se verificaron los abonos por fecha y monto. Esta etapa permitió detectar diferencias significativas en importes y fechas.

d. Tipificación de brechas encontradas: Durante el análisis se identificaron las siguientes deficiencias:

- Códigos de comercio no registrados, que impiden la correcta migración de datos a SAP.
- Duplicidad de información en los reportes, generando inconsistencias contables.
- Reportes inactivos y pérdida de datos tras migraciones de sistema.
- Diferencias entre los montos reportados por los operadores y los abonos reflejados en los estados bancarios, afectando la conciliación y el cierre contable.

e. Registro de incidencias: Cada discrepancia detectada se documentó en una matriz de control, indicando fecha, operador, importe, tipo de error y evidencia. Este registro se remitió diariamente a la jefatura del área para su seguimiento y corrección antes del cierre contable.

La identificación del problema permitió establecer la relación directa entre las deficiencias operativas y el riesgo tributario, ya que los errores en la conciliación impactan en la determinación del IGV, pudiendo generar declaraciones rectificatorias y sanciones por parte de la administración tributaria.

2. Análisis del marco normativo

El análisis del marco normativo se realizó con el objetivo de vincular las deficiencias detectadas en el proceso de conciliación bancaria con las disposiciones legales y contables que

regulan la correcta determinación del Impuesto General a las Ventas (IGV) y la presentación fiel de la información financiera. Este análisis permitió asegurar que las propuestas de mejora cumplieran con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los estándares internacionales.

Acciones realizadas:

a. Revisión de la Ley del IGV y su Reglamento establece la obligación de registrar correctamente las operaciones gravadas para calcular la base imponible y el impuesto correspondiente. Se identificó que errores en la conciliación, como diferencias entre lo reportado por los operadores y los abonos bancarios, pueden generar inconsistencias en la base imponible, ocasionando rectificatorias y sanciones por parte de la administración tributaria.

b. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
Se consideraron las NIIF, que regulan el reconocimiento y medición de ingresos, asegurando uniformidad y transparencia en los estados financieros. Estas normas son aplicables en la contabilización de operaciones electrónicas, donde la exactitud del registro es esencial para cumplir con los principios de devengo y partida doble.

c. Resoluciones de SUNAT sobre comprobantes electrónicos
Se revisaron las disposiciones emitidas por SUNAT respecto a la validación de comprobantes electrónicos y la trazabilidad de las operaciones. Estas resoluciones exigen que los registros contables reflejen de manera íntegra y exacta las transacciones realizadas, lo que implica que la conciliación bancaria debe garantizar la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables.

d. Criterios de control interno y cumplimiento normativo

   Se aplicaron lineamientos del marco COSO para fortalecer los controles internos en procesos críticos como la conciliación bancaria. Este enfoque busca reducir riesgos operativos y tributarios mediante la implementación de procedimientos estandarizados y mecanismos de supervisión que aseguren la integridad de la información financiera.

Importancia del análisis: Este procedimiento permitió establecer la relación entre las deficiencias operativas y el riesgo tributario, asegurando que la propuesta de solución (automatización y validación masiva) se alinee con los principios contables, las normas tributarias y los estándares internacionales, garantizando la transparencia y la confiabilidad de la información financiera.

3. Construcción de la alternativa de solución

Luego de identificar las deficiencias en el proceso de conciliación bancaria y analizar el marco normativo aplicable, se procedió a diseñar una alternativa de solución integral que permita optimizar la gestión, reducir errores y garantizar el cumplimiento tributario. Esta propuesta se fundamenta en la incorporación de herramientas tecnológicas, controles internos y procedimientos estandarizados.

Acciones realizadas:

a. Definición del objetivo de la solución: El objetivo principal fue automatizar y estandarizar el proceso de conciliación bancaria de transacciones digitales, asegurando la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables en SAP, y garantizando la correcta determinación del IGV.

b. Diseño del flujo optimizado (“to-be”): Se elaboró un flujo operativo que integra las siguientes etapas:

- Extracción de datos desde SAP (FBL3N) y Everilion.
- Validación masiva mediante Excel con tablas dinámicas y macros para comparar reportes de operadores, archivos TXT y abonos bancarios.
- Automatización con Power BI, que permite generar reportes dinámicos, alertas de diferencias y preparar archivos para compensación automática en SAP.
- Compensación automática en SAP mediante la transacción Z04FIGL_RPGST_COMPEN, reduciendo la intervención manual y los riesgos de error.

c. Incorporación de controles internos: Se establecieron mecanismos de control basados en el marco COSO, que incluyen:

- Validación previa al cierre contable para asegurar la integridad de la información.
- Registro de incidencias en una matriz de control, con seguimiento diario por parte de la jefatura.
- Revisión cruzada entre áreas (Cuentas por Cobrar y Tesorería) para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.

d. Automatización y reportería analítica: Se implementó un modelo en Power BI que permite:

- Consolidar datos provenientes de SAP y Everilion.
- Generar indicadores clave (tiempo de conciliación, porcentaje de partidas conciliadas, diferencias detectadas).
- Emitir alertas automáticas para discrepancias críticas antes del cierre contable.

e. Capacitación del personal: Se desarrollaron sesiones de capacitación para el equipo involucrado, enfocadas en:

- Uso de herramientas tecnológicas (SAP, Everilion, Power BI).
- Procedimientos estandarizados para la conciliación y validación masiva.
- Normativa tributaria aplicable (Ley del IGV, Resoluciones SUNAT).

La construcción de esta alternativa permite reducir el tiempo de conciliación de 6 horas a menos de 2 horas, incrementar la conciliación automática a más del 80% de las partidas, y minimizar errores en la determinación del IGV, evitando rectificatorias y sanciones tributarias.

4. Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

Una vez diseñada la alternativa de solución, se procedió a su implementación en el área de Cuentas por Cobrar, con el objetivo de optimizar el proceso de conciliación bancaria de transacciones digitales, reducir errores y garantizar el cumplimiento tributario. La aplicación se realizó de manera gradual, asegurando la integración tecnológica y la capacitación del personal involucrado.

Acciones realizadas:

a. Pruebas funcionales y configuración inicial: Se ejecutaron pruebas en Power BI para validar la correcta integración de datos provenientes de SAP y Everilion. Se verificó la actualización del modelo semántico, la generación de reportes dinámicos y la preparación de archivos para compensación automática en SAP. Paralelamente, se configuraron las variantes en SAP para la transacción Z04FIGL_RPGST_COMPEN, asegurando que los documentos conciliados se compensen de manera automática.

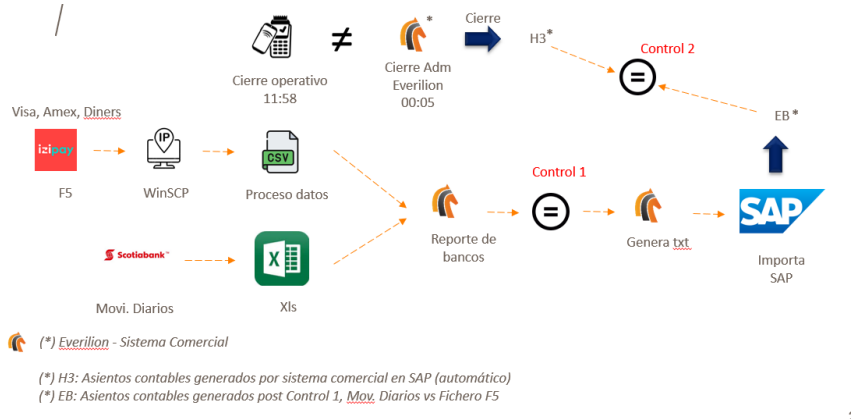
b. Automatización del flujo operativo: Se implementó el flujo optimizado diseñado en la etapa anterior, que incluyó:

- Extracción de datos en SAP (FBL3N) y consolidación en Power BI.
- Validación masiva mediante Excel con tablas dinámicas y macros para comparar reportes de operadores, archivos TXT y abonos bancarios.
- Compensación automática en SAP, reduciendo la intervención manual y los riesgos de error.

c. Validación previa al cierre contable: Antes del cierre mensual, se ejecutó la validación masiva para confirmar la correspondencia entre los ingresos percibidos y los registros contables. Se generaron reportes de incidencias y se corrigieron discrepancias críticas, garantizando la integridad de la información y la correcta determinación del IGV.

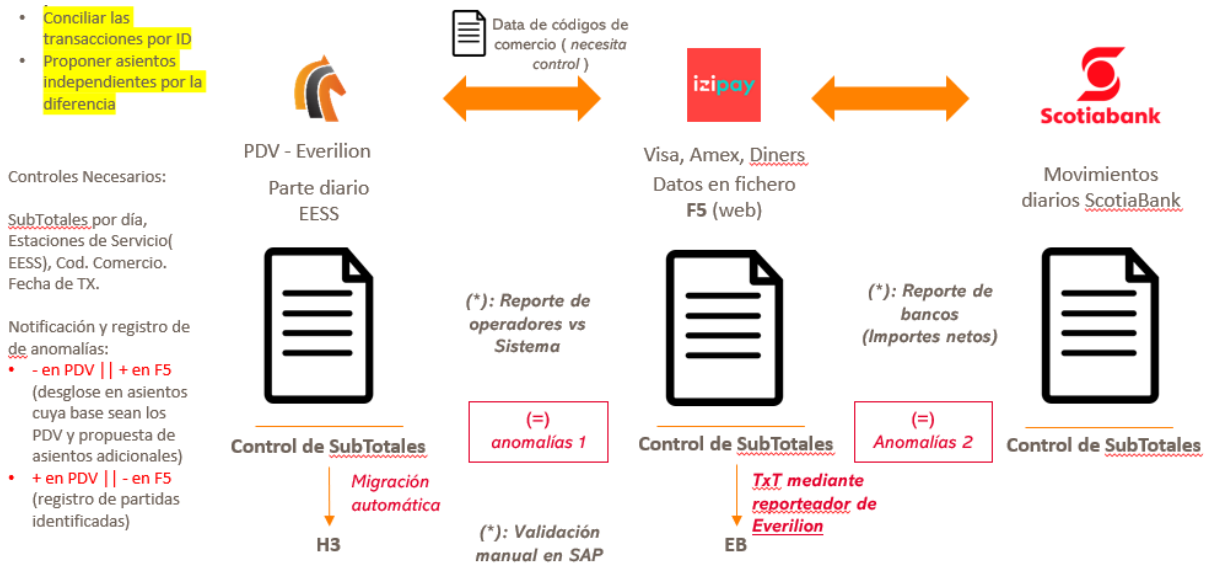
d. Capacitación y seguimiento: Se realizaron sesiones de capacitación al personal del área, enfocadas en el uso de herramientas tecnológicas (SAP, Everilion, Power BI) y en la aplicación de procedimientos estandarizados. Además, se estableció un sistema de seguimiento diario mediante matrices de control para registrar incidencias y asegurar la trazabilidad del proceso.

Figura 8 *Proceso para tener la información de los operadores de tarjetas*



Nota. Proceso elaborado a partir del análisis del flujo de información de los operadores de tarjetas.

Figura 9 *Propuesta para realizar la conciliación – Enfoque en Control*



Nota. Propuesta elaborada a partir del análisis de las deficiencias identificadas en el proceso actual.

2.5.Resultados de la actividad

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

En esta sección se describe de manera detallada la información obtenida tras la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos definidos en el apartado 2.4.2, como parte del tratamiento de la problemática identificada en el proceso de conciliación bancaria de transacciones digitales.

Aplicación de las técnicas e instrumentos:

- Análisis documental: Se revisaron los reportes de operadores (Izipay, Niubiz, Diners, Amex, Visa), los archivos TXT Formato 5 generados en Everilion, los reportes de abonos bancarios (Scotiabank) y los registros contables en SAP. Resultado: Se identificaron discrepancias en importes y fechas, así como

inconsistencias en códigos de comercio y duplicidad de información. Estas diferencias fueron registradas en una matriz de control para su seguimiento.

- Observación directa: Se realizó la observación del flujo operativo en Everilion y SAP, verificando las etapas críticas del proceso manual y los puntos de control. Resultado: Se detectaron riesgos en la migración de datos hacia SAP, especialmente por falta de validación previa y ausencia de alertas automáticas en el sistema.
- Validación masiva: Se aplicaron tablas dinámicas y macros en Excel para comparar los datos provenientes de las tres fuentes (Operador, Everilion, Banco). Resultado: Se logró reducir el margen de error en la conciliación, identificando diferencias críticas antes del cierre contable y evitando ajustes posteriores en la determinación del IGV.
- Análisis comparativo y reportería: Se implementó Power BI para consolidar datos, generar reportes dinámicos y emitir alertas sobre discrepancias. Resultado: Se redujo el tiempo de conciliación de 6 horas a menos de 2 horas, incrementando la conciliación automática a más del 80% de las partidas.

5. Desarrollo de los procedimientos establecidos en 2.4.2

- Identificación del problema: Se reconstruyó el flujo operativo “as-is” y se tipificaron las brechas críticas (códigos no registrados, duplicados, reportes inactivos, diferencias entre operador y banco).
- Análisis del marco normativo: Se vinculó cada deficiencia con la Ley del IGV, las NIIF y las resoluciones SUNAT, asegurando que la propuesta cumpla con los requisitos legales y contables.

- Construcción de la alternativa de solución: Se diseñó un flujo optimizado que integra validación masiva, automatización con Power BI y compensación automática en SAP, acompañado de controles internos basados en el marco COSO.
- Aplicación de la propuesta: Se ejecutaron pruebas funcionales, se configuraron variantes en SAP, se implementó la automatización y se capacitó al personal.

6. Resultados cuantitativos y cualitativos

- Tiempo de conciliación: Reducción del tiempo de 6 horas a menos de 2 horas por cierre mensual.
- Conciliación automática: Incremento del porcentaje de partidas conciliadas automáticamente a más del 80%.
- Reducción de errores tributarios: Eliminación de diferencias críticas que afectaban la base imponible del IGV, evitando rectificatorias y sanciones.
- Mejora en trazabilidad: Implementación de reportería analítica en Power BI y matrices de control para incidencias.

Figura 10 *Proceso de Conciliación de Tarjetas – Control, eficiencia y trazabilidad del proceso.*



Nota. Proceso elaborado como parte de la propuesta de mejora del control de la conciliación de tarjetas.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

En esta sección se identifican las ventajas y desventajas derivadas de la aplicación de la alternativa de solución diseñada para optimizar el proceso de conciliación bancaria de transacciones digitales en el área de Cuentas por Cobrar. El análisis se realizó considerando los resultados obtenidos, el impacto en la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo.

1. Ventajas de la alternativa implementada

- Reducción significativa del tiempo de conciliación: El tiempo promedio para realizar la conciliación se redujo de 6 horas a menos de 2 horas, gracias a la automatización con Power BI y la compensación automática en SAP. Esto permitió agilizar el cierre contable mensual y mejorar la productividad del equipo.
- Incremento en la conciliación automática: Se logró que más del 80% de las partidas se conciliaran de manera automática, disminuyendo la intervención manual y reduciendo el riesgo de errores humanos.
- Mejora en la exactitud tributaria: La implementación de controles internos y validaciones masivas garantizó la correcta determinación del IGV, evitando rectificatorias y sanciones por parte de la administración tributaria.
- Fortalecimiento del control interno y trazabilidad: La incorporación de matrices de control, reportería analítica en Power BI y alertas automáticas permitió un seguimiento más riguroso de las incidencias, asegurando transparencia y trazabilidad en el proceso.
- Optimización de recursos y reducción de costos operativos: Al disminuir el tiempo de conciliación y los errores, se redujeron costos asociados a reprocesos y contingencias tributarias, mejorando la eficiencia global del área.

2. Desventajas o limitaciones de la alternativa implementada

- Costos iniciales de implementación: La adquisición de licencias, la configuración de SAP y el desarrollo de modelos en Power BI implicaron una inversión inicial significativa.
- Dependencia tecnológica: La solución depende de la correcta integración entre SAP, Everilion y Power BI. Fallas en cualquiera de estas plataformas pueden afectar la continuidad del proceso.
- Necesidad de capacitación continua: El personal requiere formación constante en el uso de herramientas tecnológicas y en la normativa tributaria vigente, lo que implica tiempo y recursos adicionales.
- Resistencia al cambio: Algunos colaboradores mostraron dificultad para adaptarse a los nuevos procedimientos automatizados, lo que requirió sesiones adicionales de inducción y acompañamiento.

A pesar de las limitaciones mencionadas, las ventajas obtenidas superan ampliamente las desventajas, ya que la alternativa implementada contribuyó a mejorar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento tributario y fortalecer los controles internos. Esto se traduce en una gestión más segura, confiable y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

Al comparar la alternativa implementada en la empresa del sector hidrocarburos con otras investigaciones y trabajos de suficiencia profesional, se identifican coincidencias metodológicas, diferencias tecnológicas y aprendizajes relevantes para la sostenibilidad del proceso.

1. Coincidencias en el enfoque metodológico

La propuesta aplicada en la empresa del sector hidrocarburos, basada en la identificación del problema, análisis normativo, diseño del flujo optimizado y aplicación gradual con controles internos coincide con la estructura planteada en investigaciones previas. Por ejemplo, Lavalle A. (2023), en su estudio sobre control interno en procesos de facturación y pagos en empresas de energía, señala que la implementación de actividades rigurosas bajo el marco COSO mejora significativamente la gestión y reduce riesgos operativos. El autor recomienda establecer comunicación formal y reportes periódicos para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras. Este enfoque es similar al aplicado en la empresa, donde se formalizó la matriz de incidencias diaria y se incorporaron alertas automáticas en Power BI para asegurar la integridad del proceso antes del cierre contable.

2. Comparación tecnológica y operativa

En la investigación de Lavalle (2023), inicialmente se optó por el uso de correo electrónico como medio principal para la gestión de facturas, pero debido al volumen masivo se migró a un esquema con personal dedicado y reportes centralizados, lo que mejoró la eficiencia y redujo errores. En contraste, la solución de la empresa se apoya en automatización avanzada mediante Power BI y SAP, integrando validación masiva, reportería analítica y compensación automática (Z04FIGL_RPGST_COMPEN).

Ambas propuestas buscan el mismo objetivo: optimizar el flujo operativo y garantizar el cumplimiento normativo, aunque difieren en el nivel de digitalización y en la complejidad tecnológica aplicada.

3. Alineamiento normativo y control interno

Tanto Lavalle (2023) como la alternativa de la empresa coinciden en la necesidad de vincular los procesos con la normativa vigente. En el caso de Lavalle, se enfatiza la aplicación de días de corte y reportes mensuales para cumplir con los plazos establecidos por el COES y evitar sanciones. En la empresa, la solución se diseñó alineada a la Ley del IGV, las NIIF y las resoluciones de SUNAT sobre comprobantes electrónicos, incorporando controles internos basados en el marco COSO para garantizar la exactitud y oportunidad del registro contable.

4. Resultados comparados

- La empresa del sector hidrocarburos: Reducción del tiempo de conciliación de 6 horas a menos de 2 horas, incremento de conciliación automática a más del 80%, y eliminación de errores que afectaban la base imponible del IGV.
- Lavalle (2023): Mejora en la trazabilidad y reducción de incumplimientos mediante reportes periódicos y asignación de responsabilidades específicas.

Ambos casos demuestran que la combinación de procedimientos estandarizados y herramientas tecnológicas genera mejoras sustanciales en eficiencia y control tributario.

5. Conclusión de la discusión

La comparación evidencia que, aunque las soluciones difieren en complejidad tecnológica, comparten principios clave:

- Formalización de procesos y roles.
- Integración de controles internos (COSO).
- Uso de herramientas para trazabilidad y reportería.

En el caso de la empresa, la incorporación de automatización analítica y compensación automática en SAP representa un avance frente a metodologías más manuales, pero también

implica retos como costos iniciales y necesidad de capacitación continua. Estas limitaciones son compensadas por beneficios tangibles en eficiencia, exactitud tributaria y escalabilidad del modelo.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

La alternativa implementada en el área de Cuentas por Cobrar tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, el cumplimiento tributario y la integridad del registro contable.

Entre los principales alcances se destacan:

1. Optimización del proceso de conciliación bancaria: La automatización mediante Power BI y la compensación automática en SAP permite reducir el tiempo de conciliación de 6 horas a menos de 2 horas, lo que agiliza el cierre contable mensual y mejora la productividad del equipo.
2. Incremento en la conciliación automática: Más del 80% de las partidas se conciliaron de manera automática, disminuyendo la intervención manual y reduciendo el riesgo de errores humanos.
3. Mejora en la exactitud tributaria: La implementación de controles internos y validaciones masivas garantiza la correcta determinación del IGV, evitando rectificatorias y sanciones por parte de la administración tributaria.
4. Fortalecimiento del control interno y trazabilidad: La incorporación de matrices de control, reportería analítica en Power BI y alertas automáticas permite un seguimiento más riguroso de las incidencias, asegurando transparencia y trazabilidad en el proceso.

5. Escalabilidad del modelo: El flujo optimizado puede aplicarse a otros procesos financieros, como conciliaciones intercompañía y cobros internacionales, aprovechando la infraestructura tecnológica existente.

Limitaciones:

A pesar de los beneficios obtenidos, la alternativa presenta ciertas limitaciones que deben considerarse para su sostenibilidad.

1. Costos iniciales de implementación: La adquisición de licencias, la configuración de SAP y el desarrollo de modelos en Power BI implicaron una inversión inicial significativa.
2. Dependencia tecnológica: La solución depende de la correcta integración entre SAP, Everilion y Power BI. Fallas en cualquiera de estas plataformas pueden afectar la continuidad del proceso.
3. Necesidad de capacitación continua: El personal requiere formación constante en el uso de herramientas tecnológicas y en la normativa tributaria vigente, lo que implica tiempo y recursos adicionales.
4. Resistencia al cambio: Algunos colaboradores mostraron dificultad para adaptarse a los nuevos procedimientos automatizados, lo que requirió sesiones adicionales de inducción y acompañamiento.
5. Actualización normativa: Las modificaciones en la normativa tributaria (Ley del IGV, Resoluciones SUNAT) demandan ajustes periódicos en los procedimientos y en los modelos automatizados para mantener la conformidad legal.

III. CONCLUSIONES

1. El análisis del proceso de conciliación bancaria de las transacciones digitales en la empresa permitió evidenciar que las deficiencias operativas existentes generan inconsistencias entre los reportes emitidos por los operadores de tarjetas, los registros contables efectuados en el sistema ERP SAP y los abonos reflejados en las cuentas bancarias. Estas inconsistencias afectan directamente la confiabilidad y trazabilidad de la información financiera, dificultan la correcta identificación de los ingresos percibidos y representan un riesgo significativo en la determinación del Impuesto General a las Ventas.
2. La falta de procedimientos estandarizados, controles preventivos y validaciones masivas automatizadas en el proceso de conciliación bancaria incrementa la probabilidad de errores humanos, duplicidad de registros y omisiones en el registro contable. Estas situaciones generan retrasos en el cierre contable mensual, reprocesos operativos y la necesidad de realizar ajustes posteriores, lo que reduce la eficiencia del área de Cuentas por Cobrar y debilita el control interno de la empresa, impactando tanto en la gestión financiera como en el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.
3. La implementación de un proceso automatizado de conciliación bancaria, respaldado por el uso integrado de herramientas tecnológicas como Everilion, SAP y Power BI, permitió optimizar la gestión de las transacciones digitales, reducir de manera significativa el tiempo destinado a la conciliación mensual y mejorar la exactitud de los registros contables. Asimismo, contribuyó al fortalecimiento del control interno y tributario, asegurando una adecuada determinación del IGV, mejorando la transparencia de la información financiera y aportando a la toma de decisiones oportunas por parte de la gerencia.

IV. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia de Finanzas fortalecer la supervisión y control del proceso de conciliación bancaria de las transacciones digitales, asegurando la correcta y oportuna integración de la información proveniente de los operadores de tarjetas, el sistema ERP SAP y los abonos bancarios. Asimismo, se sugiere establecer lineamientos claros que permitan garantizar la trazabilidad de la información financiera y la correcta determinación del IGV, con el fin de prevenir riesgos tributarios y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
2. Se recomienda al Área de Cuentas por Cobrar formalizar y documentar procedimientos estandarizados para la conciliación bancaria de las transacciones digitales, incorporando controles preventivos y validaciones masivas antes del cierre contable mensual. Estos procedimientos deben permitir identificar oportunamente inconsistencias, duplicidades u omisiones en los registros contables, reduciendo la dependencia de revisiones manuales, minimizando errores operativos y mejorando la eficiencia del proceso, lo que contribuirá al fortalecimiento del control interno.
3. Se recomienda al Área de Tecnología de la Información, en coordinación con el Área de Cuentas por Cobrar y la Gerencia de Finanzas, continuar impulsando la automatización del proceso de conciliación bancaria mediante el uso de herramientas tecnológicas como Power BI y SAP. Asimismo, se sugiere brindar capacitaciones periódicas al personal involucrado, asegurar el mantenimiento y actualización de los sistemas utilizados y evaluar nuevas soluciones tecnológicas que permitan consolidar la información de forma eficiente, garantizando la sostenibilidad del control tributario y la mejora continua de los procesos financieros.

V. REFERENCIAS

Acevedo, L. L. (2019). *Impacto de la planificación de las cuentas por pagar en los gastos financieros en la empresa Bellcorp Representaciones S.A.C., Trujillo, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. Recuperado de https://hdl.handle.net/11537/21715

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control—Integrated Framework*. COSO. Recuperado de https://www.coso.org

Córdova, L. (2021). *Análisis y propuesta de mejora del procedimiento del control interno en el área de cuentas por pagar de una empresa de transporte vertical* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad de Piura].

Decreto Legislativo N.° 940. (2004). *Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias—SPOT*. El Peruano. Recuperado de https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superintendencia/2004/183-2004

Decreto Supremo N.° 133-2013-EF. (2013). *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. El Peruano. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/tuo-codigo-tributario

Esquives, S. (2019). *Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional Wiener. Recuperado de https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3557

González, J. (2021). *Automatización de procesos contables y su impacto en la conciliación bancaria en empresas del sector retail en México* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de México]. Repositorio institucional.

IFRS Foundation. (2021). *IFRS 15 Revenue from Contracts with Customers* (Reconocimiento de ingresos). IFRS Foundation. Recuperado de https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ifrs-15-revenue-from-contracts-with-customers/

Instituto de Auditores Internos (IIA). (2017). *Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna*. IIA Global. Recuperado de https://www.theiia.org

International Accounting Standards Board (IASB). (2018). *Marco conceptual de la información financiera*. IFRS Foundation / Ministerio de Economía y Finanzas (Perú).

Lavalle Atoche, A. D. (2023). *Propuesta de mejora de control interno de proceso de servicios de energía, facturas por pagar y pagos de una empresa de servicio de energía de Piura* [Tesis de maestría, Universidad de Piura].

Martínez, J., & López, R. (2019). *Conciliación bancaria y control interno en entornos ERP: un enfoque práctico*. *Revista Iberoamericana de Contabilidad y Auditoría*, 15(2), 45–60.

Martínez, P., & Herrera, L. (2020). *Eficiencia en la conciliación bancaria mediante sistemas ERP en corporaciones españolas* [Artículo científico]. *Revista Española de Contabilidad y Auditoría*.

Pérez, M., & Soto, D. (2022). *Integración de pasarelas de pago y sistemas contables: riesgos y controles para el IGV*. *Revista Peruana de Gestión Financiera*, 9(1), 23–34.

Riojas, A., & Huisarayme, F. (2020). *El sistema contable del área de compras y las cuentas por pagar de una clínica del distrito de Miraflores – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. Recuperado de https://hdl.handle.net/11537/30424

SAP SE. (s.f.). *SAP S/4HANA Financials: FBL3N—Display G/L Account Line Items*. SAP Help Portal. Recuperado de https://help.sap.com

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2004). *Resolución de Superintendencia N.° 183-2004/SUNAT* (Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias—SPOT). El Peruano. Recuperado de https://orientacion.sunat.gob.pe

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2002). *Resolución de Superintendencia N.° 037-2002/SUNAT* (Régimen de retenciones del IGV). El Peruano. Recuperado de https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2002/037.htm

Tovar, P., & Zapata, P. (2022). *El control de las cuentas por pagar y su impacto en la gestión de tesorería de las empresas procesadoras de pagos digitales en el distrito de Miraflores año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres].

VI. ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

Anexo 1: Ficha de evaluación

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	Repsol S.A.
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Área de operaciones Pedido a Cobro
• Nombre y cargo del profesional responsable	Jessenia Omayra Serneque Davalos - Jefe Cobro y Conciliación
• Periodo de labores (Horas laboradas)	12 meses – 2304 horas trabajadas.
• Nombre del bachiller	Ada Cecilia Santillán Cameca
• Escuela profesional	Gestión tributaria

2. Evaluación (*)	Óptimo (2pts)	Bueno (1 pt)	Deficiente (0)
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)	2		
b. Puntualidad y asistencia	2		
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.	2		
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.	2		
Sub total			
TOTAL (Números y letras)			
Comentarios adicionales	Realizo un trabajo Excelente.		

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

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Dr./Mág.
Evaluador

Jessenia Serneque Davalos.