



Conciliación bancaria de las transacciones a través de códigos QR en el sector de estaciones de servicios

Luisa Fernanda Gutiérrez Builes

Jerly Catherine Pamplona Sánchez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

abril de 2022

Conciliación bancaria de las transacciones a través de códigos QR en el sector de estaciones de servicios

Luisa Fernanda Gutiérrez Builes
Jerly Catherine Pamplona Sánchez

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)
Doralba Granada Tabares
Contadora publica

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)
Programa Contaduría Pública

abril de 2022

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a nuestras familias quienes son los motores y principales motivadores para sacar este proyecto de vida adelante, quienes nos han enseñado a que se debe luchar por los sueños por más dificultades que existan y quienes nos han acompañado desde el inicio hasta el final de este proceso tan satisfactorio para nosotras y del cual esperamos se sientan orgullosos.

Como un gesto de amor propio dedicarnos a nosotras este trabajo, lo que significa un triunfo por nuestro gran esfuerzo, por olvidarnos de muchas cosas para sacar adelante esta carrera, los sacrificios familiares, económicos y laborales que representan estos cinco años y por demostrarnos a sí mismas que somos capaz de esto y mucho más.

Agradecimientos

Agradecer principalmente a la docente Doralba Granada Tabares quien no solo nos asesoró para la realización de este trabajo, sino quien estuvo con nosotras durante el transcurso de todo el pregrado, de quien aprendimos nuestras bases contables, con quien afrontamos una pandemia estudiando virtualmente y el sacrificio que representó para ella enseñarnos a pesar de las dificultades. A nuestros compañeros que estudiaron con nosotras durante todos estos años y nos enseñaron el trabajo en equipo del cual nacieron bellas amistades, a la universidad por brindarnos acompañamiento e instalaciones y herramientas adecuadas para el estudio y finalmente a todas las personas que hicieron parte de este proceso aportando cada granito de arena de distintas formas.

Contenido

Resumen y palabras clave	6
Abstract	7
Introducción	8
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO	9
1 Planteamiento del problema	9
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Justificación	11
1.4 Objetivos	12
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO	13
2 Marco Referencial	13
2.1 Antecedentes	13
2.2 Marco legal	19
2.3 Marco Teórico	21
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	28
3 Diseño Metodológico	28
3.1 Enfoque y tipo de investigación	28
3.2 Población y muestra	29
3.3 Técnicas e instrumentos	31
3.4 Procedimientos	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS	40
4 Análisis de resultados	40
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5 Conclusiones	42
6 Recomendaciones	42
Referencias	44

Resumen y palabras clave

Palabras clave: Código QR, estación de servicios, extractos, conciliación, pagos electrónicos, dispositivos, innovación, transacción, saldos, minoristas, combustibles, transferencia, sucursal virtual, boucher.

Resumen

Los avances tecnológicos y todo lo que esto ha traído consigo han sido sin lugar a dudas un pilar fundamental para el crecimiento de las economías y por consiguiente de los países, y uno de los grandes beneficios ha sido la cantidad de formas que hoy en día existen para realizar un pago, pues hoy desde las personas naturales, las pequeñas, medianas y grandes empresas cuentan con medios de pagos mucho más fáciles de usar y mucho más amigables con el cliente, donde solo con tener un teléfono celular a la mano se puede realizar el pago de cualquier producto o servicio, disminuyendo así en gran medida el uso del dinero físico, ya que por tenemos de seguridad y por todo lo derivado con la pandemia del COVID 19 es mejor poder realizar un pago a través de código QR, una transferencia, una consignación, etc. Las empresas minoristas de combustible no son ajenas a estos cambios y avances que han surgido en el mundo de los pagos, y aunque estos han sido de gran ayuda a la hora de vender sus productos también han sido un reto contablemente, pues aún no se terminan de ajustar los procesos para que estos no afecten la conciliación bancaria de las empresas que hacen uso de ellos.

Abstract

Keywords: QR code, service station, extracts, conciliation, electronic payments, devices, innovation, transaction, balances, retailers, fuels, transfer, virtual branch, boucher.

Technological advances and all that this has brought with it have been undoubtedly a fundamental pillar for the growth of economies and therefore of countries, and one of the great benefits has been the number of ways that exist today to make a payment, because today from individuals, small, medium and large companies have means of payment much easier to use and much more customer friendly, where only by having a cell phone at hand you can pay for any product or service, thus greatly reducing the use of physical money, since for security reasons and everything derived from the pandemic of COVID 19 is better to make a payment through QR code, a transfer, a consignment, etc.. Fuel retailers are no strangers to these changes and advances that have arisen in the world of payments, and although these have been a great help when selling their products, they have also been a challenge in accounting terms, since the processes have not yet been adjusted so that they do not affect the bank reconciliation of the companies that make use of them.

Introducción

La conciliación bancaria es una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta de bancos y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta, esta labor que se hace por lo general mensualmente en todas las empresas ha sufrido algunos percances con la entrada al mercado de los pagos electrónicos, especialmente los pagos por medio de códigos QR (código de respuesta rápida), pues aunque es muy fácil de usar y ha sido implementado en gran parte del comercio en general incluidas las estaciones de combustible, este tipo de pagos son difíciles de identificar en los extractos bancarios y por consiguiente dificultan la conciliación, ya que de dicho pagos no se ve reflejada mayor información, no se puede identificar el documento de identidad de la persona que realiza el pago ni el lugar donde se hizo, y muchas empresas como las comercializadoras de combustibles tienen diferentes puntos de venta a lo largo del departamento y del país, por lo cual se hace muy complicado saber a cuál sucursal o punto pertenece, además en este tipo de negocios con altos volúmenes de ventas diarias muchas veces los pagos que son realizados por clientes son por valores muy bajos o iguales, partiendo en ventas por valores desde los cinco mil pesos o el más común que es el de diez mil pesos haciendo que el procedimiento de conciliación para identificar cada pago a que estación de servicio pertenece.

La investigación parte de la necesidad que surgió en este tipo de empresas comerciales para identificar a qué punto de venta pertenece cada pago y dejar de registrar, en apoyo con el banco que inició el procedimiento de pago, se llevó a cabo una mejora en este tipo de registros permitiendo a las empresas contar con medios de conciliación más cómodos y eficaces, evitando pérdidas y reprocesos y todo eso se ve reflejado en el transcurrir de este proyecto.

CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

Indagando exactamente cuáles han sido los principales inconvenientes al momento de realizar una conciliación bancaria para las empresas con grandes movimientos, se encuentra que después de las ventas a través de tarjetas tipo débito y crédito, unos de los mayores movimientos se encuentran en las transacciones por medio de códigos QR; este es un mecanismo que se encuentra establecido recientemente como medio de pago ejecutado inicialmente por BANCOLOMBIA, del cual se benefician muchas personas y empresas ya que representa facilidad, comodidad y agilidad al momento de realizar un pago.

Dentro del mercado, uno de los sectores más favorecidos por la implementación de este nuevo medio de pago es el de las estaciones de servicio, estas cuentan con una gran cantidad de ventas de las cuales varias son canceladas a través de dispositivos electrónicos y recientemente a través de la lectura del código QR, por medio de las distintas aplicaciones como Bancolombia App Personas, Nequi y Bancolombia Ahorro a la mano. Desafortunadamente, así como representa innovación y agilidad en el servicio también se encuentra una gran dificultad al momento de realizar la conciliación bancaria, de ahí que, al ser transacciones de valores muy pequeños y muy semejantes, se hace difícil identificar para qué punto de venta exactamente fue cada uno teniendo en cuenta que inicialmente muchas empresas designaron solo una cuenta bancaria para recibir el dinero recaudado por este medio, además de los ajustes que se deben

realizar cada mes al momento de conciliar ya que son diferencias imposibles de identificar, representando la mayoría de veces pérdidas.

Otro de los inconvenientes que llevan a realizar ajustes al gasto es porque los vendedores de servicios no están atentos a la confirmación de que la transacción ha sido exitosa, al valor real de la venta o al número de la cuenta designado para esta operación, permitiendo que clientes malintencionados se aprovechen de esta situación para robar.

Debido a esto, se hace necesario para las empresas del sector distribuidor de combustible, buscar solución a estas dificultades, estableciendo comunicación con los bancos para exponer los diferentes conflictos que ha generado la implementación de este procedimiento de pagos y así encontrar el método apropiado y cómodo para todo

1.1 Descripción del problema

En la medida en que la humanidad ha evolucionado todo aquello que rodea a los seres humanos ha cambiado en la misma proporción, y la manera en que se pagan las cosas no ha sido indiferente al paso de los años y a la evolución, hoy es muy común que las personas no tengan efectivo en sus bolsillos, esto se ha ido reemplazando por tarjetas o simplemente por un teléfono celular que por medio de aplicaciones y avances tecnológicos permite realizar un pago por medio de un código QR, el cual de manera ágil y segura da la posibilidad de hacer una transacción sin necesidad de tener dinero en efectivo, aunque esto ha traído un número de beneficios tanto para las personas como para las empresas; estos avances en el mundo de los pagos aún tienen cosas por mejorar y por solucionar. En este trabajo de grado el tema abordar es precisamente ese, la dificultad que tienen las transferencias por medio de códigos QR en las conciliaciones bancarias de las empresas minoristas de combustible, pues en los extractos bancarios estos registros son

complicados de identificar, pues no se observa mayor información que permita saber en qué lugar se realizó el pago o que cliente lo hizo, lo que hace que en muchas ocasiones estos se deban ajustar y al momento de realizar la conciliación bancaria se convierte en un proceso más delicado, dado que, al aumentar la cantidad de transacciones las cuales en la mayoría de ocasiones son por valores muy bajos, la digitación en el programa contable se vuelve más engorroso, al igual que la comparación con el extracto bancario.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo afectan los pagos por medio de transacciones QR la conciliación bancaria de las empresas minoristas de combustible?

1.3 Justificación

La conciliación bancaria es un procedimiento mediante el cual la empresa busca igualar sus saldos en las cuentas del activo (banco) con la información que genera la entidad financiera a través de sus extractos, esto tiene la intención de verificar que sus datos coincidan y sean confiables. Con el uso constante de pagos en las estaciones de servicios a través de códigos QR se hace necesario realizar un proceso de conciliación bancaria más frecuente, donde no sea necesario esperar un mes para llevarla a cabo, pues con el volumen de pagos que se realizan por estos medios hacerla mensual se hace mucho más complicado, y se ha podido identificar que esto implica realizar muchos ajustes lo cual no es el método más apropiado para igualar saldos.

Mientras las entidades financieras mejoran la forma como los pagos por medio de códigos QR se ven reflejados en los extractos, donde se considera que estos deberían permitir

visualizar más información para que su identificación y posterior conciliación se facilite y sea mucho más segura, las empresas minoristas de combustible deben establecer medidas y procesos para que esto no genere mayores problemas dentro de su proceso contable, pues su actividad económica hace que miles de personas prefieran usar medios de pagos electrónicos que pagos en efectivo.

1.4 Objetivos

Objetivo general

- Establecer el método apropiado para la conciliación de las transacciones a través de códigos QR en las empresas minoristas de combustibles.

Objetivos específicos

- Identificar las dificultades que producen los pagos por medio de códigos QR en la conciliación bancaria de las empresas minoristas de combustible.
- Sugerir posibles soluciones a las empresas minoristas de combustible para la realización de la conciliación bancaria cuando en esta se presentan pagos por medio de códigos QR.
- Determinar un nuevo procedimiento para el manejo de los códigos QR desde la operación inicial en la estación de servicios hasta la conciliación bancaria en el área de contabilidad de cada empresa.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Con la innovación que ha generado las transacciones a través de códigos QR, se han comenzado a crear dificultades para todas las empresas que usan este medio de pago pero que tienen más de un punto de venta, haciendo complicada la conciliación bancaria. Aunque aún no se encuentran trabajos de investigación para esta modalidad de pago, si se encuentra información sobre lo que es la conciliación bancaria que otros autores han planteado desde otros ámbitos según sea su necesidad, ya que cuando existen muchos movimientos de una cuenta, esta se vuelve más difícil de realizar. A continuación, se expondrán algunos de ellos.

- *Sistematización de Conciliaciones Bancarias*, Este problema surge porque no ha sido posible lograr un diálogo real y positivo entre los bancos y la universidad, con el fin de que dichos bancos envíen el archivo de los extractos digitales. (Yuliana Maria Builes Moreno, 2018) . En este documento se nota la incapacidad que en cierto momento tuvieron los usuarios de la información bancaria, encontrando uno de los grandes inconvenientes que se tenía con los bancos en alguna época que era el del envío de su información a tiempo y en un formato cómodo que permitiera agilidad al momento de realizar conciliaciones, afortunadamente en la actualidad los bancos han asumido mejor la necesidad de sus clientes creando plataformas o accesos en sus portales bancarios para la descarga de los archivos de tipo pdf o excel. Como resultado de esta aplicación se dejó

el proyecto a disposición de la empresa para que, según las recomendaciones establecidas en este, pudieran tener resultados confiables y acordes a sus necesidades.

- *El control interno en la unidad de las conciliaciones bancarias de la Secretaría de Hacienda del distrito de Santa Marta.* La poca formación, falta de experiencia, así como la selección de recursos humanos no idóneos, para desempeñarse como responsable de la elaboración de las conciliaciones, así como de los encargados de la supervisión y autorización de las mismas, incide negativamente en la eficacia de este procedimiento. (Franco, 2018). Para cualquier empresa es sumamente importante tener personal calificado y entrenado para el desarrollo de cada una de sus actividades, ya que esto permite agilidad, objetividad y pocos reprocesos que se puedan dar por el desconocimiento de las funciones, en el caso de la contabilidad es aún más importante porque de la calidad de la información depende la toma de decisiones e informes objetivos que demuestran la realidad de la empresa. Con la aplicación de este trabajo se dejó un modelo de conciliación bancaria y de todo el procedimiento que se debe hacer en el área para corregir inconsistencias.
- *Gaitán expresa:* Es frecuente en auditoría, observar que los responsables administrativos de las empresas auditadas se conforman con una conciliación de saldo de carácter aritmético. Desde el punto de vista de la auditoría esto no es suficiente. Además de obtener la exactitud aritmética de la conciliación, hay que analizar con detenimiento las partidas de la misma. (Gaitán, 2014) Este es un tema muy delicado, algunas personas profesionales del tema le llaman errores compensados, se da cuando se usan saldos iguales pero con distintos conceptos para cruzar cuentas, llevando así a errores o dificultades que más adelante resultan ser un gran inconveniente para la contabilidad, de

allí la importancia de saber exactamente cómo se debe aplicar los pagos. La conclusión de este repositorio es que se debe tener un excelente control interno para salvaguardar el activo más importante de la empresa.

- *Conciliación de medios de pagos electrónicos en la empresa INVERSIONES A Y B CRISMATT LTDA.* Consiste en la falta de Conciliación de estos medios que afecta la cuenta de efectivo y equivalente de efectivos, mostrando en este rubro un valor no real del dinero que ingresa por esta forma de pago. (Morales, 2019) Cuando no existe un método o cultura de procedimientos en el área contable, esto lleva a realizar asientos que no son reales ocasionando datos que no son verdaderos haciendo ver informes nada objetivos. Ailyn Nayibe a través de esta aplicación logró que el área contable realizará una conciliación completa sin dejar vacíos para la compañía y para sus empleados.
- *Conciliaciones Bancarias en la gestión administrativa del Área de Tesorería del OEFA.* Actualmente se presentan dificultades o debilidades al momento de llevar a cabo sus actividades como son: ajustes necesarios, cierres financieros mensuales, así como actividades de revisión y corrección de los documentos financieros que se manejan dentro de ésta área, específicamente esta situación se presenta al momento de realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de cada mes. (Solis, 2018) Los problemas que se presentan en las conciliaciones bancarias se dan principalmente por la realización tardía de esta actividad, permitiendo así que se digite mal los documentos, llevando a tener que realizar ajustes que no son para nada apropiados dentro de la contabilidad. El resultado de este trabajo fue implementar un código de conducta para los empleados que llevará a alcanzar los objetivos propuestos.

- Es de mucha importancia para la compañía que este proceso se realice diariamente, porque se detecta el buen uso o mal uso de las operaciones bancarias siendo el filtro de las operaciones monetarias entre los clientes y el fondo. Este procedimiento cuenta con mucha dedicación y disponibilidad de tiempo ya que hay que estar muy atento en registrar todas las operaciones, la empresa cuenta con muchos bancos y diversas cuentas que a la hora de conciliar es muy complejo ya que las personas que lo realizan tienen otras funciones a cargo de igual relevancia y puede ser muy absorbente en la mayoría de los casos. (Gutierrez, 2017) Lo más positivo para una empresa y específicamente para el área contable sería la posibilidad de conciliar diariamente todos los registros bancarios, porque esto ayuda al control de efectivo y a tener un conocimiento del estado actual de los bancos permitiendo un flujo de efectivo más detallado y confiable, minimizando los errores a largo plazo y que se vuelven más difíciles de identificar
- *A nivel contable la conciliación bancaria no es obligatoria*, pero esta no obligatoriedad, no la exime de que pueda aportar una serie de ventajas a la gestión de la empresa (Gómez, 2020. Página 1), es importante para la empresa y más aún para las empresas minoristas de combustibles la realización de la conciliación bancaria, pues al ser un negocio donde se hacen tantas ventas al día muchas de ellas de valores menores es importante tener todo el control sobre estas.
- Los sistemas de pagos digitales representan un beneficio para los negocios independiente de su tamaño. Esto se debe a que estos medios facilitan el monitoreo de las ventas, evitan problemas de seguridad e higiene asociados con el uso de efectivo y posibilitan la ampliación del rango de clientes, (Londoño, 2020. Página 1), sin lugar a dudas los pagos

electrónicos son una gran oportunidad de crecimiento para las empresas, pues estos son la manera que se tiene para incrementar las ventas.

- En economías en desarrollo típicamente el instrumento de pago más usado es el efectivo pues posee beneficios como su aceptabilidad generalizada, facilidad de uso, difícil trazabilidad y aparente costo de uso cero. Sin embargo, con los años, distintos instrumentos de pago se han extendido. Colombia ha avanzado en el acceso y uso de productos y servicios financieros. Para 2010, un 62 % de los adultos tenía acceso al menos a un producto financiero, comparado con el 87,82 % en diciembre de 2020. A su vez, para 2014, un 61,80 % de los adultos hacía uso de al menos un producto financiero, comparado con el 72,60 % en diciembre de 2020, (Basto, 2022. Página 1), para cualquier país es importante bancarizar sus habitantes, esto permite tener mayor control en la información pero sobre todo es una herramienta básica para el crecimiento de la economía.
- En Colombia, se ha evidenciado un crecimiento de 300% en pagos en línea y un consumidor mucho más involucrado en la utilización de estas herramientas, donde se destacan los códigos QR. Esta es una solución de pago rápida, segura, dinámica y apta para todo tipo de personas., (EL Espectador, 2021.Página 1), en pleno siglo XXI en donde la mayoría de ciudadanos hacen sus compras y pagos a través de medios electrónicos no se puede esperar un menor crecimiento que el informado por el Espectador.
- Mercado pago anunció una alianza con Biomax, con la que la distribuidora de combustible comenzará a utilizar la tecnología de códigos QR para recibir pagos por medio de una herramienta fácil, confiable y segura “sobre todo en momentos en los que

continúa siendo importante implementar medidas de bioseguridad”, (Neira, 2020. Página 1), el covid 19 fue el detonante de muchos cambios en la vida y en la economía de las personas y de los países, comenzando con la oportunidad de cuidarse del COVID 19 solo con la manera de comprar y de pagar.

- Además de las exigencias por la emergencia sanitaria, la preocupación por la inseguridad incentivó el uso de nuevos medios de pagos digitales en las Estaciones de Servicio.

Mercado pago, la empresa líder en estas plataformas, asegura que en menos de dos años de haber aparecido en el rubro, ya son 2500 bocas de expendio las que aceptan pago con QR, (Surtidores, 2021. Página 1), está claro que hacer un pago o una compra por un medio electrónico es una gran herramienta para huirle a la inseguridad, que golpea cada rincón del país.

- Uno de los beneficios de la conciliación bancaria es que otorga una información panorámica de la relación entre el banco y la empresa, permitiendo ejecutar planes estratégicos y decisiones informadas referentes a la inversión, expansión del capital o gastos adicionales, (Urzúa, 2019. Página 1), es importante para todas las empresas saber que la conciliación bancaria no solo permite comparar los saldos contables y los movimientos bancarios, sino que ofrece beneficios mucho más útiles como poder desarrollar planes estratégicos que ayuden al crecimiento de las empresas.
- Automatizando tareas repetibles y que podría realizar una “máquina”, como la conciliación bancaria; se ahorra tiempo y dinero que la empresa puede invertir en otras áreas de trabajo, (Urzúa, 2019. Página 2), la tecnología es hoy en día una herramienta fundamental para llevar a cabo todos los procesos de una empresa y la conciliación

bancaria no es la excepción a esto, hoy en día esto se puede realizar de manera sistematizada lo que permite optimizar tiempo y sacar mayor provecho de este.

- “Si sabes cómo funciona la empresa, serás capaz de anticiparse a los momentos y evitar que aparezcan las pérdidas. Gracias a la conciliación bancaria tendrás una herramienta que te permitirá detectar los momentos o escenarios de zozobra, donde se reducen los ingresos y aumentan los gastos, permitiéndote tomar las medidas necesarias para hacer frente a esa situación y volver a encauzar el camino de la compañía”, (Sisternas, 2019. Página 1), con una conciliación bancaria constante y realizada de manera consciente una empresa puede reaccionar de manera rápida ante una situación donde se vea en peligro.

2.2 Marco legal

Con el transcurso del tiempo se ha buscado que el manejo del efectivo se vaya disminuyendo, ya que es una forma de enfrentar peligros o pérdidas de dinero con la inseguridad que cada día incrementa más, además de optimizar los medios tecnológicos y la forma en que las empresas pueden recibir sus pagos de forma más cómoda tanto para el cliente como para los establecimientos, sin embargo el manejo del dinero electrónico también tiene sus regulaciones como se podrá ver a continuación:

- Ley 1430 de 2010. Art 26: Medios de pago para efectos de la aceptación de costos, deducciones, pasivos e impuestos descontables. “Medios de pago para efectos de la aceptación de costos, deducciones, pasivos e impuestos descontables. Para efectos de su reconocimiento fiscal como costos, deducciones, pasivos o impuestos descontables, los pagos que efectúen los contribuyentes o responsables deberán realizarse mediante alguno

de los siguientes medios de pago: Depósitos en cuentas bancarias, giros o transferencias bancarias, cheques girados al primer beneficiario, tarjetas de crédito, tarjetas débito u otro tipo de tarjetas o bonos que sirvan como medios de pago en la forma y condiciones que autorice el Gobierno Nacional”. (Colombia, Función Pública, 2010)

- Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. “El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”. (Colombia, Función Pública, 2009)
- Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundamentadas. 3. La educación del consumidor. 4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. 5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia. (Colombia, Secretaria del Senado, 2011)

- Decreto 0353 de 1991. Por el cual se reglamenta la Ley 26 de 1989 y se modifica parcialmente el Decreto 283 de 1990". Artículo 1. Modificase la definición de Estación de Servicio contemplada en el artículo 3°. del Decreto 283 de 1990, la cual quedará así: Estación de Servicio: Establecimiento destinado al almacenamiento y distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, excepto gas licuado del petróleo (GLP), para vehículos automotores, a través de equipos fijos (surtidores) que llenan directamente los tanques de combustible. (Normativa, 1991).
- Decreto 2555 de 2010. Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones. Establecimientos de crédito: Los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras." (Republica, 2010)

2.3. Marco Teórico

Como se ha mencionado antes, este es un tema que está causando interés, ya que es un nuevo procedimiento que ha facilitado los pagos haciéndolo a través de un celular por medio de la lectura de un código QR, estableciendo así una conexión directa entre el banco y la entidad que recibe el dinero, pero ocasionando una gran dificultad para la empresa al momento de realizar la conciliación bancaria. Como es un método de pago nuevo, no existe mucha

investigación sobre el tema, pero si hay una gran cantidad de investigación sobre el tema de la conciliación que servirá de apoyo a la realización de este trabajo.

- “Por Conciliación bancaria se entiende la confrontación entre el saldo del Libro Auxiliar de Bancos y el saldo del Extracto bancario que se hace con el fin de encontrar el saldo real del dinero depositado en la cuenta bancaria. Toda persona que trabaje en el área contable debe estar en condiciones de efectuar y presentar por escrito la Conciliación bancaria”. (Abel Martinez, 1984). Este es un folleto que detalla los conceptos más usados en la contabilidad, dejando una explicación de cada uno de estos con ejemplos y ejercicios prácticos que ayudan al entendimiento de todos los procedimientos básicos del ciclo contable realizados en cualquier empresa.
- “Entre las causas que por lo general inciden en que el saldo de los libros y el saldo del extracto bancario no coincidan, tenemos: Cheques girados por la empresa y que si no han sido cobrados por el beneficiario del mismo, consignaciones registradas en los libros, pero que el banco aún no ha abonado a la cuenta de la empresa, errores de la empresa al momento de registrar los conceptos y valores en sus libros, errores del banco al liquidar determinados conceptos” (calixto Mendoza Roca, 2016). Un método infalible al realizar una conciliación bancaria, es revisar si se tienen partidas conciliatorias de meses anteriores tanto en los libros como en los extractos bancarios; es muy importante realizar los asientos de forma clara y acertada para que todos los movimientos coinciden con lo reportado por el banco y se minimice el porcentaje de error: tener en cuenta que las transacciones a través de los códigos QR pueden llegar a ser muchísimas y del buen registro inicial depende la comodidad al momento de conciliar.

- “Aunque las tareas para efectuar la conciliación bancaria son sencillas, demandan mucho tiempo y meticulosidad. Un proceso en el que debe asegurarse de contar con la documentación adecuada, es decir, una copia de los archivos que desea conciliar. Sin duda, es una tarea laboriosa pero muy necesaria para la buena administración de su negocio. Sin embargo, la tecnología nos ha permitido optimizar esas tareas que, aunque sean repetitivas, son indispensables para el correcto funcionamiento de su negocio. Es así que la mejor recomendación es automatizar el proceso”. (Qupos, 2021). La cita lo dice todo, pues si no se cuenta con el conocimiento, entrenamiento y preparación para realizar una conciliación es muy probable que no se obtengan los resultados esperados, por eso es necesario hacer un estudio del tema de las transacciones a través del código QR, que le permita a la persona encargada y a todos los involucrados en el tema facilidad al momento de realizar la comparación con los extractos emitidos por el banco.
- Normalmente se relaciona el proceso de conciliación con las cuentas corrientes bancarias únicamente, pero este proceso puede y debe ser utilizado con todas las cuentas que integran los estados financieros, para obtener los saldos de cada una de éstas de forma tal que revelen razonablemente sus valores, y no desvirtúen la información financiera”. (Caceres, 1999) En este caso es indispensable designar una cuenta bancaria específicamente para los recibos de los pagos a través de las transacciones con los códigos QR y tener muy presente en contabilidad cuál es la subcuenta a la que se deben llevar todos estos movimientos para que coincidan perfectamente con el banco, así mismo como revisar muy bien cada cuenta que integran los estados financieros para saber que la información que se está presentando es confiable y objetiva.

- “El Código de Ética del Contador Público Autorizado (CPA) es un conjunto de normas que todo profesional debe cumplir en la realización de sus actuaciones tanto en el ámbito laboral como en el personal. La búsqueda definitiva del papel que desempeña el Contador Público Autorizado recae en la eficacia, desempeño y eficiencia con la que realiza sus trabajos”. (Castillo, 2021) La ética profesional es un tema importante, no solo en el área contable sino también en cada una de las dependencias de las empresas, porque cuando un vendedor que es responsable por cada venta, actuando con transparencia y cumpliendo su función de verificar cada transacción lleva a que el área de contabilidad evita reprocesos y pueda descargar una información real en el software, llevando así a minimizar los errores en los reportes de los libros.
- “Efectivo y equivalentes al efectivo”, donde se presentan las cuentas de caja, bancos; las cuales presentan altos niveles de vulnerabilidad a errores o fraudes contables debido a que las mismas se encuentran en constante movimiento”. (Solano, 2019, página 10). Efectivamente, este nuevo medio de pago ha generado una gran facilidad de fraude ya que algunos clientes se aprovechan de la urgencia que tienen los vendedores por despachar a los demás y presentan transacciones de otros sitios, valores o fechas diferentes a lo real de la venta, y no solo los clientes, los vendedores también han usado otros códigos QR los cuales hace que el dinero se deposite en otras cuentas diferentes a las de la empresa, por esto es que se hace necesario la implementación de un método de conciliación de este tipo de transacciones.
- “En la actualidad las personas ya no realizan compras o pagos en efectivo, sino que hacen uso de las tarjetas de crédito o débito, debido a la seguridad que ofrecen y principalmente la comodidad de no tener que estar portando grandes cantidades de

dinero”. (Villacrès, 2015). Ahora con este método ni siquiera es necesario tener una tarjeta o un datáfono, simplemente esta transacción se realiza a través de un celular, haciendo más fácil los pagos y simplificando el trabajo tanto para el vendedor con la comodidad para el cliente y representando seguridad para ambos.

- “Estos productos financieros al ser utilizados a través de sus diferentes plataformas físicas o virtuales generan ventajas y beneficios a los usuarios de las entidades bancarias y financieras; éstas tarjetas, también traen consigo desventajas; puesto que, con el transcurso de los años al avanzar la tecnología, existen los terceros inescrupulosos que se encargan a través de métodos fraudulentos de obtener los datos de las tarjetas de crédito o de las tarjetas de débito de los usuarios”. (Díaz, 2017) Aquí se puede ver un claro ejemplo del avance de la tecnología, finalmente se llegará a un punto en que todo sea digital y solo se necesite de un celular, pues se ve como poco a poco este ha ido reemplazando una gran cantidad de cosas que antes se creían primordiales y aunque también existe la posibilidad de fraude a través de los códigos QR, se debe reconocer que si la persona tiene cuidado es casi imposible que resulte inconvenientes.
- “En cuanto a los comerciantes, las ventajas que encuentran en la aceptación de tarjetas se concentran en la reducción del riesgo de pérdida de cartera, en tener mayores clientes y aumentar las ventas y en el menor costo de manejo del efectivo”. (Zuleta, 2004). El ideal del cliente feliz obliga a las empresas a adaptarse a los cambios y tecnologías que día a día van llegando a reemplazar las condiciones existentes, para cada una es necesario buscar y optimizar estos recursos que finalmente también representan un gran beneficio simplificado gastos en cuanto al manejo de efectivo se refiere. Por eso estas deben

aprovechar los portales y archivos que ofrecen los bancos para realizar las conciliaciones y buscar que entidades ofrecen un valor costo de comisiones.

- “La conciliación bancaria, mediante ella, se puede detectar con toda precisión si las operaciones en las que interviene la Cuenta de Bancos ha sido contabilizada correctamente, y si no ha sido así, determinar los errores que se deben corregir para que esta cuenta en el Libro mayor, arroje un saldo verdadero”. (Hawkins, 1978). Mostrar fiabilidad en los informes financieros hace que la empresa tenga la certeza de que lo presentado es lo correcto y legal, por eso es tan importante que las conciliaciones sean concretas y con datos reales, que no tengan lugar los ajustes y que todos los movimientos coincidan con el banco.
- “Los pagos por medios electrónicos no han alcanzado la penetración esperada, ya que quedan muchos aspectos por resolver, como la seguridad de la transmisión, la protección legal del consumidor y su aceptación como medio de pago confiable”. (Santomá, 2004, página 104). Siendo los pagos electrónicos una solución a muchas problemáticas, aún falta mucho para que sea un éxito en su totalidad, y parte de los asuntos por resolver es para las empresas, pues estos pagos han dificultado las conciliaciones bancarias de miles de empresas en el país.
- “La pandemia del COVID-19 ha conllevado cambios en el entorno social y económico que se han reflejado en los pagos minoristas” (Carbó, 2021, página 1). Sin lugar a dudas la pandemia cambió la manera de vivir de miles de personas a nivel mundial, dicho acontecimiento nos obligó a cambiar hábitos, prioridades y por consiguiente le dio un giro a la economía, dentro de esto reafirmó las nuevas formas de pago, dándole mucho más importancia y relevancia a los pagos a través de medios digitales dentro de los que se

encuentran los pagos con códigos QR, un método de pago muy usado por pequeños negocios o por aquellos que tienen altos volúmenes de ventas y que este tipo de pagos les ayudan a controlar y a aumentar sus movimientos diarios.

- “Si tienes un volumen de negocio considerable, la conciliación bancaria se convertirá en la mejor herramienta para comprobar las transacciones que ha hecho la empresa, se podrá tener claro a qué proveedores se les ha pagado y mantenerse al día con los cobros, sabiendo la fecha de los vencimientos para reclamar a los clientes el pago de las facturas o abonos” (ConAvalSí, página 1). Para cualquier empresa la conciliación bancaria es un instrumento que trae consigo muchos beneficios, y para las empresas de combustible no es la excepción, y mucho más porque son empresas que tienen volúmenes muy altos de ventas diariamente y esto hace más fácil el control.
- “Empresas de combustible, textiles y alimentos y bebidas están incluyendo nuevas formas para que los clientes hagan sus pagos sin necesidad del efectivo” (La República, página 1)”. Cada vez el uso del efectivo se va reduciendo y diferentes comercios aplican el pago por medios electrónicos por facilidad para el cliente y para sí mismos, y esto sin lugar a dudas amplía las posibilidades de crecer.
- “Las ventajas que trae para la economía colombiana los pagos electrónicos es que permiten la facilidad en la vinculación del comercio y aumenta el número de tiendas con aceptación” (Castaño, página 1). Un sin número de empresas y de emprendimientos se han ido adaptando a los avances tecnológicos y han aprovechado al máximo todas las ventajas que esto ha generado

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 Diseño Metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Esta Investigación se enfoca principalmente en un tema que es realmente nuevo en cuanto a las diferentes modalidades de pago que existen en la actualidad, por lo tanto es bastante complejo y por lo cual se hace difícil encontrar información que apoye la consulta, sin embargo el banco que fue pionero en este tipo de pagos brinda muchísima información a los usuarios que prestan este servicio de cancelación a través de la lectura del código QR, tanto como resolver las dudas a los clientes en cuanto a los pagos. En la actualidad se están buscando formas de que el banco apoye a las empresas que usan este medio de pago para realizar la conciliación bancaria ya que cuando el movimiento de cada día es significativo el banco no difiere entre las consignaciones o transferencias normales desde las aplicaciones o desde las respectivas oficinas, las cuales en el extracto bancario son denominadas de la misma forma. Ahora, cuando la empresa tiene más de un punto de venta es aún más complicado ya que cada pago en cada punto llega a la misma cuenta bancaria haciendo mucho más difícil de identificar, inclusive cuando se manejan valores mínimos o comunes con movimientos llamados transferencia sucursal virtual para todos.

3.2 Población y muestra

Como lo expresa Pedro Luis en su artículo de Población muestra y muestreo, la población ha sido uno de los puntos que más a conflictuado ya que es difícil identificar cuánto es la población y cuanto es la muestra, y el determinar los criterios que serán usados para seleccionar a los componentes de la muestra. Para esta investigación, la cual está centrada en encontrar las dificultades de la conciliación bancaria de las transacciones a través de códigos QR las estaciones de servicio, la población usada para realizar el estudio serán las estaciones de determinada empresa del sector y solamente se usarán dos de sus puntos de venta como muestra, eso sí, se tomaran las de mayor movimiento de este tipo para que el resultado sea más real y se obtengan las conclusiones respectivas.

Como tal, las estaciones de servicio tienen una gran cantidad de movimientos a través de códigos QR, ya que al ser un medio de pago mucho más ágil tanto para el cliente como para la empresa permite disminuir los tiempos, pues aunque existen otros métodos digitales como los pagos por tarjetas tipo débito o crédito, sigue reduciéndose la duración del proceso de pago y la seguridad al ser el mismo cliente quien efectúa el pago y diligencia los precios, así como no debe digitar claves o firmar Boucher para comprobar la transacción. Dentro de este enorme grupo de las estaciones de servicio se encuentran varias empresas que son propietarias o distribuidoras minoristas y que a su vez tienen desde uno a muchísimos puntos de venta, por eso solo se designa una de estas para ser la población de esta investigación, esta empresa tiene ocho estaciones de servicio distribuidas en varias ciudades del país, todas tienen este medio como opción de pago, así como también se recibe efectivo y otros tipos de pago como transferencias bancarias, pago con tarjetas y se reciben bonos Sodexo y big pass, desde la llegada de los códigos QR, inmediatamente la empresa se acogió a está nuevo método el cual se presentaba de

forma novedosa y llamativa, sin embargo al ser algo nuevo también trae muchas consecuencias que luego afectarán al área de contabilidad y que con el paso de los meses se hizo más complicado identificar de dónde surgía cada movimiento, pues se debe recordar que en las estaciones de servicio priman las compras por valores cerrados y recurrentes tales como compras por \$10.000, \$20.000 y \$30.000 y si a esto se suma que son ocho estaciones y todas están recibiendo constantemente estos pagos los mismos que van dirigidos a una cuenta bancaria igual para todos, se convierte en una situación difícil de manejar resultando enormemente perjudicada el área contable cuando realiza la conciliación sin poder identificar a cual estación de servicio pertenece.

Para tomar la muestra se designan las dos estaciones que representan mayor movimiento para la empresa, las cuales se encuentran ubicadas en los municipios de sabaneta y Rionegro, estos dos puntos de venta dan para la empresa asignada un total del 50% de sus ingresos, es decir por medio de las ventas de estas dos estaciones de servicio, la empresa seleccionada recibe la mayor utilidad mensualmente y al ser tan enorme el movimiento se cree que son las que mayor cantidad de códigos QR reciben diariamente por valores neutrales y la gran mayoría de estos se queda sin identificar.

Por este motivo ya que no se puede analizar la población completa es que se usan estas dos para soportar la investigación recopilando la mayor cantidad posible de información que se puede sacar de estos dos puntos de venta, así como los medios que ofrecen cada una para el estudio. Un tipo de muestreo que se puede aplicar a esta muestra es el probabilístico, puesto que permite que toda la población pueda ser usada como muestra y obtenga los mismos resultados para todas en general, a través de un muestreo estratificado se pueden escoger las transacciones por medio de códigos QR que sean del mismo valor o ya sea por tiempo y saber cada cuanto se

realiza un pago por este medio, existen varios formatos de muestreo que pueden ayudar a esta investigación porque se pueden usar para obtener resultados más objetivos o específicos y así brindarle a la empresa una mayor seguridad al momento de conciliar.

Como parte de la metodología se debe tener en cuenta que se deben analizar también que ofrecen los bancos como apoyo a las empresas para la conciliación, pues aunque es un método nuevo para todos, estos están buscando la forma de crear una identificación por punto de venta sin tener que llegar a incurrir en crear nuevas cuentas bancarias para cada punto, haciendo que la empresa gaste más dinero en comisiones y gastos bancarios por el uso de estas y de sus portales, incrementando también el gasto como el GMF, lo que no hace conveniente tenerlas, además de que se incrementa la labor en contabilidad teniendo que conciliar ocho cuentas diferentes para cada estación de servicio, por eso se debe consultar que ofrecen para facilitar mensualmente la conciliación, además de que si se tiene identificado quien realizó la venta y el valor exacto permite que no se recurra en tener que hacer ajustes para lograr saldos iguales entre los dos libros.

3.3 Técnicas e instrumentos

Durante la investigación se establecieron varias técnicas apropiadas para darle forma a la respuesta que se quería obtener acerca del uso de los códigos QR tanto de los clientes como del vendedor o punto de venta, la forma más fácil de encontrar respuesta a las necesidades de cada uno inicialmente, era a través de una encuesta la cual es un excelente instrumento para recolectar la mayor parte de la información y hacer que los resultados obtenidos sean de calidad siendo un buen inicio el cual reuniera los conceptos básicos del estudio. Una buena estrategia para el

análisis del problema era establecer unas preguntas que permitieran identificar que tan usado y que tanto se conoce de los pagos por medio de los códigos QR. Para llegar a esas conclusiones se establecieron las siguientes preguntas:

A los clientes se les realizó la siguiente encuesta:

- ¿Conoce usted que son los códigos QR?
- ¿Ha aplicado usted los pagos por medio de códigos QR?
- ¿Sabe hasta qué valor se puede realizar un pago por código QR?
- ¿Normalmente prefiere realizar un pago por código QR o por transferencia bancaria?
- ¿Es fácil realizar un pago a través de Código QR?
- ¿Encuentra fácilmente puntos de venta que usen el medio de pago por código QR?

Por otro lado a las empresas o puntos de venta se les realizó la siguiente encuesta:

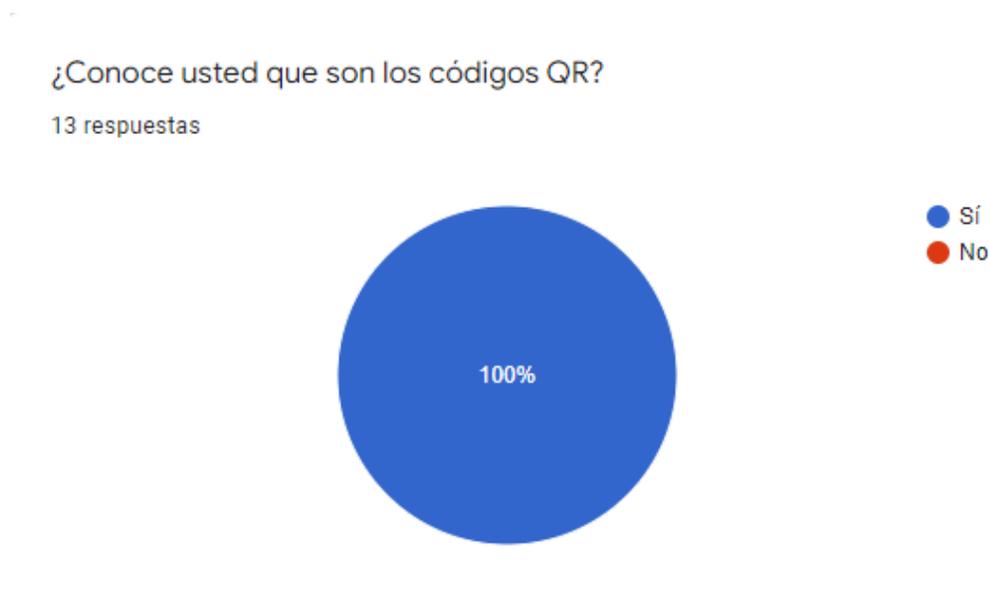
- ¿Conoce la alternativa de pago por medio de los códigos QR?
- ¿Tiene la opción de pago por Código QR en su punto de venta?
- ¿Tiene varios puntos de venta que usen el código QR?
- ¿Si tiene varios puntos de venta es fácil identificar a cuál pertenece cada pago por Código QR?
- ¿El banco le proporciona facilidad para realizar la conciliación de los códigos QR?
- ¿El dinero recaudado por medio de códigos QR en cada uno de los puntos de venta se va a la misma cuenta bancaria?
- ¿Ha tenido pérdidas por pagos en puntos de venta que no se identifican en el extracto bancario?

De esta forma se tiene un resultado cuantitativo que sirve para dar una orientación inicial a la investigación, conociendo la noción de los usuarios de los códigos QR y su afectación a las empresas que ofrecen este como medio de pago.

En cuanto a la parte cualitativa, fue más enfocada a las necesidades de la empresa ya que es la más perjudicada y el objeto de esta investigación es en cuanto a la afectación que tiene estos en la conciliación bancaria de cada una, por eso como fuente de información de acuerdo a la observación fue más enfocada en la cantidad de ventas a través de código QR por punto de venta, utilizando los dos puntos donde hay mayor movimiento.

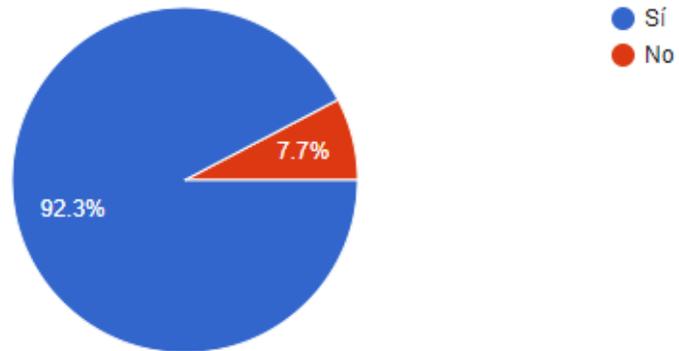
3.4 Procedimientos

Resultados de la encuesta realizada a los clientes:



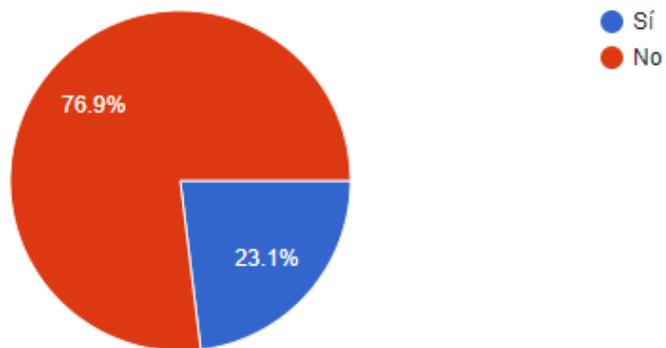
¿Ha aplicado usted los pagos por medio de códigos QR?

13 respuestas



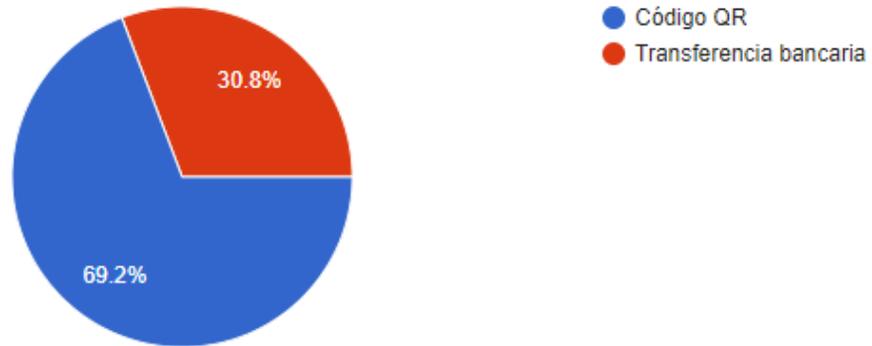
¿Sabe hasta que valor se puede realizar un pago por medio de código QR?

13 respuestas



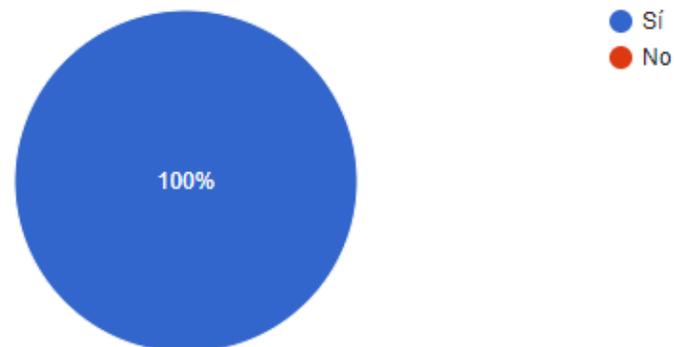
¿Normalmente prefiere realizar un pago por código QR o por transferencia bancaria?

13 respuestas



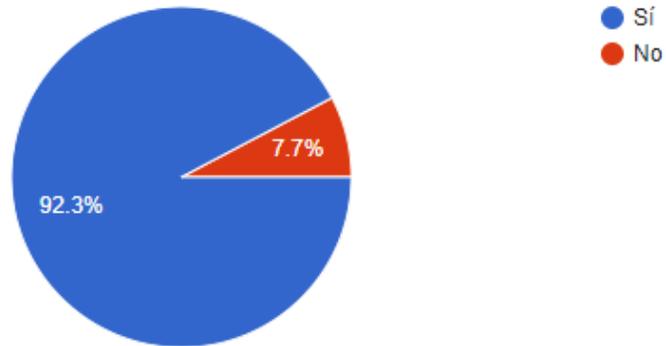
¿Le parece fácil realizar un pago a través de código QR?

13 respuestas



¿Encuentra fácilmente punto de venta que usen el medio de pago por código QR?

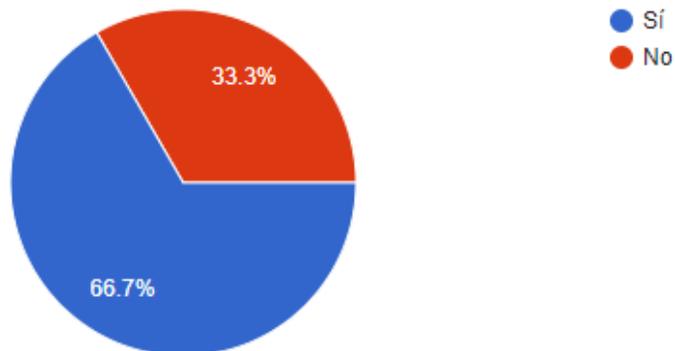
13 respuestas



Respuestas de la encuesta realizada a empresas y puntos de venta:

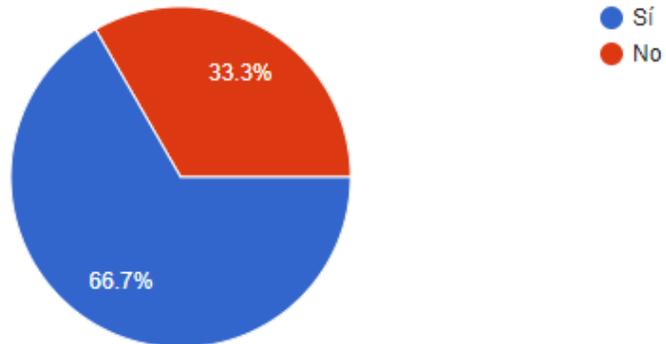
¿Conoce la alternativa de pago por medio de los códigos QR?

6 respuestas



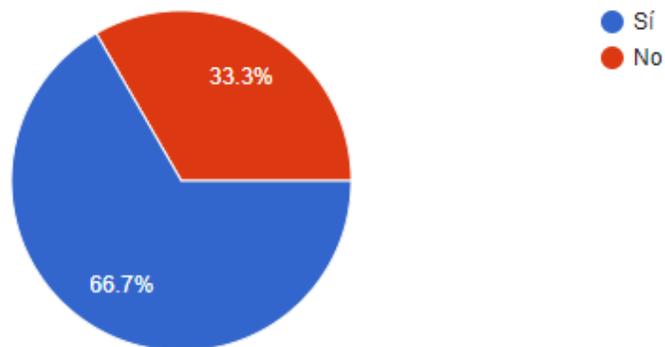
¿Tiene la opción de pago por código QR en su punto de venta?

6 respuestas



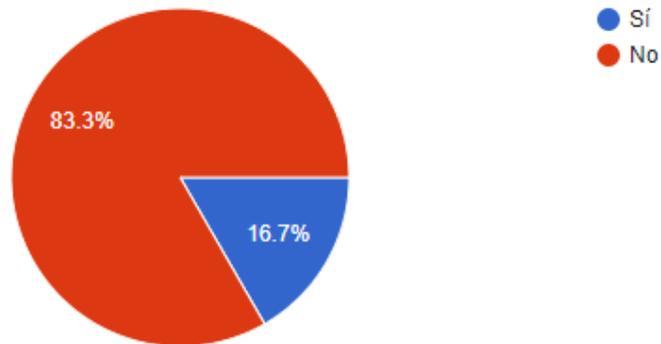
¿Tiene varios puntos de venta que usen el código QR?

6 respuestas



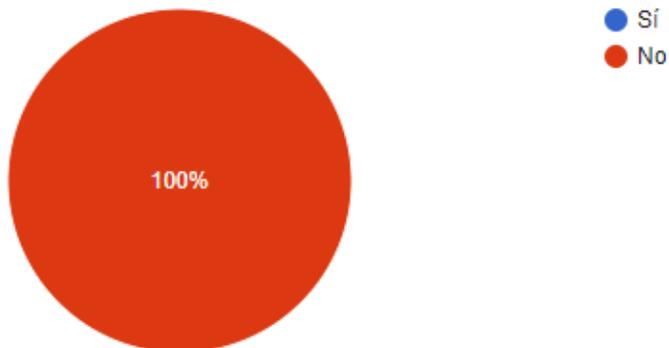
¿Si tiene varios puntos de venta es fácil identificar a cual pertenece cada pago por código QR?

6 respuestas



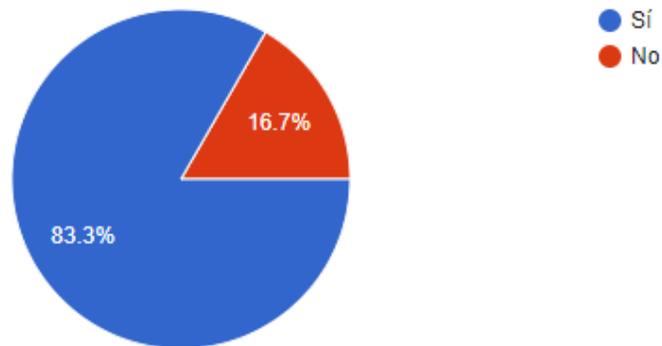
¿El banco le proporciona facilidad para realizar la conciliación de los códigos QR?

6 respuestas



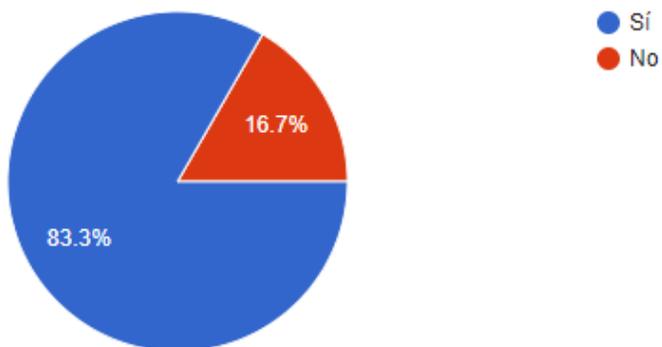
¿El dinero recaudado por medio de códigos QR en cada uno de los puntos de venta va a la misma cuenta bancaria?

6 respuestas



¿Ha tenido pérdidas por pagos en puntos de venta que no se identifican en el extracto bancario?

6 respuestas



CAPÍTULO IV RESULTADOS

4 Análisis de resultados

Como resultado se propone un proceso de conciliación más organizado pero sobre todo más consciente, pues muchas empresas comercializadoras de combustible no la realizan de la manera adecuada y en muchas ocasiones esto pasaba porque se llevaba a cabo de una manera mecánica y no pensando porque pasan ciertas cosas; las empresas minoristas de combustible en su mayoría tienen diferentes estaciones de servicio en las cuales diariamente se recibe dinero, y parte del problema es que las personas encargadas de las estaciones de servicio muy pocas veces se toman el tiempo de revisar el comprobante del pago, motivo por el cual muchas empresas han perdido grandes sumas de dinero, porque no se revisan cosas tan importantes como el número de la cuenta o el nombre del establecimiento, valor, número de recibo o simplemente revisar que la transacción esté aprobada, a parte del área de contabilidad, las demás áreas de la compañía también se pueden ver muy favorecidas, ya que al revisar minuciosamente los boques y al entregar toda la información correctamente a contabilidad, se evitan muchos reprocesos, llamadas de interrogación, pagar dineros faltantes en las ventas debido a las inconsistencias encontradas en la conciliación bancaria.

Contar con la información que ahora se puede tener de manera más detallada en los pagos que se hacen por medio de códigos QR será una gran ayuda para todas las empresas que manejan este medio de pago, pues la identificación de estos en el banco será más fácil pero sobre todo más segura, y por consiguiente se podrán hacer mejoras en el proceso de la conciliación bancaria, pues como hemos detallado en este documento este procedimiento ha venido

presentando inconvenientes ya que los pagos por medio de códigos QR arrojaba a la compañía información muy básica con la cual era casi imposible determinar el cliente y punto de venta que había realizado dicha venta.

Sabemos que este será el primer cambio que las entidades financieras que prestan dicho servicio realizarán para el beneficio de todos los involucrados, está es una herramienta muy positiva que ha traído beneficio a miles de empresas tanto grandes como pequeñas, por lo que pagar se volvió una cosa más sencilla y amigable para todos, pero lo cual debe estar acompañado de seguridad y respaldo de parte de las entidades que prestan dicho servicio.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5 Conclusiones

- Si bien para cualquier empresa la conciliación bancaria es fundamental para su desarrollo, mucho más lo es para empresas como las minoristas de combustibles las cuales tienen alto volúmenes de ventas muchas de ellas por medio de pagos electrónicos
- El desarrollo y el crecimiento de los países han traído consigo un avance tecnológico que no para y que ha sido generador de grandes oportunidades, muchas de ellas para las empresas, como lo han sido los pagos electrónicos, pero esto requiere de un engranaje perfecto entre las entidades financieras y las grandes y pequeñas empresas.
- Es fundamental que todas las empresas desde las grandes como las pymes entiendan y comprendan los beneficios que trae la conciliación bancaria, no puede ser solo una actividad más.

6 Recomendaciones

Es recomendable que las empresas comercializadoras de combustibles compartan la información acá plasmada con todos sus empleados, tanto con los que ya tienen como con todos aquellos que llegan nuevos, que la mayoría de veces son los vendedores de las estaciones de servicio, es fundamental que este personal tenga claro cómo se deben realizar las transacciones y que tengan la responsabilidad de entregar los vouchers y la información relacionada con estos de forma adecuada, para no afectar el funcionamiento de las demás áreas involucradas en el proceso.

Se sugiere que las conciliaciones bancarias que se realizan se hagan mínimamente de manera mensual o cada que la empresa lo vea necesario, que se realicen de manera consciente, no haciéndolas por cumplir o simplemente como una tarea más de la labor que se desempeña, sino viéndolas como una gran herramienta que puede brindar grandes beneficios a las compañías comercializadoras de combustible, por último pero no menos importante se recomienda cambiar las claves de las plataformas bancarias y del portal de credibanco por lo menos una vez al mes para mantener protegida la información que allí se deposita, al igual que se deben mantener actualizadas cada una con sus últimas versiones para sacar el máximo provecho de ellas.

Referencias

- Abel Martínez, L. S. (1984). *Conciliación Bancaria*. Bogotá.
- Barreras y oportunidades de mipymes al incorporar medios de pago electrónicos / Economía*. (20 de June de 2020). Recuperado el 5 de April de 2022, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/barreras-y-oportunidades-de-mipymes-al-incorporar-medios-de-pago-electronicos-541952>
- Basto, M. P. (5 de January de 2022). *Instrumentos de pago en Colombia, evolución y beneficios de los pagos digitales*. Recuperado el 5 de April de 2022, de Camara Colombiana de Comercio Electrónico: <https://www.ccce.org.co/noticias/instrumentos-de-pago-en-colombia-evolucion-y-beneficios-de-los-pagos-digitales/>
- Caceres, H. A. (1999). Planeación y Cierre Contable. *Planeación Cierre Contable y Fiscal* (pág. 4). Bogotá: Camara de Comercio.
- calixto Mendoza Roca, O. O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: Ecoe.
- Carbó, S. (2021). Los pagos tras un año de pandemia. 1.
- Castaño, J. F. (2019). Los sectores que implementarán los códigos QR como forma de pago. *La República*, 1. Obtenido de <https://amp.larepublica.co/finanzas-personales/los-sectores-que-implementaran-los-codigos-qr-como-forma-de-pago-2912115>
- Castillo, A. B. (2021). *El Código de Ética en el Control del Ejercicio del Contador Público Autorizado*. Panamá: FAECO Sapiens.
- Colombia, C. d. (15 de Julio de 2009). *Función Pública*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841#:~:text=El%20presente%20r%C3%A9gimen%20tiene%20por,medidas%20e%20instrumentos%20especiales%20de>
- Colombia, C. d. (29 de Diciembre de 2010). *Función Pública*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41063>
- Colombia, C. d. (12 de Octubre de 2011). *Secretaría del Senado*. Obtenido de Secretaría del Senado: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

- ConAvalSí. (11 de January de 2022). *Conciliación bancaria ¿Qué es y cuáles son sus beneficios?* Recuperado el 29 de March de 2022, de Con Aval Sí:
<https://www.conavalsi.com/blog/que-es-la-conciliacion-bancaria/amp>
- Díaz, W. Y. (2017). *Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- EL Espectador. (20 de March de 2021). *Los códigos QR revolucionan los pagos digitales*. Recuperado el 5 de April de 2022, de El Espectador:
<https://www.elespectador.com/actualidad/los-codigos-qr-revolucionan-los-pagos-digitales-article/>
- Franco, n. P. (2018). *El control Interno en la Unidad de las Conciliaciones Bancarias de la Secretaria de Hacienda del Distrito de Santa Marta*. Trabajo de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia , Santa Marta. Recuperado el Abril de 2022, de
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8467/1/2018_control_interno_conciliaciones.pdf
- Gaitàn, C. C. (2014). *Importancia de la Conciliacion Bancaria como Herramienta de Control*. Tesis de Grado, Managua. Recuperado el Abril de 2022, de
<https://repositorio.upoli.edu.ni/144/1/UPOLI%20MAI%20Celia%20Calero%2003-09-14.pdf>
- Gómez, C. (2 de October de 2020). *Conciliación bancaria y su importancia*. Recuperado el 4 de April de 2022, de Clavei: <https://www.clavei.es/blog/conciliacion-bancaria-y-su-importancia/>
- Gutierrez, D. B. (2017). *Automatizacion de las Conciliaciones Bancarias*. Tesis de grado , Institucion Universitaria tecnologico de Antioquia , Antioquia, Medellin . Recuperado el Abril de 2022, de
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/172/AUTOMATIZACION%20DE%20LAS%20CONCILIACIONES%20BANCARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hawkins, J. L.-E. (1978). *La conciliacion Bancaria*. Bogotá: Cartillas.
- La República. (2019). Los sectores que implementarán los códigos QR como forma de pago. 1. Obtenido de <https://amp.larepublica.co/finanzas-personales/los-sectores-que-implementaran-los-codigos-qr-como-forma-de-pago-2912115>
- Londoño, D. (20 de June de 2020). *Barreras y oportunidades de mipymes al incorporar medios de pago electrónicos | Economía*. Recuperado el 5 de April de 2022, de Portafolio:

<https://www.portafolio.co/economia/barreras-y-oportunidades-de-mipymes-al-incorporar-medios-de-pago-electronicos-541952>

Morales, A. N. (2019). *Conciliación de Medios de Pago Electrónicos en la Empresa INVERSIONES A Y B CRISMATT LTDA*. Bogotá.

Neira, L. (4 de December de 2020). *Mercado Pago anunció una alianza con Biomax para implementar pagos con código QR*. Recuperado el 7 de April de 2022, de LaRepublica.co: <https://www.larepublica.co/empresas/mercado-pago-anuncio-una-alianza-con-biomax-para-implementar-pagos-con-codigo-qr-3098138>

Normativa, s. U. (06 de Febrero de 1991). *Suin Juriscol*. Obtenido de Suin Juriscol: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1715718#:~:text=Abstenerse%20de%20entregar%20combustibles%20a,Decreto%2C%20en%20el%20Decreto%20283%2C>

Qupos. (2021). *Qupos*. Obtenido de Qupos: <https://blog.qupos.com/mejorar-conciliacion-bancaria-de-su-empresa>

Republica, P. d. (15 de Julio de 2010). *Función Pública*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40032#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20recogen,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.>

Santomá, J. (s.f.). NUEVOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS. 104. Obtenido de https://santceloni.cat/ARXIU/documents/departaments_i_ambits/creacio_empreses/ANNEX4_-_Articulo_nuevos_metodos_de_pago.pdf

Sisternas, P. (3 de June de 2019). *La importancia de la conciliación bancaria | Ventajas de la conciliación*. Recuperado el 10 de April de 2022, de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-conciliacion-bancaria.html>

Solis, A. M. (2018). *Conciliaciones Bancarias en la Gestión Administrativa del Área de Tesorería del OEFA*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado el 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16308/Burgos_SAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Surtidores. (10 de September de 2021). *Código QR: El medio de pago con mayor desarrollo y proyección en las Estaciones de Servicio*. Recuperado el 7 de April de 2022, de Surtidores: <https://surtidores.com.ar/codigo-qr-el-medio-de-pago-con-mayor-desarrollo-y-proyeccion-en-las-estaciones-de-servicio/>

Urzúa, F. (s.f.). *¿Qué es y para qué sirve la conciliación bancaria?* Recuperado el 10 de April de 2022, de Chipax: <https://www.chipax.com/blog/que-es-y-para-que-sirve-la-conciliacion-bancaria/>

Urzúa, F. (s.f.). *¿Qué es y para qué sirve la conciliación bancaria?* Recuperado el 10 de April de 2022, de Chipax: <https://www.chipax.com/blog/que-es-y-para-que-sirve-la-conciliacion-bancaria/>

Urzúa, F. (s.f.). *¿Qué es y para qué sirve la conciliación bancaria?* Recuperado el 10 de April de 2022, de Chipax: <https://www.chipax.com/blog/que-es-y-para-que-sirve-la-conciliacion-bancaria/>

Villacrès, E. F. (2015). *El uso de las tarjetas de Credito y Debito en la sociedad Actual*. Guayaquil: Revista Caribeña de Ciencias Sociales.

Yuliana Maria Builes Moreno, N. A. (2018). *Sistematizaciòn de conciliaciones bancarias*. Antioquia . Medellín: Tecnología en gestion Financiera por ciclos Propedeúticos. Recuperado el Abril de 2022, de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/424>

Zuleta, M. A.-L. (2004). *Las Tarjetas de crédito en Colombia: evolucion e impacto sobe el consumo y el recaudo tributario*.