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

Propuesta de mejora en el registro y gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Camila Melanie LORENZO MENDOZA

ASESOR

Dr. Jesús Pascual AYALA ZAVALA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Lorenzo, C. (2025). *Propuesta de mejora en el registro y gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios*. [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	Camila Melanie Lorenzo Mendoza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76957489
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-3918-9402
Nombres y apellidos	Jesús Pascual Ayala Zavala
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09172852
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0117-6078
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.11.0.2 Contabilidad de gestión**
Grupo de investigación	No aplica

Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Platinum Plaza País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Latitud: -12.093384 Longitud: -77.027413
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 – 2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA

ACTA N° 068-EPGT-FCC-2025

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

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día dieciocho de octubre del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001691-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 20 de octubre de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Juan Carlos Orellano Antúnez
MIEMBRO	:	Mag. Freddy Alarcón Vargas
MIEMBRO - ASESOR	:	Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"PROPUESTA DE MEJORA EN EL REGISTRO Y GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS"***, presentado por la bachiller Camila Melanie Lorenzo Mendoza con código de matrícula N° 19110140, 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 el 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. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro - asesor

Nota. Resolución Decanal N° 0001691-2025-D-FCC/UNMSM fue emitida en vía de regularización con fecha 20 de octubre de 2025.

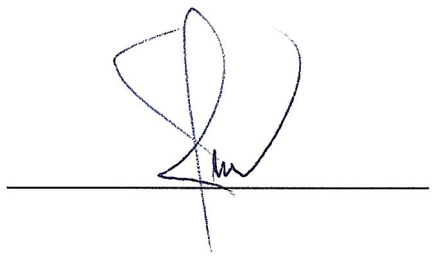
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Gestión Tributaria N° 000074-2025-EPGT-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"PROPUESTA DE MEJORA EN EL REGISTRO Y GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS"*, presentado por la bachiller Camila Melanie Lorenzo Mendoza 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 11% 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, 10 de marzo de 2026

Firma del asesor: 

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala

DNI: 09172852

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

El presente trabajo de suficiencia profesional se lo dedico a Dios y mi familia ya que con su apoyo incondicional me han permitido formar esta etapa profesional. Gracias a su confianza y amor que han sido esenciales para alcanzar este logro.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y mi familia por la confianza y el apoyo en toda mi etapa profesional y especialmente en mi vida.

Agradezco a la universidad por brindarme conocimientos y ser una profesional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Agradezco a mi pareja por ayudarme, cuidarme y principalmente motivarme en este proceso.

Agradezco a mi asesor por sus enseñanzas y sus consejos para culminar este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN……1

I INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD ……....3

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad……...3

1.1.1 Reseña histórica…….3

1.1.2 Servicios que brinda……..4

1.1.3 Organización y estructura empresarial……..6

1.2 Periodo de duración de la actividad……..8

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad……...8

1.4 Razón o denominación social……...9

1.5 Dirección postal (incluye localización)……9

1.6 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral…… 10

II DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD……10

2.1 Organización de la actividad…… 10

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad…….……...11

2.3 Problemática……12

2.3.1 Descripción del problema…….12

2.3.2 Formulación del problema……13

2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática……14

2.3.4 Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema……...16

2.4 Metodología y procedimientos……18

2.4.1 Técnicas e instrumentos……... 18

2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso……20

2.5 Resultados de la actividad……28

2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos ……..28

2.5.2 Análisis de las alternativas de solución……29

2.5.3 Discusión de las alternativas de solución……30

2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida…….. 31

III CONCLUSIONES……34

IV RECOMENDACIONES…….. 36

REFERENCIAS……...38

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES……..41

TABLAS

TABLA 1 ALGUNOS PRINCIPALES CLIENTES DE GESNEXT PERÚ S.A.C…….....**5**

TABLA 2 CANTIDAD ACUMULADA DE INCIDENCIAS DEL 2024 AL PRESENTE AÑO JUNIO 2025……. **21**

TABLA 3 ELEMENTOS DE LA PROPUESTA DE MEJORA EN CUENTAS POR COBRAR…...……**27**

TABLA 4 MATRIZ DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR……**27**

TABLA 5 MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS EN EL REGISTRO Y COMPENSACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR…….**32**

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Organigrama empresarial…….**7**

FIGURA 2 Consulta de condición del contribuyente……..**9**

FIGURA 3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COMPAÑÍA……**9**

FIGURA 4 Correo del reporte de Incidencias enviada al cliente……...**20**

FIGURA 5 FLUJO DEL PROCESO DE REGISTRO DE COBRANZA ……...…….…**22**

FIGURA 6 EJEMPLO DE IDENTIFICACIÓN DE INCIDENCIA EN LA CUENTA POR COBRAR

……..**22**

FIGURA 7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDO ACTUAL DE REGISTRO Y COMPENSACIÓN DE COBRANZAS…….....**25**

FIGURA 8 PROPUESTA DE MEJORA DE REGISTRO Y COMPENSACIÓN DE COBRANZAS…….**28**

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como propósito proponer mejoras en el proceso de registro y gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, de tal manera que le permita agilizar los procesos de registros de cobranza de una forma eficiente, a fin de evitar duplicidad y errores en los registros que dificulte la eficiencia en el área contable y transparencia del registro. El estudio tuvo como objetivo establecer un plan de control interno basándose en las matrices de la validación de datos e implementar puntos de control que asegure el cumplimiento adecuado de los registros de cobranza, reduciendo los riesgos y garantizando que las operaciones de la empresa sean de confianza y libres de contingencias. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, al centrarse en la perspectiva del participante, y utilizó un método biográfico orientado al análisis de experiencias vividas; además, se utilizaron las técnicas de observación participante, la revisión documental, entre otros.

Los resultados de la aplicación del plan de control interno permitieron a la empresa identificar posibles deficiencias en la contabilización de las cuentas por cobrar que podrían generar dificultades en la presentación de los reportes. Además, se logró optimizar el proceso de registro de cobranzas fortaleciendo la trazabilidad de las operaciones contables. Se concluyó que la implementación de un plan de control interno contribuye positivamente a un correcto registro y gestión de cobranzas y fortalece de medida preventiva y correctiva a errores recurrente.

Palabras clave*:* cuentas por cobrar, cobranza, registro, control interno.

ABSTRACT

The present professional sufficiency work aimed to propose improvements in the process of recording and managing accounts receivable in a service company, in order to streamline the collection recording procedures efficiently and prevent duplication and errors that hindered the transparency and efficiency of accounting records. The study had the objective of establishing an internal control plan based on data validation matrices and implementing control points to ensure proper compliance in the recording of collections, reducing risks and guaranteeing that the company's operations were reliable and free of contingencies. The methodology employed had a qualitative approach, focusing on the participant's perspective, and used a biographical method oriented toward the analysis of lived experiences; in addition, participant observation, document review, and other techniques were applied.

The results of implementing the internal control plan allowed the company to identify potential deficiencies in the accounting of accounts receivable that could generate difficulties in the presentation of reports. Furthermore, it optimized the collection recording process by strengthening the traceability of accounting operations. It was concluded that the implementation of an internal control plan contributed positively to the correct recording and management of collections and served as a preventive and corrective measure against recurring errors.

Keywords: accounts receivable, collection, recording, internal control.

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, caracterizado por una alta competitividad y un desarrollo tecnológico constante, la efectividad de los procesos contables y financieros se ha convertido en un factor decisivo en las organizaciones en sostenibilidad y crecimiento. En estos procesos, la gestión de la deuda de parte de los clientes es una de las columnas básicas para obtener la liquidez y garantizar el cumplimiento de las obligaciones; el registro correcto de las cuentas por cobrar permite reducir el riesgo de las partidas no sean conformes, optimizar la administración del capital de trabajo y mejorar la toma de decisiones. Se ha podido constatar que, en muchas compañías de servicios, se presentan estas deficiencias de registro, que no garantiza un buen registro y poder controlar el contenido de esta cuenta, lo que crea reprocesos, errores contables y los riesgos de operación, lo que amenaza la transparencia de la información financiera. El presente trabajo tiene como objetivo proponer mejoras en el proceso de registro y la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, llamada GESNEXT PERÚ S.A.C. en donde se desarrolló el presente trabajo; con el propósito de acelerar los procedimientos contables, evitar eventos que dificulten la efectividad del área contable y fortalecer la transparencia del registro.

En el primer capítulo, se presenta información de la empresa en la que se desarrolla este trabajo de suficiencia profesional que incluye su reseña histórica, los servicios que brinda, el período de duración de la actividad, y la finalidad y los objetivos de la entidad.

En el segundo capítulo, se describen los procedimientos que se obtuvo de la experiencia profesional, la problemática que posee la entidad, la metodología, las bases teóricas y los

resultados obtenidos junto a la alternativa de solución propuesta para optimizar la gestión de las cobranzas.

Finamente, en el tercer capítulo y cuarto capítulo, se exponen las conclusiones obtenidas del estudio, las cuales reflejan el impacto de la solución en la eficiencia del proceso contable y las recomendaciones, respectivamente, con el fin de contribuir a la implementación del presente trabajo de suficiencia profesional.

I INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en la empresa GESNEXT PERÚ S.A.C.

1.1.1 Reseña histórica

GESNEXT PERÚ S.A.C. es una empresa peruana constituida oficialmente el 1 de mayo de 2015. Inicialmente operaba bajo el nombre Tgestiona Servicios Contables y Capital Humano S.A.C., antes de adoptar su denominación actual. Forma parte del Grupo IBM, y opera como una multinacional con presencia en más de 40 países.

La empresa se especializa en brindar servicios de asesoría empresarial, contabilidad, consultoría fiscal y gestión de recursos humanos. Su creación tuvo como propósito ofrecer un sólido respaldo en la gestión empresarial, apoyándose en herramientas tecnológicas avanzadas que le permiten posicionarse como un socio estratégico clave para clientes de diversos sectores, como telecomunicaciones, banca, consumo masivo, energía y servicios profesionales.

A lo largo de su trayectoria, GESNEXT PERÚ S.A.C. ha experimentado un crecimiento sostenido, impulsado por la calidad de sus servicios, la capacitación continua de su talento humano y la implementación de metodologías orientadas a resultados. Su equipo interdisciplinario, conformado por profesionales en contabilidad, administración, finanzas y sistemas, ha sido fundamental para optimizar procesos y generar valor para sus clientes.

En los últimos años, la empresa ha fortalecido su presencia en el mercado mediante alianzas estratégicas y la expansión hacia nuevas líneas de negocio, como cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tesorería, facturación y servicios contables especializados. Este desarrollo

responde a una visión empresarial centrada en la excelencia operativa y en la capacidad de adaptación frente a los constantes cambios del entorno económico y tecnológico.

1.1.2 Servicios que brinda

GESNEXT PERÚ S.A.C. ofrece una amplia gama de servicios orientados a la optimación de procesos empresariales y, en particular, se destacan en la gestión contable, administrativa, tecnológica y de gestión del capital humano.

Dentro de sus servicios de gestión financiera y contabilidad, la empresa brinda un sólido respaldo a sus clientes para una administración financiera eficiente. Este servicio incluye procesamiento contable, conciliaciones bancarias, elaboración de estados financieros, gestión de cuentas por pagar y por cobrar, así como la preparación de reportes regulatorios. Todos estos procesos se desarrollan conforme a las normativas tributarias vigentes, tanto a nivel nacional como internacional, garantizando la precisión y transparencia de la información financiera.

En el ámbito de la gestión del capital humano, GESNEXT cubre todo el ciclo laboral de los colaboradores. Este servicio abarca la administración de planillas, contratos de trabajo, beneficios sociales, licencias, vacaciones, control de asistencia y cumplimiento normativo en materia laboral. Además, incluye procesos de reclutamiento, capacitación y desarrollo del talento, con el objetivo de mejorar la experiencia del personal y optimizar las funciones del área de recursos humanos.

Asimismo, la empresa ha desarrollado una línea especializada en automatización de procesos comerciales (BPS – Business Process Services). Mediante el uso de tecnologías como la automatización robótica de procesos (RPA) y la inteligencia artificial, rediseña flujos de

trabajo repetitivos o de alta carga manual, transformándolos en procesos digitales más eficientes, confiables y sostenibles en el tiempo. Algunos clientes presentes son los siguientes:

Tabla 1

Algunos principales clientes de GESNEXT PERÚ S.A.C.

Nº	Cliente	Sector o Rubro
1	Telefónica	Telecomunicaciones
2	Merck	Farmacéutica
3	Naturgy	Energía y gas
4	Maersk	Logística y transporte
5	Media Networks	Medios y telecomunicaciones

Además, GESNEXT PERÚ S.A.C. ofrece servicios de soporte administrativo y empresarial, enfocados en la externalización de funciones operativas no estratégicas. Entre estas se incluyen la facturación, gestión documental, soporte logístico y tareas administrativas remotas. Este enfoque permite a las organizaciones concentrarse en sus actividades principales, mientras mantienen altos estándares de calidad y eficiencia operativa.

Por otro lado, la empresa destaca por su servicio de consultoría en transformación digital, orientado a acompañar a las organizaciones en sus procesos de modernización tecnológica. Las acciones desarrolladas en esta área incluyen diagnósticos de madurez digital, implementación de soluciones en la nube, integración de herramientas de análisis de datos y automatización inteligente. Todo ello con el objetivo de adaptar los modelos de negocio a las nuevas exigencias del entorno digital, promoviendo la innovación y la competitividad.

1.1.3 Organización y estructura empresarial

GESNEXT PERÚ S.A.C. cuenta con una estructura contable organizada en diversas subáreas funcionales, cada una orientada a un aspecto específico del proceso financiero. Estas subáreas incluyen: cuentas por cobrar, cuentas por pagar, facturación, cobranzas, preparación de estados financieros, tributación, control de activos fijos, inventario, tesorería local y tesorería regional. Todas estas áreas son supervisadas por el Gerente de Contabilidad, quien tiene la responsabilidad de coordinar y garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas.

En la cúspide de la estructura organizacional se encuentra la Gerencia General, encargada de la dirección estratégica de la empresa. Dentro de la estructura contable, existe una subárea liderada por un Subgerente, responsable de supervisar al equipo, liderar procesos y promover buenas prácticas contables. El Especialista Contable aplica conocimientos técnicos en situaciones complejas que requieren un análisis detallado. El Analista Contable se encarga de revisar, interpretar y optimizar la información contable, asegurando la precisión del registro y el cumplimiento normativo. Por su parte, el Asistente Contable realiza tareas operativas como registros, conciliaciones y gestión documental.

Además, el Representante Contable interactúa directamente con los clientes, procesando la información recibida y asegurando un manejo adecuado de los datos. Finalmente, el Practicante Profesional brinda apoyo en diversas tareas contables, colaborando con los demás miembros del equipo según su nivel de formación.

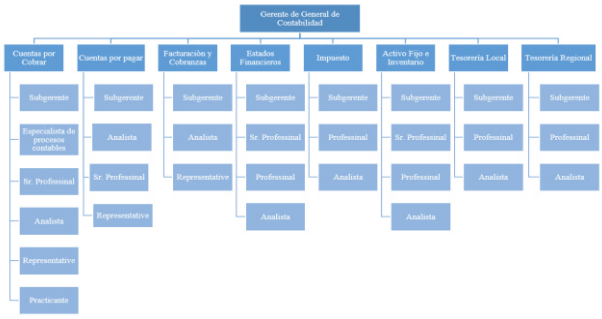
A continuación, se detallan las características de cada sección de contabilidad:

- Cuentas por cobrar: Encargada del registro de pagos, aplicación de compensaciones y seguimiento de cobranzas.

- Cuentas por pagar: Registro de facturas de proveedores, control de vencimientos y programación de pagos.
- Facturación y cobranzas: Emisión de comprobantes de pago, registro de detracciones, notas de crédito y gestión de cobranza.
- Estados financieros: Elaboración de balances, estados de resultados y flujos de efectivo de forma mensual.
- Tributación: Cálculo y declaración de impuestos mensuales y anuales conforme a la normativa vigente.
- Activo fijo: Registro contable, depreciación y control físico de los bienes de la empresa.
- Tesorería local: Gestión de ingresos y egresos nacionales, conciliaciones bancarias y control de flujo de efectivo.
- Tesorería regional: Coordinación de pagos internacionales o interfiliales, así como control de operaciones corporativas a nivel regional.

Figura 1

Organigrama empresarial



Nota. Construido con base a inducción recibida en la organización. Elaboración propia.

1.2 Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad desarrollada en el presente trabajo fue de un año (julio 2024 – julio 2025).

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad

GESNEXT PERÚ S.A.C. tiene como finalidad ofrecer servicios de outsourcing contable y administrativo de manera eficiente, asegurando una atención de calidad al cliente y generando resultados favorables para sus usuarios. A lo largo de su trayectoria, la empresa ha consolidado relaciones comerciales con importantes compañías del ámbito nacional e internacional, destacando especialmente en sectores como telecomunicaciones, logística y farmacéutica.

Asimismo, al formar parte del ecosistema tecnológico de IBM, GESNEXT incorpora herramientas innovadoras en sus procesos, tales como soluciones basadas en inteligencia artificial, automatización robótica de procesos (RPA) y plataformas digitales avanzadas. Esta integración tecnológica ha fortalecido su posicionamiento competitivo en el sector de servicios empresariales.

Además de su enfoque en la eficiencia operativa, GESNEXT PERÚ S.A.C. es reconocida por promover un entorno laboral positivo y colaborativo. Esta cultura organizacional ha sido valorada favorablemente por sus colaboradores, quienes destacan el respeto interpersonal, las oportunidades de desarrollo profesional y el compromiso con el bienestar del equipo.

De acuerdo con la información interna recopilada, en la Tabla 1 se presenta una relación de los principales clientes corporativos que mantienen vínculos contractuales con GESNEXT PERÚ S.A.C. Entre ellos, destaca Telefónica del Perú, empresa que será tomada como referencia principal para esta investigación, debido al volumen representativo de sus operaciones y a la complejidad de los procesos administrativos y contables asociados a su gestión. Esta elección

permite realizar un análisis detallado y contextualizado de los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, considerando a Telefónica como un cliente estratégico dentro del portafolio comercial de la empresa.

1.4 Razón o denominación social

GESNEXT PERÚ S.A.C.

RUC: 20600299884

Figura 2

Consulta de condición del contribuyente

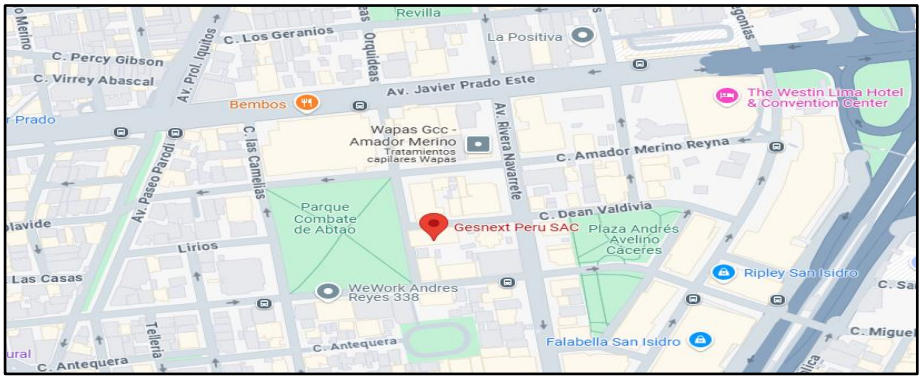
Número de RUC:	20600299884 - GESNEXT PERU S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	15/04/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	01/05/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		

Nota: Información generada desde la opción Consulta RUC, plataforma de SUNAT.

1.5 Dirección postal (incluye localización)

Figura 3

Ubicación geográfica de la compañía



Nota. Obtenido de Google Maps.

1.6 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo Recursos Humanos: rrhh.pe@gesnext.com

II DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1 Organización de la actividad

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en el área contable de una empresa de servicios, específicamente en la subárea de cuentas por cobrar, la cual forma parte de una estructura funcional más amplia que incluye también áreas como impuestos, cuentas por pagar, facturación, entre otras. Esta subárea está conformada por un equipo especializado que incluye un subgerente, un especialista contable, cuatro profesionales senior, cuatro analistas y un representante, cada uno con funciones específicas.

El subgerente y el especialista contable tienen como función principal la supervisión y gestión del equipo, asegurando el cumplimiento adecuado del proceso de cobranza. Su labor incluye la revisión de operaciones complejas y la coordinación con otras áreas para garantizar la coherencia de la información registrada en las cuentas por cobrar.

Los profesionales senior se encargan de analizar las bases de datos enviadas por los clientes, con el fin de detectar errores, inconsistencias o justificar la información recibida, lo que permite un control riguroso del estado de las cobranzas. Por su parte, los analistas contables realizan tareas operativas clave, como el registro de cobranzas, análisis de saldos, conciliación de cuentas, provisiones contables y atención de incidencias reportadas por los clientes.

El representante contable tiene a su cargo funciones como la compensación de partidas abiertas, elaboración de reportes de cobranza de clientes del exterior, validación de saldos mensuales asignados a su gestión y realización de conciliaciones contables según se le requiera.

Como parte de la dinámica del equipo, se realiza diariamente una reunión breve para organizar las tareas del día y resolver dudas operativas. Esta práctica mejora la coordinación interna y permite garantizar respuestas oportunas. Durante el cierre contable mensual, que se lleva a cabo en la última y primera semana de cada mes, el equipo contable recibe la información solicitada al cliente y se encarga de elaborar los reportes financieros, cumpliendo con los plazos previamente establecidos.

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad proponer mejoras en el proceso de registro y gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, con el objetivo de garantizar la eficiencia operativa del área contable, reducir las incidencias recurrentes y fortalecer el control interno de las operaciones.

El objetivo principal de este estudio es diseñar mecanismos de mejora que permitan validar y optimizar el registro y la gestión de las cuentas por cobrar, asegurando la trazabilidad, la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las normativas vigentes.

Objetivos Específicos:

- Identificar las incidencias más recurrentes en el registro contable de la cuenta por cobrar.
- Analizar los errores presentes en los registros de cobranzas.
- Plantar propuestas de mejoras orientadas al fortalecimiento del control interno.

2.3 Problemática

2.3.1 Descripción del problema

En el área de cuentas por cobrar de la empresa GESNEXT PERÚ S.A.C., se han identificado diversos errores operativos que afectan la eficiencia del proceso de registro contable y la gestión de cobranzas. Estas incidencias generan impactos significativos en los estados financieros y comprometen la fiabilidad de la información contable proporcionada a los clientes.

Uno de los errores más frecuentes ocurre durante el proceso de compensación de partidas abiertas, el cual consiste en aplicar los pagos realizados por los clientes contra las facturas pendientes registradas en el sistema contable SAP. Este procedimiento es esencial para mantener actualizados los saldos por cobrar, evitar duplicidades y reflejar correctamente la situación financiera del cliente. Sin embargo, en algunos casos el sistema no permite realizar la compensación debido a errores como la doble detracción, que se produce cuando se registra una detracción sobre una factura que ya ha sido objeto de dicho descuento. Para corregir este error, se requiere la aprobación del superior mediante correo corporativo, lo que genera reprocesos y pérdida de tiempo durante el cierre contable.

Otro problema habitual se presenta en el registro de cobranzas, específicamente en la asignación de los códigos de operación bancaria. Cuando estos códigos se ingresan incorrectamente o se duplican (es decir, ya han sido utilizados previamente), el sistema impide la compensación, obligando nuevamente a solicitar la anulación por correo. Adicionalmente, se han detectado casos en los que una misma factura aparece vinculada a dos clientes distintos, lo cual impide su compensación, ya que el sistema SAP exige que cada factura esté asociada a un único número de cliente. Esta situación distorsiona los saldos por cobrar y afecta la confiabilidad de la información financiera.

También se han reportado incidencias relacionadas con el registro de facturas previamente cobradas y compensadas al 100 %, que son ingresadas nuevamente como nuevos asientos contables. Esto requiere una nueva solicitud de anulación, generando reprocesos innecesarios y afectando la operatividad diaria. Estos errores no solo dificultan el trabajo del equipo contable, sino que también proyectan una imagen de desorden ante auditorías externas y debilitan el control interno.

En general, estas incidencias evidencian la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de validación de datos, implementar controles preventivos y promover la capacitación continua del personal involucrado en el proceso contable. La ausencia de procedimientos estandarizados y de un monitoreo riguroso ha permitido que estos errores se repitan con frecuencia, afectando negativamente el rendimiento del servicio y la calidad de atención al cliente.

Este problema se vuelve especialmente crítico durante el cierre contable mensual, cuando la presión por cumplir con los plazos de entrega de reportes financieros es mayor y no hay margen para reprocesos. Por lo tanto, se requiere una propuesta de mejora que contemple soluciones prácticas, adaptadas al entorno tecnológico del sistema SAP y alineadas con los principios de control interno contable.

2.3.2 Formulación del problema

¿Cómo se puede optimizar el proceso de registro y gestión de cobranzas en las cuentas por cobrar de una empresa de servicios, asegurando su eficiencia operativa y el fortalecimiento del control interno?

2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática

El presente trabajo de suficiencia profesional se sustenta en investigaciones previas de carácter nacional e internacional, provenientes de diversas fuentes bibliográficas, entre ellas universidades e instituciones académicas reconocidas. A continuación, estos antecedentes permiten contextualizar la problemática abordada y respaldar la propuesta de mejora planteada:

Antecedentes Nacionales:

A nivel nacional, el estudio realizado por Pareja (2022) tiene como objetivo profundizar en el análisis de la gestión de cuentas por cobrar, utilizando una metodología cualitativa basada en el análisis documental. El autor concluye que muchas empresas presentan deficiencias en sus políticas y estrategias de cobranza, o cuentan con personal no debidamente capacitado, lo que genera un aumento de clientes morosos y una disminución en la eficiencia operativa. Por ello, recomienda establecer buenas prácticas de gestión que permitan ejercer presión sobre los deudores y reducir la cartera de morosidad. Este antecedente se relaciona con el trabajo de suficiencia profesional porque evidencia la necesidad de implementar políticas claras y capacitar al personal en la gestión de cuentas por cobrar. El trabajo busca precisamente fortalecer estos aspectos, con el fin de reducir la morosidad y mejorar la eficiencia contable de la organización.

Por su parte, Vera y Meneses (2023) desarrollan una investigación orientada a determinar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la Asociación Militar de Supervisores Técnicos y Oficiales del Ejército (ACM-STS). Utilizando una metodología cualitativa de tipo experimental, concluyen que las cuentas por cobrar tienen una influencia directa en la liquidez de las organizaciones, por lo que es fundamental implementar controles adecuados y fortalecer la gestión del personal encargado de estas funciones. Este antecedente se

vincula con el presente trabajo porque demuestra que una gestión deficiente afecta la liquidez empresarial; es por ello por lo que se busca aportar estrategias que fortalezcan los controles internos, asegurando los niveles adecuados de liquidez y sostenibilidad financiera.

Asimismo, Reyes Claudio C. y Reyes Claudio H. (2022) analizan la relación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco. Su investigación, de tipo aplicada y con enfoque científico, demuestra que una gestión eficiente de cobranzas mejora significativamente el proceso de cuentas por cobrar. Los autores recomiendan implementar medidas que permitan controlar la cartera de morosidad y mantenerla en niveles bajos. Este antecedente se relaciona con el trabajo de suficiencia profesional porque confirma que la eficiencia en la cobranza repercute directamente en la estabilidad financiera; por lo cual, se busca proponer medidas que permiten mantener la cartera de morosidad bajo control.

Antecedentes internacionales:

En cuanto a los antecedentes internacionales, Tomala (2023) evalúa el control interno mediante el marco integrado COSO I y su influencia en la eficiencia de las cuentas por cobrar. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, concluye que el control interno permite detectar y prevenir saldos pendientes, y sugiere la implementación de manuales de procedimientos y políticas para corregir deficiencias en los procesos contables. Este antecedente se vincula con el trabajo de suficiencia profesional porque resalta la importancia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar. El trabajo considera estas prácticas como base para implementar procedimientos que reduzcan riesgos y garanticen mayor eficiencia.

Bonilla, Núñez y Hidalgo (2022) proponen fortalecer la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar mediante un análisis administrativo en la empresa Repuestos Núñez, ubicada en Poás de Alajuela. Su investigación, de tipo cualitativo y documental, revela

que, a pesar de contar con controles internos, estos no son eficientes debido a la omisión de políticas contables y posibles manipulaciones por parte del personal. Por ello, recomiendan establecer políticas claras y mejorar la comunicación con los clientes. Este antecedente se relaciona con el presente trabajo porque evidencia que la ausencia de políticas claras afecta la eficiencia de la gestión; por lo cual, se busca superar estas limitaciones y mediante propuestas de mejorar que fortalezcan la comunicación con los clientes y eviten manipulaciones internas.

Finalmente, Kerly (2024) realiza un estudio en la empresa American Beverage Company BEVERAGECOM S.A., utilizando el marco COSO I para analizar el control interno de las cuentas por cobrar durante el año 2022. Con una metodología mixta y enfoque cuantitativo, el estudio revela un 50 % de nivel de confianza y un 50 % de riesgo en el control interno. En consecuencia, se recomienda implementar actualizaciones formales que estandaricen y orienten las evaluaciones de esta cuenta. Este antecedente se vincula con el trabajo porque muestra la necesidad de actualizar y estandarizar los controles internos; por ello, se busca aplicar estas recomendaciones asegurando evaluaciones más confiables y reduciendo el nivel de riesgo financiero.

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

El análisis del problema en la gestión de cuentas por cobrar en GESNEXT PERÚ S.A.C. se sustentó en un enfoque integral que combinó conocimientos teóricos de contabilidad, controles normativos, y técnicas operativas centradas en minimizar errores y mejorar la eficiencia financiera.

Desde la perspectiva del control interno, se tomó como referencia una investigación realizada por Canchanya Huamán (2022) en la empresa Altamin S.A.C., donde se demostró

estadísticamente que un control interno robusto tiene impacto significativo sobre la gestión de cuentas por cobrar en empresas peruanas. La hipótesis fue confirmada mediante análisis correlacional, revelando que mayor estructura de control reduce los errores en registro de cobranzas

Asimismo, la tesis titulada “Deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.” (Calderón Ruiz & Miranda Anticona, 2022) reportó una morosidad del 61.66 % y concluyó que la falta de control explicaba problemas operativos críticos en cobranzas. Estas investigaciones respaldan la necesidad de aplicar un marco normativo como el modelo COSO I, que aporta estructura para identificar riesgos, definir controles automatizados y monitorear actividades relacionadas a cuentas por cobrar.

En el ámbito técnico y operativo, se implementaron procedimientos en SAP ERP, utilizando las transacciones F-28 (registro de pagos), F-32 (compensación de documentos) y FB08 (anulación de registros incorrectos). Se complementaron con reportes de conciliación y matrices de riesgo operativo para detectar duplicidades, errores en números de transacción o compensaciones mal clasificadas.

En cuanto al Glosario de términos técnicos son los siguientes:

- Control interno: Evaluación estructurada de procesos contables que influye directamente en la reducción de errores y morosidad (Canchanya Huamán, 2022)
- Deficiencias en control interno: Como las reportadas por Calderón & Miranda Anticona (2022), que evidencian morosidad y fallos en validaciones documentales

- Detracción: Es un mecanismo de recaudación anticipada del impuesto a través del cual un porcentaje del valor de una factura es retenido por el cliente y depositado en una cuenta del proveedor en el Banco de la Nación, según las normas de SUNAT. La duplicación de este registro genera errores operativos (SUNAT, 2023)
- Matriz de riesgo operativo: Herramienta para priorizar error según frecuencia e impacto operativo, útil sobre todo para riesgos que generan reprocesos en cierre contable.
- SAP ERP (F-28 / F-32 / FB08): Transacciones clave en el proceso de registro y compensación de cobranzas, ampliamente utilizadas en empresas que integran ERP financiero.
- Compensación contable: En SAP, proceso que asocia pagos con facturas para cerrar partidas abiertas, eliminando saldos duplicados o incorrectos.

2.4 Metodología y procedimientos

2.4.1 Técnicas e instrumentos

El presente trabajo de suficiencia profesional se enmarca en un enfoque cualitativo, dado que busca comprender a profundidad las incidencias operativas en el registro y gestión de las cuentas por cobrar dentro de un entorno organizacional específico. Este enfoque permite analizar el fenómeno observado desde la perspectiva del contexto interno de GESNEXT PERÚ S.A.C., a través de la experiencia profesional directa.

La metodología aplicada ha sido de tipo descriptiva y aplicada. Descriptiva, porque se orienta a detallar los errores operativos que se presentan en el proceso de compensación y registro de cobranzas; y aplicada, porque propone una solución práctica a la problemática identificada, en concordancia con los principios del control interno contable.

El diseño metodológico de este estudio fue no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que se observó y analizó la realidad tal como se presentó en el entorno laboral. Para el desarrollo del presente trabajo, se emplearon las siguientes técnicas de recolección de información:

- Observación participante: Se llevo a cabo esta técnica durante el desempeño laboral dentro del área contable de cuentas por cobrar en la empresa GESNEXT PERÚ S.A.C. lo cual ha permitido identificar, en tiempo real, los errores más comunes en el registro de cuentas por cobrar, así como las respuestas del equipo ante las incidencias identificadas.
- Análisis documental: Esta técnica se aplicó durante el análisis de los reportes contables internos, documentos de cobranzas, correos electrónicos de anulación y conciliaciones bancarias, lo que facilitó el reconocimiento de modelos y errores repetitivos que ya había.
- Entrevistas no estructuradas: Se ha realizado conversaciones informales con el área de bancos y de contabilidad, lo cual permitió identificar percepciones cualitativas sobre las causas de las incidencias y el nivel de conocimiento en relación con el sistema SAP.

Estas técnicas han permitido entender no solo los errores técnicos en el registro, sino también las dinámicas y el nivel de dominio organizacional por parte de los colaboradores. Estas fuentes han llevado que la validez de los hallazgos y el respaldo de la propuesta de mejora sea desarrollada en este trabajo.

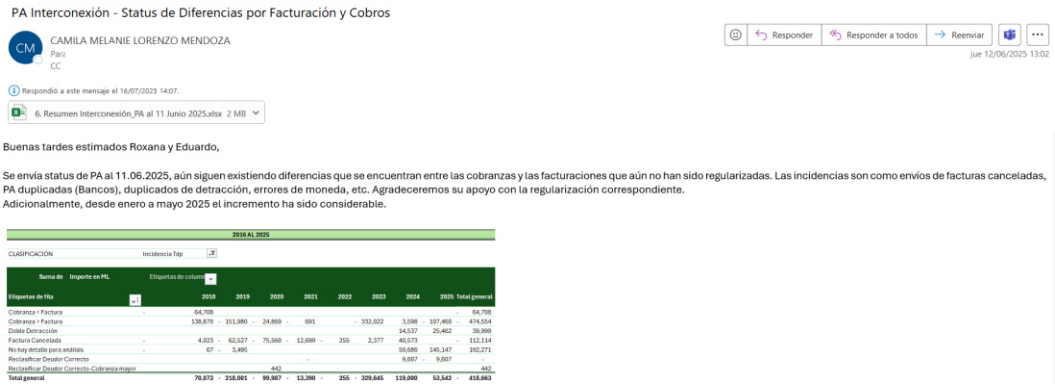
2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

Para abordar de manera sistemática la problemática identificada en el proceso de registro y gestión de las cuentas por cobrar en GESNEXT PERÚ S.A.C., se desarrolló un conjunto de acciones metodológicas estructuradas de la siguiente manera:

- **Identificación del problema:** a partir de la experiencia profesional en el área de contabilidad, se observaron fallas recurrentes en el registro de cobranzas, especialmente en la compensación de documentos en SAP. Entre los errores más frecuentes se encontraron: doble detracción, uso de números de operación duplicados, asignación incorrecta de deudores y registro de facturas ya cobradas.

Figura 4

Correo del reporte de Incidencias enviada al cliente



PA Interconexión - Status de Diferencias por Facturación y Cobros

CAMILA MELANIE LORENZO MENDOZA

Para:

CC:

Responder | Responder a todos | Reenviar

jue 12/06/2025 13:02

Respondió a este mensaje el 16/07/2025 14:07.

6. Resumen Interconexión_PA al 11 Junio 2025.xlsx 2 MB

Buenas tardes estimados Roxana y Eduardo,

Se envía status de PA al 11.06.2025, aún siguen existiendo diferencias que se encuentran entre las cobranzas y las facturaciones que aún no han sido regularizadas. Las incidencias son como envíos de facturas canceladas, PA duplicadas (Bancos), duplicados de detracción, errores de moneda, etc. Agradeceremos su apoyo con la regularización correspondiente.
Adicionalmente, desde enero a mayo 2025 el incremento ha sido considerable.

2016 AL 2025

CLASIFICACIÓN | Incidencia Tdp

Suma de Importe en ML	Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Cobranza + Factura	-	64,708							64,708
Cobranza + Factura		136,879	151,980	24,869	691		332,022	3,598	107,460	474,554
Doble Detracción								14,537	25,462	39,999
Factura Cancelada	-	4,023	62,527	75,560	12,699	255	2,377	40,573		112,114
No hay detalle para análisis	-	67	3,495					59,686	145,147	192,271
Reclasificar Deudor Correcto								9,607	9,607	-
Reclasificar Deudor Correcto-Cobranza mayor				442						442
Total general	70,073	218,001	99,967	13,390	255	329,645	119,000	53,542	418,663	

Nota. Outlook.

En la Figura 4, se muestra un ejemplo de la comunicación enviada al área contable del cliente quién es el que envía las cobranzas a registrar. En el archivo adjuntado que se envia mensualmente, se muestra las incidencias registradas durante el mes de julio, así como aquellas que aún se encuentran pendientes de regularización. Además, se especifica el tipo de incidencias identificadas y se solicita al cliente que realice el análisis correspondiente, con el propósito de establecer puntos de control que

permitan corregir dichos errores y prevenir su recurrencia en los próximos periodos contables.

Tabla 2

Cantidad acumulada de incidencias del 2024 al presente año junio 2025

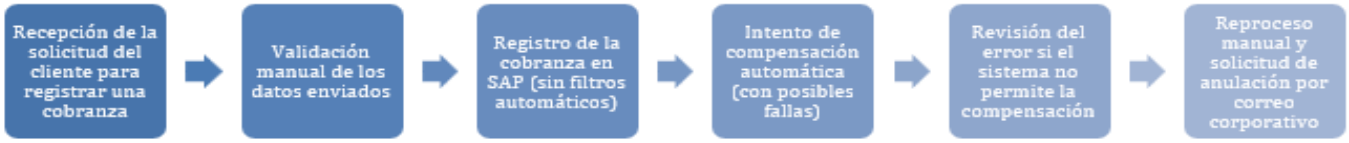
CLASIFICACIÓN	**Incidencia Tdp**		
Cuenta de importe en ml	**Etiquetas de columna**		
Etiquetas de fila	**2024**	**2025**	**Total general**
Cobranza > factura	13	34	47
Doble detracción	1	7	8
Factura cancelada	30		30
No hay detalle para análisis	3	1	4
Reclasificar deudor correcto	3	11	14
Total general	**50**	**53**	**103**

Nota: Datos tomados de las cobranzas pendientes

En la Tabla 2, se presentan las incidencias pendientes a regularizar en la cuenta por cobrar, relacionadas a las cobranzas, correspondientes al periodo comprendido entre el año 2024 y junio de 2025. Entre las principales observaciones, se identifican casos en los que el monto registrado como cobranza es superior al valor facturado; es decir, se han consignado pagos en exceso respecto a lo realmente facturado, lo que distorsiona el saldo real por cobrar. Asimismo, se evidencian cobranzas duplicadas, correspondientes a operaciones que ya fueron registradas previamente y que, en muchos casos, ya se encuentran saldadas en el sistema. Otro tipo de incidencia recurrente es la existencia de cobranzas registradas sobre facturas que ya estaban canceladas, lo que genera inconsistencias contables y obliga a reprocesos para su regularización. Estos errores evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de validación previa al registro, a fin de asegurar la integridad y confiabilidad de los saldos en cuentas por cobrar.

Figura 5

Flujo del proceso de registro de cobranza



En la Figura 5 se presenta el flujo actual del proceso de registro de cobranzas en la empresa. El procedimiento se inicia con la recepción del correo electrónico por parte del cliente, en el cual se solicita el registro de una determinada cobranza. A continuación, el área encargada realiza una validación previa, que incluye la verificación del tipo de cambio aplicado y la correspondencia entre el monto cobrado y la documentación sustentatoria.

Una vez validada la información, se procede con el registro contable de la cobranza en el sistema SAP. Posteriormente, se realiza la exportación de saldos abiertos con el fin de efectuar la compensación entre la cobranza y la facturación respectiva. Sin embargo, si durante este proceso se detecta algún error —como un registro duplicado o una discrepancia entre los datos—, la operación no puede ser compensada correctamente. En tales casos, se debe solicitar al cliente la anulación del registro erróneo y coordinar su regularización, lo cual implica un reproceso operativo que retrasa el cierre contable y afecta la eficiencia del área.

Figura 6

Ejemplo de identificación de incidencia en la cuenta por cobrar

Nº doc.	C	Fecha dc	Fe.contab.	Añ	M	C	Mo	Importe en		Importe en	Anulació	Doc.comp.	Referencia	CLASIFICACIÓ	STATUS I	Referencia	Client	Nombre de la cuenta
7050081132	X2	8/07/2025	10/07/2025	2025	7	19	PEN	-	1,304.00	- 1,304.00			01-FHKG-00033912	Incidencia Tdp	Cobranza Mayor - Duplicado	01-FHKG-00033912	4032605	INTERMAX S.A.C.
7050081134	X2	8/07/2025	10/07/2025	2025	7	19	PEN	-	364.00	- 364.00			01-FHKG-00033912	Incidencia Tdp	Cobranza Mayor - Duplicado	01-FHKG-00033912	4032605	INTERMAX S.A.C.
1600028862	DC	30/06/2025	30/06/2025	2025	6	9	PEN		364.00	364.00			01-FHKG-00033912	Incidencia Tdp	Cobranza Mayor - Duplicado	01-FHKG-00033912	4032605	INTERMAX S.A.C.
							TOTAL	-	1,304.00	- 1,304.00								

Nota. Datos tomados de incidencias pendientes a regularizar.

En la Figura 6 se presentan los registros de cobranzas y la facturación correspondientes a las cuentas por cobrar, los cuales son obtenidos del sistema SAP. Para acceder a este detalle, es necesario realizar la búsqueda mediante campos específicos como “Referencia” o “Texto cab. documento”, los cuales permiten identificar el número de factura asociado y vincularlo correctamente con el registro de cobranza. Para que una compensación sea adecuada, debe existir una coincidencia exacta entre el número de factura consignado en la cobranza y en la facturación, así como el mismo cliente asociado a ambas operaciones.

- **Análisis del marco normativo:**

Se realizó una revisión detallada de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con especial énfasis en la NIIF 15 “Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes”, la cual establece los criterios para el reconocimiento de ingresos y define el momento en que deben registrarse en los estados financieros. Esta norma resulta clave para el tratamiento contable de las cobranzas, ya que exige que el ingreso se reconozca cuando el control del bien o servicio se transfiere al cliente y se pueda estimar razonablemente la contraprestación, lo cual implica que el registro de la cobranza debe guardar correspondencia con lo facturado y compensado correctamente (IFRS Foundation, 2023). Por eso, ante cualquier error en el proceso de compensación (como registros duplicados en cobranzas) puede afectar considerablemente la presentación correcta del ingreso en los estados financieros.

Adicionalmente, se utilizó como referencia el modelo COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017) para evaluar el sistema de control interno en procesos contables. Dicho modelo plantea cinco componentes primordiales: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la

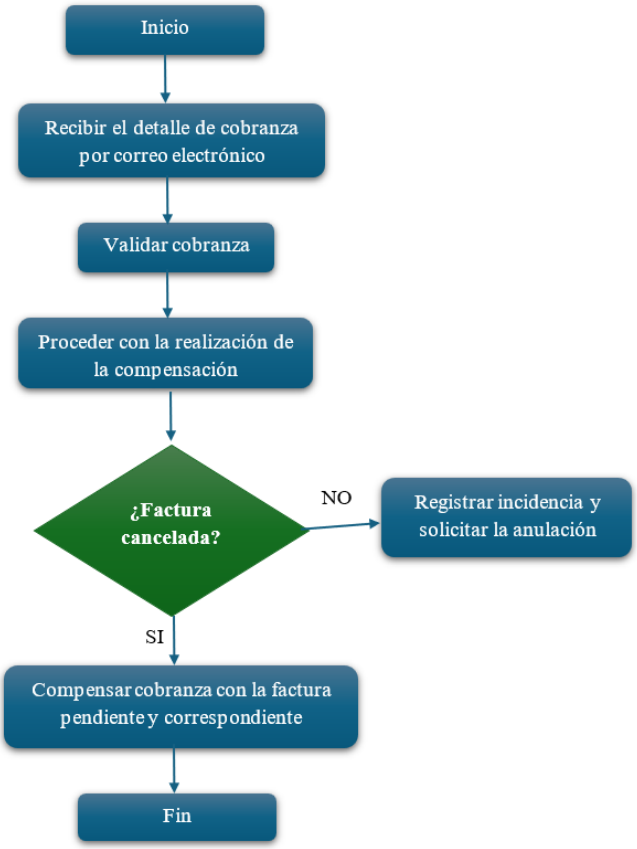
información y la comunicación, y el monitoreo. En este caso, el análisis se enfocó en los componentes de evaluación de riesgos y actividades de control, los cuales han permitido identificar puntos críticos en el proceso de compensación de las cobranzas en las cuentas por cobrar, tales como la falta de filtros automáticos en el sistema SAP o la carencia en la validación de campos importantes (como el número de factura o número de deudores).

Considerando la base normativa y criterios aplicables, se procedió a representar gráficamente el proceso actual de registro y compensación de cobranzas en donde se identifica los pasos operativos, los posibles errores y los responsables involucrados. A través de este análisis visual ha permitido reconocer las causas de los problemas frecuentes como las cobranzas duplicadas, registros sobre facturas ya canceladas anteriormente, registros de código de bancos ya registrados; y ha evidenciado que se distorsiona el saldo real de las cuentas por cobrar, se afecta la confiabilidad de los estados financieros y se pone en riesgo el cumplimiento de las normas contables.

Por último, con este análisis se ha procedido a una clasificación de los riesgos operativos identificados, tomando en cuenta la frecuencia en la que se presentan, en el nivel de impacto financiero y el grado de incumplimiento normativa que podría presentar. Esto ha servido como base fundamental para definir acciones correctivas en el diseño de la propuesta de mejora y en la implementación de controles internos específicos.

Figura 7

Diagrama de flujo del procedo actual de registro y compensación de cobranzas



- **Construcción de la alternativa de solución:**

Luego del diagnóstico situacional, se creó una propuesta técnica que pretende disminuir los errores recurrentes en el registro de cobranzas. Esta propuesta incluye la implementación de validaciones automáticas en SAP para campos críticos, la estandarización de formatos de registro para asegurar un alineamiento en la información que se comunica, la aplicación de checklists de verificación que se debe cumplir al momento de procesar los registros, y la capacitación del personal encargado en el uso correcto del sistema. Además, se propuso la creación de una matriz de control interno específica para las cuentas por cobrar, alineada al modelo COSO.

La propuesta se estructuró en cuatro líneas de intervención:

- Automatización de validaciones en SAP:

Se planteó configurar el sistema SAP para las validaciones automáticas para campos especialmente críticos como el número de cliente (deudor), el importe registrado, el número de factura y código de operación bancaria. Al automatizar esto busca reducir la posibilidad de errores manuales y evitar el registro duplicado de cobranzas o el uso incorrecto de códigos bancarios.

- Estandarización documental y operativa:

Se planteó la creación de formatos únicos y obligatorios para el registro de cobranzas, acompañados de un checklist de verificación a ser utilizado por el personal antes del ingreso de datos en SAP. Esta medida garantiza uniformidad en el procedimiento y facilita el control posterior.

- Capacitación periódica al personal contable:

Dado que parte de los errores identificados se relaciona con el desconocimiento de los procedimientos de compensación, se incorporó un programa de formación continua que refuerce el dominio del uso del sistema SAP, las NIIF (especialmente la NIIF 15), y los principios de control interno bajo el modelo COSO I.

- Diseño de una matriz de control interno específica:

Se desarrolló una matriz de control interno orientada exclusivamente a las operaciones de cuentas por cobrar. Esta matriz incluye la evaluación de riesgos por tipo de error, la identificación de responsables, la frecuencia de supervisión, los mecanismos de mitigación y las acciones correctivas.

Tabla 3

Elementos de la propuesta de mejora en cuentas por cobrar

Eje de intervención	Acciones propuestas	Resultado esperado
Automatización de validaciones en sap	Activación de filtros automáticos para campos críticos	Disminución de errores en el ingreso de datos
Estandarización operativa	Formatos obligatorios + checklist de revisión	Uniformidad y trazabilidad del proceso
Capacitación del personal contable	Talleres sobre SAP, NIIF 15 y control interno COSO	Mejora en el desempeño y reducción de errores humanos
Matriz de control interno específica	Evaluación de riesgos, responsables, controles y acciones correctivas	Prevención de errores y fortalecimiento del control

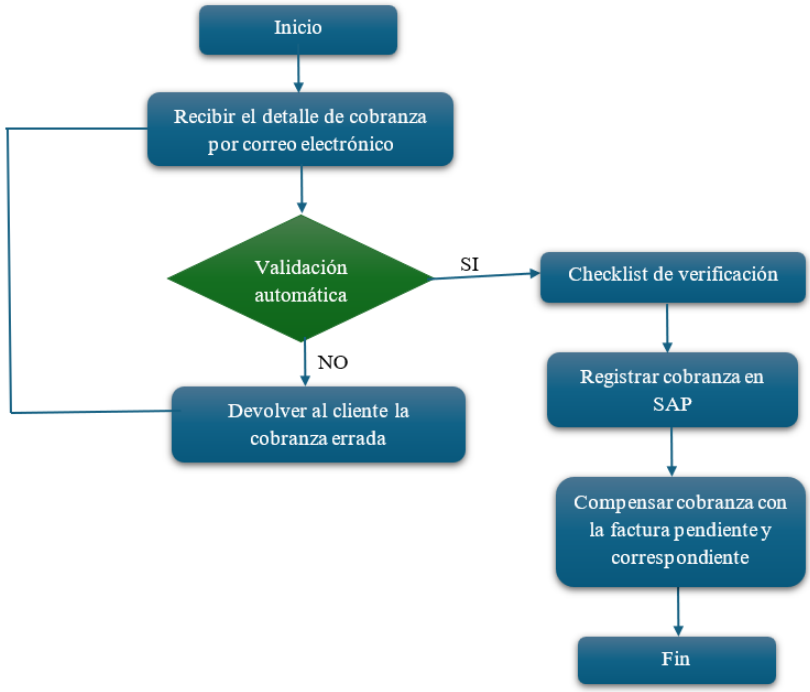
Tabla 4

Matriz de control interno para cuentas por cobrar

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Control Propuesto
Registro duplicado de cobranza	Alta	Alta	Validación automática en SAP
Cobranza superior al monto facturado	Media	Alta	Checklist + revisión del archivo de cliente
Número de deudor incorrecto	Alta	Media	Capacitación + control cruzado semanal
Registro de cobranza de factura ya cancelada	Alta	Alta	Validación contra histórico SAP + auditoría

Figura 8

Propuesta de mejora de registro y compensación de cobranzas



2.5 Resultados de la actividad

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

Durante el desarrollo laboral en la empresa GESNEXT PERÚ S.A.C. se utilizaron diversas técnicas para abordar el tratamiento del problema con la gestión y la compensación de las cuentas por cobrar como la observación directa del proceso contable, la revisión documental de reportes SAP y entrevistas informales con el equipo del área de facturación y cobranzas. Las herramientas utilizadas incluyeron listas de validación, formatos de seguimiento de errores y capturas de pantalla donde se muestra errores frecuentes en el sistema SAP.

El problema más relevante se identificó como la ausencia de filtros automáticos en SAP para validar correctamente los campos críticos como el código de operación bancaria, número de deudor y monto. Esta carencia de automatización condujo a errores operativos que requirieron reprocesos como en el caso de registros con doble detracción o cobranzas con código de operación duplicado.

A partir de esta información, se condujo con la aplicación del procedimiento detallado en la sección 2.4.2:

- Identificación del problema: a través de la revisión de registros contables y observación del proceso, se detectaron errores al momento de proceder con la compensación en SAP.
- Análisis del marco normativo: se verificaron las políticas internas de control contable, las disposiciones de la SUNAT sobre detracciones y los principios establecidos en la NIIF 15.
- Construcción de la alternativa de solución: se trazó un plan de mejora que permite tener puntos de control automatizados en SAP, realizar capacitaciones al personal y una matriz de riesgos.

2.5.2 Análisis de las alternativas de solución

Se llevó a cabo una evaluación de numerosas opciones para mejorar la eficiencia operativa en relación con la gestión de cobros y el control de cuentas por cobrar. A continuación, se describe un resumen de las alternativas más notables.

- Implementación de un sistema de validación previa mediante macros de Excel: Esta alternativa permite detectar los errores antes de proceder con el registro de las cobranzas en SAP. Uno de sus beneficios es que incluyen un bajo costo de

implementación y facilidad de uso. No obstante, su desventaja principal es que no es una solución automatizada dentro del sistema SAP, por lo que depende del correcto uso manual por parte del usuario.

- Configuración de reglas automatizadas en SAP para la verificación de datos clave (código de operación bancaria, número de deudor y detracción): Esto refuerza y fortalece el control interno directamente en el sistema contable. Su ventaja es que evita errores de forma automatizada. Como desventaja, implica una inversión en consultoría técnica SAP y mayor tiempo de implementación.
- Creación de un comité de revisión semanal de cobranzas: Se propuso un equipo responsable de auditar internamente los registros recientes antes del cierre contable. Esto mejora el control, pero puede ralentizar el proceso si no se gestiona adecuadamente.
- Diseño e implementación de controles internos específicos para cobranzas: Se incluyó la elaboración de listas de chequeo digital para validar cada etapa del registro contable, estableciendo responsables y fechas de validación. Esta alternativa permite distribuir responsabilidades, documentar errores recurrentes y reforzar la cultura de control.

2.5.3 Discusión de las alternativas de solución

Comparando con otros trabajos similares desarrollados en tesis y trabajos de suficiencia profesional consultados, como los de Vera y Meneses (2023) y Tomala (2023), se evidencia que el problema de deficiencias en el control de las cuentas por cobrar es recurrente en organizaciones del sector servicios. Estos trabajos coinciden en recomendar la aplicación de políticas de control interno, capacitación constante y sistemas de validación previos.

La propuesta desarrollada en GESNEXT PERÚ S.A.C. se distingue por estar contextualizada al entorno SAP y enfocarse no solo en corregir errores, sino en prevenirlos desde la entrada de datos. A diferencia de las propuestas más generales, aquí se incorpora la matriz de riesgo operativo para priorizar los errores según su impacto contable y en el flujo de caja.

Además, el desarrollo de controles internos específicos y adaptados a cada etapa del proceso (registro, revisión, compensación) representa un valor agregado frente a otras soluciones que solo proponen manuales de procedimientos sin supervisión directa.

2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

La propuesta seleccionada —la creación de controles internos para el registro de cobranzas— tiene un impacto alcance dentro del área de contabilidad porque estandariza los procedimientos, mejora la trazabilidad y reduce significativamente el riesgo de errores humanos. Al aplicarse en SAP, puede extenderse a otras áreas que lo utilizan, como cuentas por pagar o tesorería.

Entre sus limitaciones se encuentra la falta de motivación por parte del personal, especialmente cuando se requiere llenar nuevos formatos o seguir procesos más rigurosos. Entre sus limitaciones, se encuentra la falta de motivación al cambio por parte del personal, en particular en relación con la adopción de nuevos formatos que se deben cumplir. Además, en situaciones de alta carga de trabajo, como cierres de períodos, hay riesgo de omitir controles por falta de tiempo.

Otra limitación es que algunos errores complejos, como los relacionados con detracciones duplicadas, aún requieren intervención manual y aprobación por correo electrónico, lo que podría seguir generando retrasos si no se sistematizan estos flujos.

A pesar de estas limitaciones, los beneficios en eficiencia, confiabilidad del registro y fortalecimiento del control interno superan ampliamente los riesgos. La implementación progresiva, acompañada de capacitaciones y retroalimentación constante, permitirá mitigar resistencias y mejorar la adopción del nuevo procedimiento.

Tabla 5

Matriz de Riesgos Operativos en el Registro y Compensación de Cuentas por Cobrar

N.º	Riesgo identificado	Causa principal	Impacto	Probabilidad	Clasificación del riesgo	Acción de control propuesta
1	Compensación errónea por doble detracción	Falta de validación automática en SAP y desconocimiento del personal	Alta	Alta	Crítico	Implementar una validación automática en SAP que alerte si una factura ya tiene detracción aplicada. Capacitar al personal en procedimientos de detracción.
2	Registro de cobranzas con código de operación duplicado	Copiado manual de datos bancarios sin revisión previa	Alta	Media	Alto	Establecer un control automatizado que detecte duplicidad de operaciones bancarias antes de guardar el asiento. Validación por segundo revisor.
3	Asignación incorrecta del número de deudor	Falta de filtros cruzados en SAP y errores humanos en la codificación	Media	Alta	Alto	Configurar validaciones cruzadas en SAP para que no se permita guardar cobranzas si el código de deudor no coincide con la factura.
4	Cobranza registrada de facturas ya compensadas al 100%	Ausencia de alertas del sistema y mala interpretación de los documentos	Alta	Media	Alto	Crear un control de duplicidad de pagos en SAP que muestre advertencias si la factura ya está cerrada.

5	Aumento artificial del saldo por cobrar	Acumulación de errores de compensación y registros duplicados	Alta	Alta	Crítico	Reporte mensual de conciliación de cuentas por cobrar con seguimiento de diferencias.
6	Reprocesos contables constantes	Falta de revisión previa y procedimientos no estandarizados	Alta	Alta	Crítico	Documentar paso a paso el proceso de cobranza en un manual operativo. Aplicar checklists de revisión diaria.
7	Pérdida de trazabilidad del proceso de corrección	No se conserva evidencia de correos ni se asignan responsabilidades claras	Media	Media	Medio	Establecer un flujo formal de corrección con trazabilidad de autorizaciones vía correo o SAP.
8	Retrasos en el cierre contable mensual	Errores no detectados a tiempo y procesos manuales extensos	Alta	Alta	Crítico	Automatizar alertas de pendientes antes del cierre contable y centralizar correcciones antes del día 25 de cada mes.

III CONCLUSIONES

Se concluye que, los errores operativos en el registro y compensación de las cuentas por cobrar afectan directamente la eficiencia de la información de la empresa. Durante el desarrollo de la actividad profesional en GESNEXT PERÚ S.A.C., se evidenció diversas fallas a duplicación de detracciones, la asignación incorrecta de códigos de operación bancaria, el registro de cobranzas ya compensadas o la utilización de códigos erróneos de deudor generan reprocesos innecesarios, pérdida de tiempo operativo y distorsión de los saldos contables. Esto compromete la calidad de la información financiera, incrementa la carga administrativa y afecta la toma de decisiones, es así que:

1. La falta de automatización en los controles internos en SAP facilita el aumento de errores; a pesar de que, el sistema SAP ERP brinde múltiples funcionalidades para el registro y el seguimiento de cobranzas. En la práctica, se ha demostrado la falta de validaciones automáticas en campos críticos como el código de operación bancaria o el código del cliente lo que propicia equivocaciones frecuentes. Esta deficiencia demuestra la necesidad de configurar filtros y reglas de validación más estrictas que permitan aminorar los riesgos operativos.
2. La ausencia de procedimientos estandarizados y no contar con un manual interno que guía de forma precisa el procedimiento de registro de cobranzas contribuye que se repitan errores frecuentes.
3. El problema se agrava por la falta de la capacitación constante y no tener una rotación de personal sin procesos formales de inducción. Se halló que muchos de los errores surgen por desconocimiento de la normativa tributaria (como el manejo de detracciones) o del propio sistema SAP.

4. Al llevarlo a cabo, los controles internos específicos mejorarían considerablemente el proceso. La realización de los puntos de control como una matriz de validación para el registro de cobranzas, un flujo de autorización para correcciones contables y una bitácora de incidencias digitales que permitiría fortalecer el sistema de control interno y disminuir los riesgos de errores intencionados o involuntarios. Estas acciones también contribuirían a mejorar la trazabilidad de las operaciones y facilitarían futuras auditorías.

IV RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente, se puede colegir las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la empresa del sector de consultoría implementar controles internos automatizados dentro del SAP para el registro de cobranzas, donde se configure las validaciones automáticas que impidan el registro de códigos de operación bancaria duplicados, códigos de cliente inexistentes y entre otros que no correspondan a la deuda real. Asimismo, se sugiere establecer alertas ante cualquier intento de registro donde exista una detracción duplicada o una factura ya compensada anteriormente.

2. Se sugiere a las gerencias contables elaborar un manual de procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar. Este manual debe incluir el flujo detallado del proceso de registro y compensación para que así las responsabilidades del personal, los pasos a seguir ante errores y los protocolos de autorización para correcciones contables sean realizados correctamente. Una vez aprobado, la aplicación obligatoria permitirá reducir la variabilidad operativa y los errores recurrentes. Y fortalecer la trazabilidad de las operaciones mediante un registro digital de incidencias; este registro debe permitir documentar cada error detectado, su causa raíz, la acción correctiva adoptada y los responsables involucrados. Esta trazabilidad será clave no solo para el aprendizaje organizacional, sino también para respaldar las auditorías internas y externas, y para promover una cultura de mejora continua y rendición de cuentas.

3. Se propone al área contable de la empresa de consultoría capacitar continuamente al personal del área de contabilidad y eso trae consigo diseñar un plan de capacitación anual que incluya temas como: manejo del sistema SAP, normativa

tributaria vigente (especialmente detracciones), control interno, gestión de riesgos operativos y buenas prácticas en el registro contable. Esta formación reforzará las competencias del equipo y reducirá las incidencias de errores por desconocimiento.

4. Se plantea a la empresa de servicios establecer una matriz de riesgo operativo específica para cuentas por cobrar donde esta herramienta debe identificar los errores más frecuentes que se presentan al momento del procedo de registro y de compensación, también su probabilidad de ocurrencia, el impacto financiero generado y las medidas preventivas o correctivas aplicables. La revisión periódica permitirá ajustar los controles según la evolución de los riesgos, fortaleciendo así la gestión interna.

REFERENCIAS

Bonilla Araya, E. M., Núñez Villalobos, E. A., & Hidalgo Arias, M. P. (2022). *Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Nacional]. *https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/da73032e-915c-41ed-8079-8d650a55555f/content*

Calderón Ruiz, K. C., & Miranda Anticona, K. A. (2022). *Deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.,* Trujillo. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_4e1e76b88aea71a2428c1e0a9ba4601d?utm_source=chatgpt.com

Canchanya Huamán, J. (2022). *Control interno y la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Altamin S.A.C.*, Lima. Repositorio UCV. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_bb85d88daf938889c5e767bbbf1303bc?utm_source=chatgpt.com

IFRS Foundation. (2023). IFRS 15 – Revenue from Contracts with Customers. Recuperado de https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ifrs-15-revenue-from-contracts-with-customers/

Orrala Vera, K. A. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa American Beverage Company Beveragecom SA, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2022*. [Tesis de pregrado, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena].

Pareja Sanchez, M. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar: una revisión de la literatura científica*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://hdl.handle.net/11537/30643

Reyes Claudio, C. & Reyes Claudio, H. (2022). *Proceso de Cobranzas y Cuentas por Cobrar en las Comercializadoras de Abarrotes del Distrito de Huánuco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4543/T037_46069527_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SUNAT. (2023). *Sistema de detracciones del IGV – Información general*. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú. https://www.sunat.gob.pe

Tomala Figueroa, J. A. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021.* [Tesis de pregrado, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena].

Vera Medina, L. & Meneces Aquino, G. (2023). *Gestión de cuentas por cobrar y el impacto en la liquidez de la Asociación del círculo militar de Supervisores Técnicos y Sub oficiales del ejército (ACM-STS), año 2023.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671626/Vera_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

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	Gesnext Perú SAC		
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Gerencia de Finanzas y Contabilidad. Area de Cuentas por Cobrar		
• Nombre y cargo del profesional responsable	Yesenia Ramirez Esteban		
• Periodo de labores (Horas laboradas)	1 año (45 horas semanales y un total de 2,160 horas trabajadas)		
• Nombre del bachiller	Camila Melanie Lorenzo Mendoza		
• Escuela profesional			
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.		1	
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.		1	
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		1	
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.	2		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.	2		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.		1	
Sub total	12	4	0
TOTAL (Números y letras)	16		
Comentarios adicionales	Camila se intregro rapidamente al equipo y a las activiades que se la asignan, muestra interes en aprender nuevos temas, es una persona analitica, eficente.y responsable.		

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

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Yesenia Ramirez Esteban
Jefe del área de Cuentas por Cobrar

Dr./Mág.
Evaluador