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

Mejora en la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en el flujo de caja en una empresa de servicios – Lima, 2025

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Massiel Carolina SALAZAR MEJIA

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

Salazar, M. (2025). *Mejora en la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en el flujo de caja en una empresa de servicios – Lima, 2025.* [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Massiel Carolina Salazar Mejia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74762627
Datos de asesor	
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	Jesús Martín Orna Barillas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07223810
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Félix Hipólito Pajuelo Chauca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08260467
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.19 Sistemas y procesos contables
Grupo de investigación	Investigación e Innovación en Contabilidad y Finanzas (INCONFIN)
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Callao Distrito: Néstor Gambetta Alta Latitud: -12.046998 Longitud: -77.126153
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://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 CONTABILIDAD

ACTA N° 212-EPCO-FCC-2025

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

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veinte de diciembre del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001976-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 22 de diciembre de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Jesús Martín Orna Barillas
MIEMBRO	:	Mag. Félix Hipólito Pajuelo Chauca
MIEMBRO - ASESOR	:	Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: *"MEJORA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS – LIMA, 2025"*, presentado por la bachiller Massiel Carolina Salazar Mejia con código de matrícula N° 20110261, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

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

APROBADA

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

Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Presidente

Mag. Félix Hipólito Pajuelo Chauca
Miembro

Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro - Asesor

Nota. Resolución Decanal N° 001976-2025-D-FCC/UNMSM fue emitida en vía de regularización con fecha 22 de diciembre de 2025.

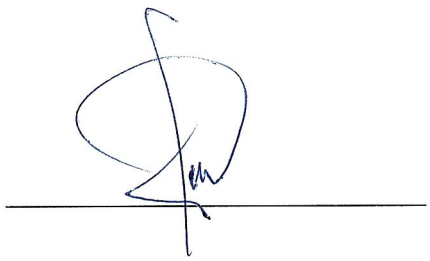
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Contabilidad N° 000234-2025-EPCO-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"MEJORA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS – LIMA, 2025"*, presentado por la bachiller Massiel Carolina Salazar Mejia 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 17% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

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

Lima, 6 de mayo de 2026

Firma 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

Dedico este trabajo con todo mi cariño a mi familia, por su apoyo incondicional en cada paso de mi camino profesional; a mis hermanas, por su compañía; y a mi querido padrino, cuyo recuerdo sigue inspirándome, y que dondequiera que esté, sé que se sentiría orgulloso de mis logros.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, por su apoyo incondicional, cariño y guía a lo largo de todo este proceso. A mis hermanas, por su compañía y motivación en cada etapa de mi formación.

A todas las personas que, de manera directa o indirecta, me brindaron su apoyo y contribuyeron a la realización de este trabajo. Asimismo, agradezco a mi universidad por brindarme las herramientas académicas necesarias y a mi asesor, por su orientación y valiosos aportes durante el desarrollo de este trabajo de suficiencia profesional.

Finalmente, agradezco a mis mascotas, por su compañía y alegría, que hicieron más llevaderos los momentos de esfuerzo y dedicación.

ÍNDICE GENERAL

ABSTRACT ..... **viii**

INTRODUCCIÓN **1**

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD **3**

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad 3

1.1.1. Reseña histórica 3

1.1.2. Servicios que brinda 3

1.1.3. Organización y estructura empresarial 4

1.2. Periodo de duración de la actividad 5

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad 5

1.4. Razón o denominación social 6

1.5. Dirección postal 6

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral 6

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD **7**

2.1. Organización de la actividad 7

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad 8

2.3. Problemática 9

2.3.1. Descripción del problema 9

2.3.2. Formulación del problema 10

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática 10

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 14

2.3.5. Definición de términos 21

2.4. Metodología y procedimientos 26

2.4.1. Técnicas e instrumentos 26

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 27

2.5. Resultados de la actividad 31

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos 31

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución 32

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución 33

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 34

III. CONCLUSIONES 36

IV. RECOMENDACIONES 37

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 38

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES 43

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa DSI UNDERGROUND PERÚ S.A.C.....4

Figura 2 Localización geográfica de la empresa …….....…….....6

Figura 3 Organigrama de la carpeta compartida entre las áreas…….....30

Figura 4 Organigrama del reporte de guías de remisión selladas ……...31

Figura 5 Organigrama de la documentación completa para la presentación..... 31

RESUMEN

La presente investigación analizó la influencia que tuvo la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de servicios del sector minero, específicamente en la presentación oportuna y correcta de las facturas y otros documentos a la página web de cada uno de los clientes, de modo que la elaboración del flujo de caja fuera correcta y oportuna. El objetivo principal fue determinar cómo la optimización del proceso de facturación electrónica impactó en la liquidez y gestión del flujo de efectivo. Para tal efecto se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y tipo descriptivo. Los resultados obtenidos sirvieron para la implementación de mejoras en el proceso de presentación oportuna de los documentos como es el caso de: factura, XML, CDR, guía de remisión, orden de compra y otros. El uso de herramientas digitales como la carpeta compartida entre áreas permitió reducir significativamente estos requisitos y evitar errores. Esta reducción permitió generar una mayor disponibilidad de efectivo y una mejora en la planificación del manejo de caja. Concluyendo que una adecuada gestión de cuentas por cobrar, centrada en la eficiencia del proceso de facturación, influyó de manera positiva y directa en el flujo de caja de la empresa.

Palabras clave: gestión de cuentas por cobrar, facturación electrónica, portales de clientes, flujo de caja, liquidez empresarial.

ABSTRACT

The present research analyzed the influence of improvements in accounts receivable management within a service company in the mining sector, specifically regarding the timely and accurate submission of invoices and other documents to each client's online platform, ensuring the proper and punctual preparation of the cash flow statement. The main objective was to determine how the optimization of the electronic invoicing process impacted on the company's liquidity and cash flow management. For this purpose, a quantitative, non-experimental, and descriptive study design was carried out. The results obtained contributed to the implementation of improvements in the timely submission of documents such as invoices, XML files, CDRs, delivery notes, purchase orders, and others. The use of digital tools, such as shared folders between departments, significantly reduced procedural requirements and prevented errors. This reduction allowed for greater cash availability and improved cash management planning. It was concluded that an adequate accounts receivable management system, focused on the efficiency of the invoicing process, positively and directly influenced the company's cash flow.

Keys words: accounts receivable management, electronic invoicing, supplier portals, cash flow, business liquidity.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de transformación digital, la eficiencia en la gestión administrativa y financiera se ha convertido en un factor determinante para la sostenibilidad de las organizaciones. Uno de los procesos más críticos dentro del área de finanzas es la gestión de cuentas por cobrar, ya que de ella depende la disponibilidad de recursos líquidos para cubrir las obligaciones operativas y estratégicas de la empresa. Este proceso, que tradicionalmente se ha centrado en la emisión y seguimiento de las facturas, ha evolucionado con la incorporación de tecnologías y plataformas digitales, especialmente en entornos corporativos donde se utilizan portales de proveedores para la recepción, validación y programación de pagos.

En el caso del sector minero en Lima Metropolitana, las empresas proveedoras deben cumplir con una serie de requisitos estrictos para la presentación de documentos de facturación en plataformas digitales, tales como la factura, XML, CDR, guía de remisión, orden de compra u orden de servicio, validación de SUNAT, y además tener en cuenta con los cronogramas de carga de presentación a los portales de los clientes y el cumplimiento de las normas tributarias. La incorrecta o tardía presentación de dichos documentos puede generar rechazos, demoras en la programación de pagos y, por ende, una mala administración del flujo de caja.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influye la mejora en la gestión de cuentas por cobrar, específicamente a través de la presentación correcta de los documentos de facturación en los portales de los clientes, en el flujo de caja de una empresa del sector minero en Lima Metropolitana. Para este propósito se parte de la hipótesis de que una gestión más eficiente de este proceso permitirá acortar los plazos de cobro, mejorará la rotación de cuentas por cobrar y generará una mayor disponibilidad de efectivo en caja.

Para ello, se ha desarrollado un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo, el cual toma como base los registros de facturación y pagos correspondientes al segundo trimestre del año 2025. A través de este análisis, se busca identificar los principales factores que generan retrasos en el proceso de cobranza y evaluar el impacto de las mejoras implementadas en términos de eficiencia y liquidez.

La importancia de esta investigación radica en que aporta evidencia empírica sobre la relación entre la eficiencia operativa en los procesos de facturación electrónica y la salud financiera de la empresa, ofreciendo además una propuesta de mejora que puede ser replicada en otras organizaciones del mismo sector.

Finalmente, el trabajo se estructura en cuatro capítulos: el primero comprende la reseña histórica de los servicios que brinda la empresa y su estructura organizacional, así como la finalidad y el objetivo; el segundo desarrolla desarrollo de la actividad, la finalidad, el objetivo de la actividad, la metodología y antecedentes; el tercero presenta las conclusiones del trabajo de investigación; el cuarto expone las recomendaciones. Por último, se muestran las referencias bibliográficas y los anexos.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1.Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

DSI Underground Perú S.A.C. forma parte del grupo DSI Underground, que tiene una larga trayectoria a nivel global. La filial en Perú comenzó a operar alrededor del año 2011 o 2012, aunque la compañía matriz tiene presencia internacional desde mucho antes.

Si consideramos que la empresa llegó al mercado peruano en esos años, podemos decir que DSI Underground Perú lleva aproximadamente 13 o 14 años operando en el país. Durante este tiempo, se ha consolidado como un actor importante en la industria de la construcción subterránea, especialmente en sectores como la minería, la construcción de túneles y la infraestructura.

Este tiempo le ha permitido adaptarse y ofrecer soluciones avanzadas en cuanto a la sostenibilidad y la seguridad de las infraestructuras subterráneas, alineándose con las necesidades de las grandes obras de infraestructura.

1.1.2. Servicios que brinda

DSI Underground Perú S.A.C. ofrece productos y soluciones para el sector minero enfocándose principalmente en el sostenimiento y refuerzo de túneles mineros.

- Productos de anclajes y sostenimiento minero
- Sistemas de ventilación subterránea

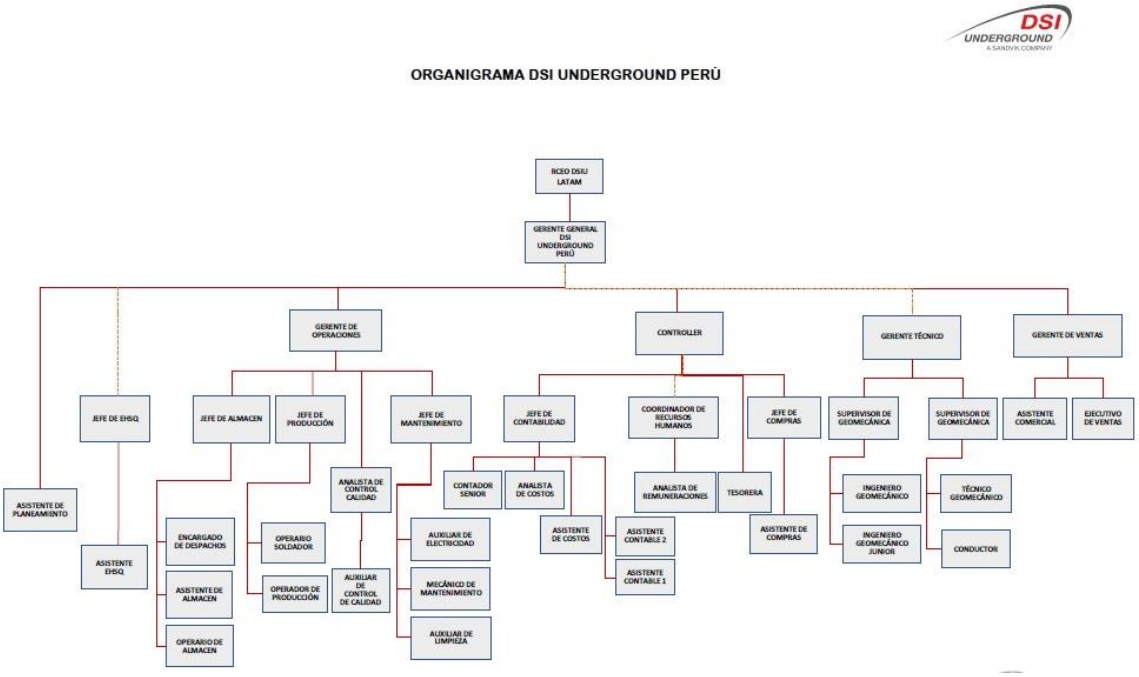
- Servicios de mantenimiento de equipos
- Sistemas de protección y seguridad

1.1.3. Organización y estructura empresarial

A continuación, se muestra el organigrama de la empresa DSI Underground Perú S.A.C., donde se puede apreciar una estructura definida por áreas y responsables.

Figura 1

Organigrama de la empresa DSI UNDERGROUND PERÚ S.A.C



1.2.Periodo de duración de la actividad

En el desarrollo de este trabajo de suficiencia profesional se analiza la vinculación con la empresa DSI Underground Perú S.A.C., donde inicié labores el 28 de noviembre de 2024 en el cargo de Asistente Contable de Cuentas por Pagar. Posteriormente, en agosto de 2025, asumí nuevas responsabilidades al incorporarme al área de Tesorería, lo que me permitió ampliar mi experiencia profesional y comprender de manera más integral los procesos financieros y administrativos de la organización.

1.3.Finalidad y objetivos de la entidad

Proveer tecnologías, productos y servicios especializados que aseguren la estabilidad, seguridad y eficiencia en obras subterráneas, contribuyendo al desarrollo sostenible de proyectos mineros y de infraestructura en el país.

La empresa tiene como objetivos garantizar la seguridad en obras subterráneas mediante prácticas y estándares técnicos de alta exigencia; ofrecer soluciones tecnológicas de alta calidad adaptadas a las necesidades del sector; apoyar activamente el desarrollo de la minería y la infraestructura en el Perú; capacitar y brindar acompañamiento técnico constante a sus clientes para asegurar una implementación efectiva de sus soluciones; y, finalmente, fortalecer su presencia en el mercado nacional mediante una propuesta de valor sólida y sostenible.

1.4.Razón o denominación social

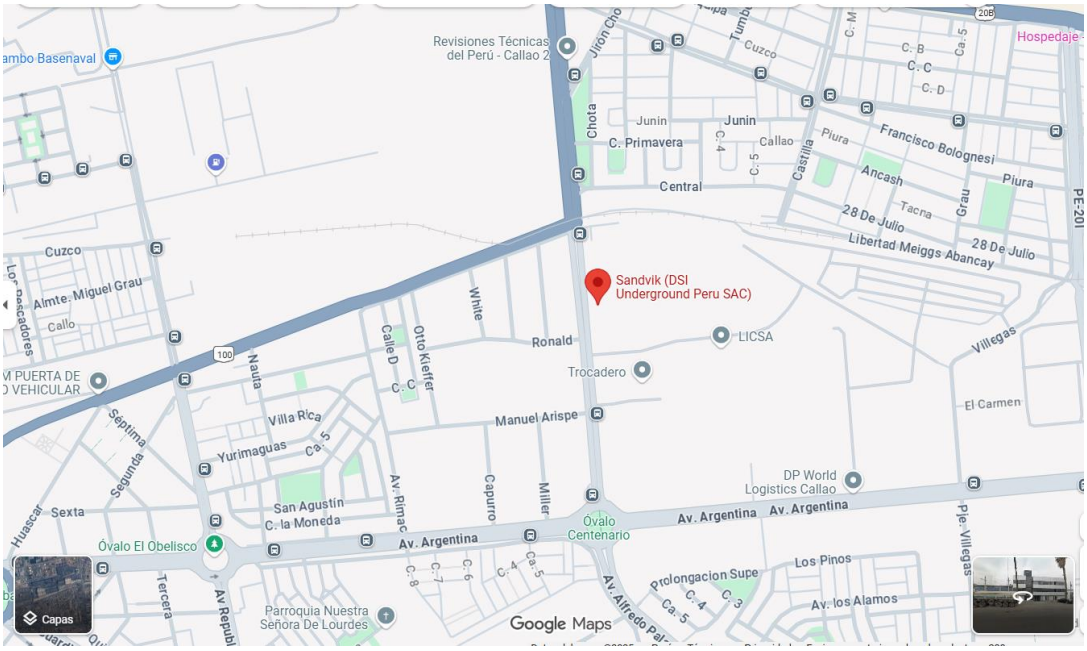
DSI Underground Perú S.A.C.

1.5.Dirección postal

La empresa DSI Underground Perú S.A.C., se encuentra domiciliada en Av. Néstor Gambetta 458 – Callao.

Figura 2:

Localización Geográfica



1.6.Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo: Massiel.salazar@sandvik.com

Celular: 987550278

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1.Organización de la actividad

La actividad profesional fue organizada en el marco de mis funciones como asistente contable en la empresa, participando activamente en el análisis y mejora del proceso de gestión de cuentas por cobrar, específicamente en lo relacionado con la presentación de documentos de facturación en los portales de clientes. Para abordar la problemática identificada, se coordinó el trabajo con las áreas de Tesorería y Facturación, estableciendo una dinámica colaborativa que permitió revisar los procedimientos existentes, detectar falencias y proponer soluciones prácticas orientadas a optimizar los plazos de cobro y mejorar el flujo de caja.

El desarrollo de la actividad se estructuró en diferentes etapas: inicialmente, se realizó un diagnóstico del proceso actual, identificando los errores frecuentes y los factores que generaban demoras en la validación de facturas. Posteriormente, se aplicó la metodología experimental, implementando mejoras puntuales como la implementación de carpetas compartidas con otras áreas, el uso correcto de los portales y el seguimiento continuo de los documentos enviados. Estas acciones permitieron observar de manera directa los efectos de los cambios introducidos sobre los tiempos de cobranza y la liquidez disponible.

A nivel organizativo, se mantuvo una planificación mensual de actividades, en la cual se definieron tareas, responsables y tiempos de ejecución. Se realizaron reuniones periódicas entre las áreas involucradas para evaluar avances, validar resultados y ajustar las acciones según los requerimientos

operativos. Esta estructura de trabajo facilitó una intervención eficiente y alineada con los objetivos de la empresa, contribuyendo así al fortalecimiento del proceso de gestión financiera.

2.2.Finalidad y objetivos de la actividad

La finalidad de la actividad es garantizar una gestión eficiente y oportuna de las cuentas por cobrar en la empresa, enfocándome en la mejora del proceso de presentación y seguimiento de documentos de facturación en los portales de clientes. Esto con el propósito de optimizar el flujo de caja y fortalecer la liquidez empresarial. Asimismo, el objetivo principal del área de Tesorería es garantizar la estabilidad financiera de la empresa mediante la implementación de procesos y herramientas que aseguren una gestión equilibrada de los ingresos y egresos. Por esa razón, se evalúan informes que apoyan la toma de decisiones relacionadas con la liquidez, contribuyendo a mantener la coherencia en los procesos internos y a promover su mejora continua dentro de la organización.

Objetivo General:

- Analizar cómo la mejora en la gestión de cuentas por cobrar influye en el flujo de caja de una empresa de servicios durante el año 2025.

Objetivos Específicos:

- Evaluar cómo la ausencia de herramientas adecuadas para la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de servicios durante el periodo 2025.

- Analizar cómo la falta de coordinación entre las áreas de la empresa influye en la presentación oportuna y correcta de las facturas durante el periodo 2025.
- Identificar los factores que generan ineficiencias en el proceso de facturación y cobros para proponer acciones que mejoren su precisión y oportunidad.

2.3.Problemática

2.3.1. Descripción del problema

El problema central que enfrenta la empresa radica en la necesidad de ser rigurosos en la presentación de documentos de facturación en los portales de los clientes, debido a que se han identificado errores y retrasos que afectan la elaboración del flujo de caja. Estas deficiencias perjudican la gestión de cobros e impactan negativamente en la liquidez y, por ende, la estabilidad financiera de la organización.

Durante las reuniones de coordinación que se llevaron a cabo con los directivos de las áreas comercial, de facturación y de tesorería, se concluyó que las demoras en la presentación de las facturas se deben principalmente a la falta de cumplimiento de algunos documentos exigidos por los clientes. Entre estos incluyen las facturas electrónicas, los archivos XML y CDR, las guías de remisión sellada por el cliente, la orden de compra o la orden de servicio, la validez del comprobante remitida de SUNAT.

Para el área de facturación recopilar y validar estos documentos requeridos por los clientes a veces resulta complejo obtenerlas debido a que no se encuentran fácilmente disponibles y requiere una coordinación permanente entre las distintas áreas. Era por tanto necesario llevar a cabo reuniones de coordinación permanentemente con las distintas áreas, dando como resultado la implementación de un procedimiento que incluya la creación de una carpeta compartida que centraliza la información requerida: las guías de remisión selladas son adjuntadas por el área de despacho, las órdenes de compra o servicio por el equipo comercial y las facturas por el área de contabilidad. Esta medida ha permitido facilitar la presentación oportuna de los documentos en los portales de clientes, con el objetivo de optimizar el proceso de cobranza y mejorar el flujo de caja.

2.3.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la mejora en la gestión de cuentas por cobrar en el flujo de caja de una empresa de servicios durante el año 2025?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

2.3.3.1.Antecedentes nacionales

Vallejos (2024), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el período 2019-2022”, presentó como finalidad determinar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Prodac en el periodo 2019-2022; se empleó una metodología cuantitativa con un diseño transversal no

experimental, descriptivo y no correlacional. Se tomó una muestra no probabilística – convencional de 25 colaboradores de la empresa Prodac; asimismo empleo el cuestionario como instrumento. Cuyos resultados, derivados del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, revelaron un valor de (0,896) y su nivel de significancia fue de (p<0,001) lo cual es inferior a (0,05), lo que se deduce que hay una relación considerable entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Prodac. Considerando estos resultados de la investigación realizada, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa. Cabe mencionar que se complementa con mi trabajo de suficiencia profesional ya que se interpreta que el mal seguimiento en la política de pagos, el ineficiente control de cuentas por cobrar y la falta de personal encargado en el área afecta negativamente en la liquidez de la empresa.

Torres (2024), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa de consultoría durante el período 2020-2023”, presentó como finalidad resaltar que la implementación de nuevas estrategias de cobranza es fundamental para el área de cobranzas; se empleó una metodología cuantitativa con un diseño exclusivamente descriptivo y emplearon el cuestionario como instrumento de información. Después del análisis concluye que ha logrado una mejora considerable en el flujo de efectivo gracias a la implementación de procedimientos y estrategias definidas; además, el flujo de caja estable ha permitido cumplir

con las obligaciones financiera y operativas de la empresa. Asimismo, cabe mencionar que este se complementa con mi trabajo de suficiencia profesional, especialmente en lo referente a la importancia de nuevas estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar ya que resulta imprescindible para llevar un correcto seguimiento de los pagos de los clientes y que no afecte negativamente en el flujo de caja de la empresa.

Osorio (2025), en su tesis titulada “Implementación del flujo de caja para el control de liquidez a través del ERP SAP en el sector industrial, 2024”, presentó como objetivo que conocer el flujo de caja y la relación con la liquidez de una empresa es importante para mejorar la planificación estratégica; se empleó una metodología basada en la recolección de datos alcanzada por el libro mayor de la empresa y el análisis documental, así como también diversas fuentes de información como artículos, páginas web y tesis de pregrado y postgrado. Se concluye que la implementación del flujo de caja permitió evaluar la liquidez que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Además, observó que el flujo de caja financiero es el que más apoyo brinda para mantener las operaciones, principalmente porque existe un desbalance entre las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de la compañía. Este trabajo complementa mi trabajo de suficiencia profesional, ya que se considera que la implementación de reportes relacionados al flujo de caja y la implementación de ratios financieros resulta importante ya que nos permite conocer si la organización es saludable financieramente.

2.3.3.2.Antecedentes internacionales

Avelino (2017) en su tesis titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA.” de la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, para optar de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA, presento como objetivo principal evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA, empleó una metodología basado en lo deductivo ya que realizó el análisis y evaluación de cuentas por cobrar junto con la actualización de políticas y procedimientos para la optimización de recursos y la influencia que tiene en los estados financieros de la organización. Además, tiene un enfoque cualitativo y tipo de investigación descriptivo con instrumentos como el análisis de los informes contables, observación directa de las cuentas por cobrar y entrevistas. Avelino concluyó que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar genera un impacto negativo en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA. Este trabajo complementa mi trabajo de suficiencia profesional, ya que también estoy de acuerdo que mediante la evaluación de cuentas por cobrar permitirá mejorar la gestión de cobranza junto con la implementación de nuevas políticas internas y procedimientos.

Morales y Villavicencio (2018), en su tesis titulada *“Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez”* presentada en la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, tuvieron como propósito analizar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la

empresa RAUNI Importadores y Autopartes S.A. Para ello, emplearon una metodología de tipo descriptiva-comparativa, utilizando la técnica de recolección documental de datos con un enfoque cualitativo, apoyándose principalmente en la revisión de documentos. Los resultados obtenidos evidenciaron que la empresa enfrentaba diversos inconvenientes directamente relacionados con el proceso de cobranza, tales como el incumplimiento de los manuales de crédito, la falta de análisis y control de las cuentas por cobrar, y el desconocimiento respecto a las facturas emitidas al crédito. Este trabajo complementa con mi trabajo de suficiencia profesional porque se concluye que una adecuada administración de las cuentas por cobrar resulta esencial para mejorar la liquidez y no generar efectos adversos en la situación financiera de la empresa.

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

2.3.4.1. Bases teóricas

Flujos de caja

En el Perú, las entidades que elaboran estados financieros deben observar la NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo, la cual ha sido adoptada oficialmente por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Esta norma exige la elaboración de un estado de flujos de efectivo clasificando los movimientos de efectivo según actividades de operación, inversión y

financiación, con el fin de permitir a los usuarios evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo.

Según Litvinova y Panekin (2024), el flujo de caja debe entenderse como “un sistema de entradas y salidas de efectivo que refleja el movimiento real de fondos en una empresa y constituye una categoría económica fundamental para la estabilidad y sostenibilidad de las operaciones”. Desde este enfoque, su análisis permite evaluar la solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa.

Asimismo, Wang (2023) afirma que la gestión eficiente del flujo de caja impacta de forma directa en la rentabilidad empresarial, pues “una estructura estable y predecible de flujos operativos permite maximizar la rentabilidad y reducir el riesgo financiero”.

En suma, el flujo de caja no solo mide liquidez, sino que constituye un instrumento estratégico para la toma de decisiones financieras y la creación de valor de la empresa.

Gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar es un proceso fundamental dentro de la administración financiera de cualquier empresa, ya que implica la administración y control de las deudas que los clientes mantienen con la organización, lo cual impacta directamente en la liquidez y flujo de caja (Gitman, 2014). Este proceso abarca desde la facturación oportuna, la entrega correcta de documentos, hasta el seguimiento y cobranza efectiva,

buscando minimizar los retrasos y la morosidad (Brigham & Ehrhardt, 2017).

Según Ross, Westerfield y Jordan (2016), una gestión eficiente de las cuentas por cobrar contribuye a reducir el riesgo de impago y a mejorar la disponibilidad de recursos para financiar las operaciones diarias. Para ello, es vital establecer políticas claras de crédito, procedimientos adecuados de facturación y un sistema riguroso de seguimiento a los pagos. Además, la automatización mediante sistemas electrónicos puede optimizar significativamente estos procesos, reduciendo errores y acelerando la confirmación y recepción de pagos (Higgins, 2018).

Por otro lado, Díaz (2019) enfatiza que la correcta presentación y validación de documentos, como facturas electrónicas y comprobantes digitales, es clave para evitar retrasos en la conciliación y recepción de pagos, especialmente en empresas que operan con portales de proveedores electrónicos. La coordinación entre las áreas de ventas, contabilidad y tesorería es indispensable para garantizar la integridad y veracidad de la información, lo que impacta directamente en la eficiencia del flujo de caja.

Liquidez empresarial

La liquidez empresarial, como indicador fundamental de la solvencia y estabilidad financiera, se encuentra regulada en el Perú a través de un conjunto de normas contables, financieras, tributarias y prudenciales que buscan garantizar la transparencia, el control y la adecuada gestión de los recursos monetarios de las empresas. Dichas normas son aplicables

tanto al sector privado como al sector público, y se encuentran alineadas a los estándares internacionales de información financiera (NIIF).

1. Normativa contable aplicable a la liquidez empresarial

a) Norma Internacional de Contabilidad N.º 1 (NIC 1): Presentación de Estados Financieros

La NIC 1, adoptada oficialmente en el Perú por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), establece los lineamientos para la presentación razonable de los estados financieros de las empresas. Según el párrafo 66 de la NIC 1 (IASB, 2023), una entidad debe clasificar sus activos y pasivos como corrientes o no corrientes con el propósito de evaluar su posición de liquidez.

b) Norma Internacional de Contabilidad N.º 7 (NIC 7): Estado de Flujos de Efectivo

La NIC 7 regula la elaboración y presentación del estado de flujos de efectivo, el cual constituye un instrumento esencial para evaluar la liquidez y solvencia empresarial. De acuerdo con esta norma, las empresas deben clasificar sus movimientos de efectivo en tres categorías:

- Actividades de operación: flujos derivados de las operaciones principales.
- Actividades de inversión: adquisición o disposición de activos a largo plazo.
- Actividades de financiación: obtención o pago de recursos financieros.

Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9): Instrumentos financieros

La NIIF 9 tiene como objetivo "establecer los principios para la información financiera sobre activos y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros, para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad". Según Rodríguez Díaz (2017), esta norma introduce "nuevos desafíos para los contadores" al sustituir la anterior NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, implicando cambios significativos en la clasificación, medición y deterioro de los instrumentos financieros. La aplicación de la NIIF 9 resulta relevante para la gestión de activos tales como las cuentas por cobrar, ya que estos pueden cumplir la definición de activos financieros y, por tanto, deben someterse a los criterios de reconocimiento, deterioro y medición que la norma impone.

Portales de clientes

El portal de clientes se concibe como una plataforma digital segura que permite al cliente realizar de forma autónoma múltiples tareas, como gestionar su cuenta, consultar facturas, realizar pagos, acceder a información técnica o soporte, o tramitar incidencias, sin necesidad de intervención directa del agente de servicio (Rust & others según fuente).

Según un proveedor de soluciones de CRM y autoservicio, “un customer portal es una interfaz segura en la web o aplicación móvil que la empresa usa para proporcionar capacidades de autoservicio a sus clientes” (Salesforce, 2021). Este enfoque lo ubica en el marco de autoservicio y eficiencia operativa.

Asimismo, es importante señalar que, para el registro de facturas en los portales de clientes, se requiere adjuntar determinados documentos, entre ellos la factura electrónica, los archivos XML y CDR, así como la orden de compra u orden de servicio, además de la consulta de validez emitida por la SUNAT, la cual se explicará en secciones posteriores. Una vez cargados dichos documentos en el portal correspondiente comienzan a contabilizarse los días de crédito establecidos entre las partes. Cabe resaltar que algunos portales de clientes establecen requisitos específicos y cronogramas estrictos para la carga de documentos; en caso de no cumplir con los plazos establecidos, el sistema rechaza automáticamente la factura.

Reporte de AR

Un reporte de cuentas por cobrar (Accounts Receivable report, o *AR report*) es un documento financiero que concentra información sobre todas las facturas emitidas por la empresa que aún no han sido cobradas. Según Vásquez Guevara (2019), “una adecuada gestión de cuentas por cobrar se requiere de técnicas, métodos y políticas de crédito y cobranza … logrando así una óptima liquidez” (p. 12). Asimismo, Pareja Sánchez

(2022) señala que “la gestión de cobranzas, dentro del manejo del capital de trabajo, se ha convertido en un tema de gran actualidad … las cuentas por cobrar representan el dinero que se le debe a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados” (p. 121).

Desde el punto de vista normativo-contable, las cuentas por cobrar deben reconocerse como activos financieros cuando representan derechos exigibles, conforme lo establece la NIC 39 Préstamos y Partidas por Cobrar (GA26) del marco internacional, que define claramente que “un activo financiero no derivado con pagos fijos o determinables (incluyendo activos por préstamos, cuentas comerciales por cobrar …) puede cumplir la definición de préstamos y cuentas por cobrar”. En el ámbito peruano, dicha normativa internacional se aplica a través de los lineamientos locales, lo que implica que un reporte AR debe sustentar cuantitativa y cualitativamente la cartera de clientes, su antigüedad, provisiones por incobrabilidad y su repercusión en la liquidez de la organización.

El reporte AR es una herramienta clave para la administración financiera porque da soporte a la gestión del flujo de caja al identificar clientes morosos, plazos de vencimiento y provisiones necesarias. Por ejemplo, Yaurivilca & Gastelú (2019) afirman que “la gestión de las cuentas por cobrar… permite generar flujo de efectivo que ayuda a las empresas a crecer; del mismo modo, contar con liquidez y solvencia para enfrentar sus obligaciones” (p. 45). De este modo, un reporte bien estructurado no sólo refleja la cartera pendiente, sino que alerta sobre

deficiencias en políticas de crédito y cobranza, lo cual es muy relevante para tu análisis de procesos de facturación y cobros.

Ventas al crédito

Las ventas al crédito son aquellas operaciones mediante las cuales una empresa entrega bienes o presta servicios al cliente, quien se compromete a pagar en una fecha posterior, generando así un derecho exigible para la empresa (Cárdenas, et al, 2020, p. 5). En una empresa de servicios la concesión de crédito a clientes requiere controles rigurosos, ya que un exceso de ventas al crédito sin seguimiento puede incrementar los plazos de cobro, aumentar la morosidad y deteriorar el flujo de caja (Flores & Naval, 2018). De esta forma, las ventas al crédito representan una herramienta comercial valiosa, pero también un riesgo financiero que debe gestionarse de forma adecuada para preservar la solvencia de la empresa.

2.3.5. Definición de términos

Facturación electrónica

La facturación electrónica (FE) es un proceso mediante el cual los documentos fiscales que tradicionalmente se emiten en formato físico, como las facturas, son creados, transmitidos, recibidos y almacenados de manera digital, ya sea por el portal de SUNAT o por algún sistema contable. Este proceso ha ganado relevancia en los últimos años debido a la mejora de la eficiencia administrativa, la reducción de costos operativos,

y la lucha contra el fraude fiscal (Salazar et al., 2019). Además, la facturación electrónica facilita el acceso a la información fiscal y mejora la transparencia en los sistemas tributarios.

El impacto de la facturación electrónica ha sido positivo en diversos sectores. Uno de los principales beneficios es la reducción de los costos operativos. Según García y Martínez (2021), la digitalización de los procesos administrativos elimina la necesidad de realizar tareas manuales, como el almacenamiento físico de documentos, lo que se traduce en una optimización de los recursos. Además, la facturación electrónica ayuda a disminuir el uso de papel, lo que contribuye al cuidado del medio ambiente (Ruiz et al., 2018).

La facturación electrónica ha mostrado un crecimiento continuo y se espera que en el futuro sea una herramienta clave para mejorar la eficiencia de la administración pública y el sector empresarial. En este sentido, la integración de la inteligencia artificial y el análisis de big data podría mejorar la capacidad de los sistemas de facturación para detectar patrones de fraude y optimizar la recaudación fiscal (Chavez, 2022).

Extensible Markup Language *(XML)*

El XML (Extensible Markup Language) es un estándar de marcado que define un conjunto de reglas para la codificación de documentos en un formato legible tanto por humanos como por máquinas. Desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C), XML ha jugado un papel

fundamental en la interoperabilidad de sistemas, el intercambio de datos y la estructuración de información en la web (Chavez et al., 2020).

Una de las ventajas clave del XML es su capacidad para ser independiente de la plataforma y el lenguaje de programación, lo que facilita su uso en aplicaciones distribuidas. Esto lo convierte en un estándar ampliamente utilizado en áreas como el intercambio de datos entre sistemas, la definición de configuraciones de software y la creación de documentos con estructuras complejas (Sánchez & Rodríguez, 2021).

Además, XML es utilizado en la creación de configuraciones de software debido a su capacidad para almacenar información estructurada de manera legible. En este sentido, según Mendoza (2018), XML es una herramienta indispensable en el desarrollo de aplicaciones donde se requiere la personalización de configuraciones sin necesidad de modificar el código fuente.

Comprobante de Recepción Digital (CDR)

El Comprobante de Recepción Digital (CDR) es un documento electrónico que actúa como prueba de la recepción de un archivo o documento fiscal, en particular dentro del contexto de la facturación electrónica. En la mayoría de los sistemas de facturación electrónica, el CDR es emitido por las autoridades fiscales o las plataformas de facturación como un mecanismo de validación de que una transacción ha sido correctamente registrada y que el documento ha sido recibido por el

sistema tributario (González et al., 2020). El CDR tiene como objetivo principal ofrecer seguridad y transparencia en las transacciones comerciales, así como garantizar el cumplimiento de las normativas fiscales vigentes.

Dentro del proceso de facturación electrónica, el CDR tiene un papel esencial en la automatización de los procesos tributarios. Después de que una empresa genera una factura electrónica y esta es enviada al sistema tributario, el sistema fiscal devuelve un CDR como respuesta de recepción. Según Pérez y Rodríguez (2019), la emisión del CDR garantiza la transparencia y permite a las autoridades fiscales realizar un seguimiento preciso de las transacciones comerciales.

Guía de remisión electrónica

La Guía de Remisión es un documento tributario utilizado en el comercio para registrar el traslado de bienes de un lugar a otro. Su función principal es la de asegurar el cumplimiento de las normativas fiscales y aduaneras relacionadas con el transporte de mercancías. Este documento ha cobrado una gran importancia en el contexto de la facturación electrónica y la automatización de procesos administrativos, ya que permite verificar el origen y destino de los productos transportados, y facilita el control por parte de las autoridades fiscales (López & Rodríguez, 2019). La Guía de Remisión cumple un papel crucial en la prevención del contrabando y el fraude fiscal, pues actúa como prueba de que los bienes

han sido correctamente enviados desde el punto de origen hasta el destino final. Asimismo, la dependencia de la conectividad a internet puede ser un desafío en áreas rurales o en países con infraestructuras digitales limitadas.

Según López y Vargas (2020), otro beneficio importante de la Guía de Remisión electrónica es su contribución a la mejora de la logística y la cadena de suministro. Al permitir la validación electrónica de los documentos, las empresas pueden mejorar la trazabilidad de sus mercancías, lo que aumenta la eficiencia del transporte y reduce los tiempos de espera en los controles aduaneros.

Orden de compra

La orden de compra es un documento que formaliza el acuerdo entre un comprador y un proveedor en el contexto de una transacción comercial. Este documento tiene como objetivo garantizar que ambas partes estén alineadas en cuanto a los productos o servicios que se van a adquirir, su precio, condiciones de entrega y otros términos relevantes. En la actualidad, la orden de compra es una herramienta clave en la gestión de la cadena de suministro, ya que facilita la planificación, el control de inventarios y la conciliación de pagos (Sánchez & Pérez, 2019). El propósito principal de la orden de compra es asegurar que ambas partes tengan claridad sobre los términos del acuerdo. También ayuda a las empresas a tener un control detallado sobre sus adquisiciones, a evitar errores en los pedidos y a gestionar mejor sus inventarios. Además, este

documento permite una auditoría interna más eficiente, ya que facilita la conciliación entre las facturas recibidas y las órdenes de compra (González et al., 2020).

Otro beneficio clave es la capacidad de monitorear el proceso de compra desde su inicio hasta su conclusión. El seguimiento de las órdenes de compra a lo largo del ciclo de vida del pedido ayuda a identificar posibles cuellos de botella en la cadena de suministro, lo que permite a las empresas tomar acciones correctivas de manera oportuna (Mendoza et al., 2021).

Otro desafío es la integración de sistemas de órdenes de compra electrónicas con otros sistemas de gestión empresarial (ERP), lo que puede requerir una inversión significativa en infraestructura tecnológica y capacitación (González et al., 2020). Además, la seguridad y la privacidad de los datos son preocupaciones clave en la adopción de sistemas electrónicos, ya que las empresas deben asegurarse de que sus plataformas sean seguras y que cumplan con las normativas de protección de datos.

2.4.Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Este trabajo se fundamenta en la experiencia profesional de quien lo realiza, así como en la revisión de documentos relevantes que se describen a lo largo del desarrollo del estudio. La investigación tiene un enfoque explicativo, ya que busca analizar las causas que originan la

problemática que motiva este trabajo de suficiencia profesional. No se aplicaron técnicas ni instrumentos específicos para su realización.

He analizado documentos y reportes que se llevan a cabo en la organización, estos son el AR (*Accounts Receivable*), lo cual he podido identificar que las demoras en la presentación de facturas en los portales de los clientes generan retrasos en los pagos, ya que, en el sistema se contabiliza y registra la factura a partir de la fecha en la que se ingresa en el portal del cliente. Asimismo, he hecho una muestra con una prueba aleatoria de diez facturas dentro del segundo trimestre del año para poder identificar indicadores de la presentación.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

Se detallan los siguientes procedimientos para plantear el problema principal de la demora en el registro de facturas en el portal del cliente y la implementación de nuevas políticas y/o herramientas, relacionado directamente con la gestión de tesorería y el flujo de efectivo de la empresa.

a. **Identificación del problema:** Se identificó que el proceso de registro de los comprobantes emitidos a los clientes carecía de una política formal, lo que generaba una falta de coordinación entre las áreas involucradas, dificultando la implementación de mejoras. Estas áreas cumplen un papel fundamental, ya que sus documentos son necesarios para la correcta presentación de las facturas en los portales de los

clientes. La ausencia de comunicación y procedimientos claros puede ocasionar retrasos en la emisión de los comprobantes, rechazo de los comprobantes de parte de los clientes y ser observado por el área de control interno, afectando a las cuentas por cobrar.

b. **Análisis del marco normativo:** En el análisis del marco normativo relacionado con el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se identifican diversas normas y regulaciones que regulan la correcta gestión de las ventas al crédito y el registro de comprobantes emitidos. Desde la contabilidad, normas como la NIIF 9 sobre instrumentos financieros y la NIC 1 sobre presentación de estados financieros establecen pautas para el reconocimiento, medición y registro de las cuentas por cobrar, así como para la correcta presentación de los ingresos en los estados financieros. A nivel tributario, la normativa peruana sobre los comprobantes de pago electrónicos establece obligaciones precisas en cuanto a la emisión oportuna de facturas, así como los plazos legales para su presentación y registro.

c. **Construcción de la alternativa de solución:** Con el objetivo de mejorar el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se propuso coordinar una reunión entre las áreas de Comercial, Despacho y Contabilidad, con la finalidad de establecer una carpeta compartida que permita centralizar la información de las órdenes de compra de los clientes y las guías de remisión selladas de los productos entregados.

Asimismo, se planteó la contratación de un especialista externo encargado de la gestión de cuentas por cobrar y del seguimiento de los pagos, con el fin de optimizar el flujo de efectivo de la empresa y asegurar que no se presenten inconvenientes durante el cierre mensual. Finalmente, se consideró la actualización de los procedimientos internos y de las herramientas contables utilizadas.

2.4.2.1.Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

Para la implementación de las soluciones propuestas, se coordinó inicialmente una reunión entre las áreas de Comercial, Despacho y Contabilidad, con el objetivo de establecer un canal de comunicación más efectivo y promover la coordinación entre áreas. Como resultado, se creó una carpeta compartida donde se centraliza la información de las órdenes de compra de los clientes y las guías de remisión selladas de los productos entregados. Esta medida permitió que los documentos necesarios para la emisión de las facturas estén disponibles de manera organizada y accesible, reduciendo los retrasos y errores en la presentación de los comprobantes ante los clientes.

Figura 3

Carpeta compartida entre área comercial, de despacho y contabilidad

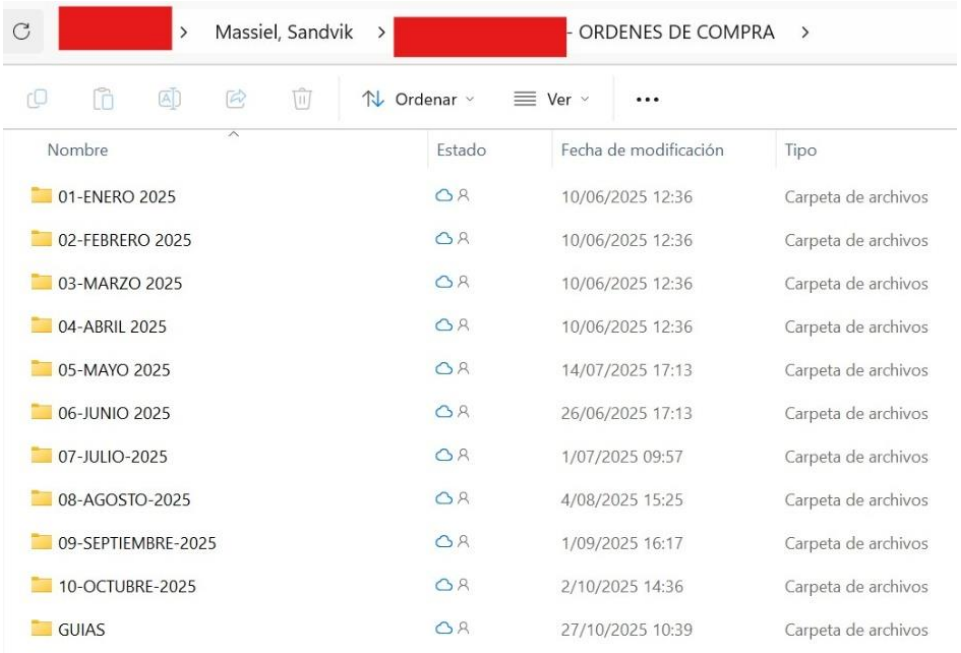


Figura 4

Reporte de guías de remisión selladas

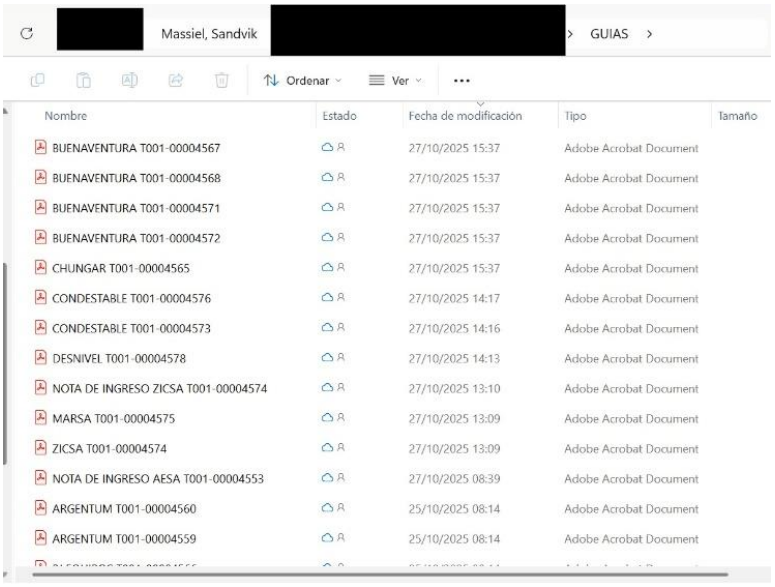
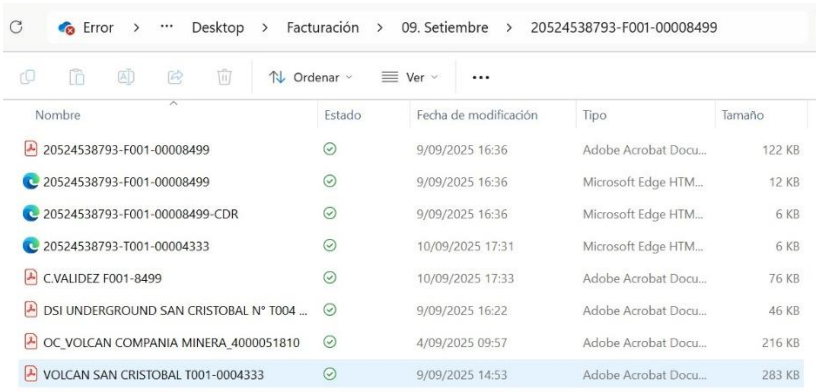


Figura 5

Documentación completa para presentación de la factura



2.5.Resultados de la actividad

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

Para el desarrollo de este trabajo de suficiencia profesional se aplicaron procedimientos de análisis descriptivo y observación directa de los procesos administrativos vinculados con la facturación y las cuentas por cobrar. La información se obtuvo principalmente a través de la revisión documental de órdenes de compra, guías de remisión, facturas emitidas y reportes contables de la empresa DSI Underground Perú S.A.C. Asimismo, se llevaron a cabo reuniones de coordinación con las áreas de Comercial, Despacho y Contabilidad, las cuales permitieron identificar las causas de los retrasos en la presentación de documentos y en la emisión de comprobantes de pago.

Entre ellos, se estableció una carpeta compartida que centraliza la información necesaria para la emisión de facturas, asegurando el acceso oportuno y ordenado de los documentos para su presentación en los portales de los clientes. Además, se está planteando la participación de un especialista externo para el seguimiento de las cuentas por cobrar, lo cual permitirá un control más efectivo de los pagos y una mejora en el flujo de caja de la empresa.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

En el análisis de las alternativas de solución planteadas para optimizar el proceso de facturación y cuentas por cobrar, se identificaron ventajas y desventajas relevantes. La primera alternativa, referente a la creación de una carpeta compartida entre las áreas de Comercial, Despacho y Contabilidad, permitió centralizar la información necesaria para la emisión de facturas, reduciendo retrasos y errores. Su principal limitación radicó en la dependencia del compromiso de los colaboradores para mantener actualizada la información y la mayor carga administrativa.

La segunda alternativa, consistente en la contratación de un especialista externo para el seguimiento de las cuentas por cobrar, contribuyó a mejorar el control del flujo de efectivo y a disminuir la morosidad. No obstante, generará un incremento en los costos operativos de la empresa.

Finalmente, la actualización de los procedimientos internos y herramientas contables fortaleció la coordinación entre áreas y mejoró la

eficiencia en la presentación de documentos. Sin embargo, su implementación requirió tiempo de adaptación y superación de cierta resistencia al cambio.

En sentido con el trabajo realizado podemos resumir que las tres alternativas resultaron complementarias, logrando una mejora en la organización del proceso y en la gestión de cuentas por cobrar.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

A partir de los resultados obtenidos en los estudios de los autores que se tomaron como referencia para esta investigación, se puede plantear la siguiente discusión:

- Vallejos (2024) demostró en su estudio que una gestión de cobranzas deficiente afecta directamente la liquidez empresarial, evidenciando una fuerte relación entre ambas variables. Su investigación resalta que la falta de control en los pagos y el escaso seguimiento de las cuentas por cobrar reducen la disponibilidad de efectivo. En mi experiencia profesional, esta conclusión resulta muy pertinente, ya que he podido observar que la ausencia de políticas definidas y de una adecuada coordinación entre áreas ocasiona retrasos en la facturación y, por ende, una afectación en el flujo de caja.

- De igual manera, Torres (2024) destacó la importancia de aplicar estrategias de cobranza actualizadas para mantener un flujo de caja estable y mejorar la capacidad de respuesta financiera. Su trabajo

confirma que la implementación de procedimientos claros permite optimizar la gestión de cobros. En relación con mi experiencia laboral, coincido con su planteamiento, pues considero que la adopción de estrategias innovadoras y una comunicación más efectiva entre las áreas involucradas son esenciales para garantizar una gestión financiera eficiente.

- Por último, Osorio (2025) sostuvo que el uso de herramientas tecnológicas, como los sistemas ERP, fortalece el control del flujo de caja y contribuye a una mejor planificación financiera. Su investigación demuestra que la aplicación de reportes financieros mejora la toma de decisiones y evita desbalances entre cuentas por cobrar y cuentas por pagar. En mi caso, comparto esta idea, ya que la actualización de herramientas contables y la generación de reportes internos han permitido optimizar los procesos de facturación, hacer seguimiento a las cuentas por cobrar y reforzar la estabilidad financiera de la empresa.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

2.5.4.1.Alcance

La alternativa elegida consistió en la creación de una carpeta compartida entre las áreas de Comercial, Despacho y Contabilidad, con la finalidad de centralizar la documentación necesaria para la emisión oportuna de facturas. Su implementación permitió organizar el

flujo de información, facilitando que cada área tuviera acceso a las órdenes de compra, guías de remisión y demás documentos relevantes. Este sistema contribuyó a disminuir los errores en la presentación de facturas, reducir los retrasos en los registros contables y fortalecer la trazabilidad de los documentos.

2.5.4.2.Limitaciones

La implementación se desarrolló de forma parcial, debido a la complejidad de coordinar simultáneamente a las tres áreas involucradas. Esta situación generó algunas dificultades en la actualización constante de la información y en el cumplimiento de los plazos para el registro de documentos. Pese a estas limitaciones, la alternativa permitió identificar los puntos críticos del proceso, con la finalidad de fortalecer la comunicación interna entre áreas y el control documental de la facturación.

III. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la falta de entrega oportuna de documentos por parte de las áreas involucradas genera observaciones y rechazos en los portales de los clientes, afectando directamente el flujo de caja. En ese sentido, la implementación de un seguimiento semanal de la documentación representa una medida eficaz para garantizar la emisión y registro oportuno de los comprobantes.
2. Se determinó que un control constante y la verificación oportuna del registro de los comprobantes emitidos a los clientes fortalecen significativamente la gestión de las cuentas por cobrar, reduciendo retrasos y mejorando la eficiencia del proceso administrativo.
3. Se determinó que la actualización y aplicación de las políticas internas de cuentas por cobrar, junto con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por los clientes, permite optimizar las proyecciones de cobranza y mantener una adecuada alineación con el flujo de caja empresarial.

IV. RECOMENDACIONES

Cada medida sugerida busca dar respuesta a las situaciones identificadas, mejorar la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar y asegurar un flujo de caja adecuado.

1. Se recomienda fortalecer la coordinación entre Comercial, Despacho y Contabilidad mediante reuniones quincenales y la formalización de la carpeta compartida como parte del procedimiento interno de facturación, definiendo responsables y plazos. Esto reducirá errores en la presentación de documentos y mejorará la comunicación entre áreas, logrando una facturación más oportuna y eficiente.
2. Se recomienda fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar mediante la implementación de herramientas tecnológicas que permitan un control automatizado. La empresa debería considerar la adopción de un sistema contable o módulo financiero que integre la información de flujo de caja.
3. Se recomienda monitorear continuamente los puntos críticos del proceso de facturación y cobros mediante auditorías internas y análisis de indicadores, desarrollando un plan de mejora continua que garantice precisión en los registros, cumplimiento de plazos y trazabilidad de la información. Asimismo, es importante fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión del flujo de caja y las cuentas por cobrar, promoviendo la responsabilidad compartida entre las áreas involucradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Avelino. M (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía*. Ltda. Guayaquil, Ecuador. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil", Facultad de Administración, Escuela Profesional de Contabilidad y Auditoría] http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299.

Cárdenas Vásquez, C., Rengifo Aguilar, M. D. P., & Díaz López, E. B. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y el disponible de una empresa comercial*. Universidad Peruana Unión.

Chávez, A., Pérez, D., & Rodríguez, S. (2020). *La evolución de XML en la transmisión de datos para servicios web*. Journal of Web Technologies, 18(2), 45-58. https://doi.org/10.1234/jwt.2020.1802

Chávez, C. (2022). *La facturación electrónica y la inteligencia artificial: Hacia una administración fiscal más eficiente*. Innovación y Tecnología en la Administración Pública, 15(1), 18-34. https://doi.org/10.1109/itap.2022.1501

Díaz, L. M. (2019). *Gestión electrónica de facturación y su impacto en la administración financiera*. Revista Peruana de Contabilidad, 12(2), 45-57.

Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria, 6*(1). https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039

García, M., & Martínez, P. (2021). *Impacto de la facturación electrónica en la eficiencia administrativa*. Revista de Innovación Tecnológica, 14(3), 45-56. https://doi.org/10.1234/rit.2021.0143

Gitman, L. J. (2014). *Principles of managerial finance* (14th ed.). Pearson Education.

González, M., Pérez, J., & Salazar, R. (2020). *El impacto de la facturación electrónica y los CDRs en la transparencia fiscal*. Revista Latinoamericana de Tecnología Fiscal, 15(2), 45-61. https://doi.org/10.1234/rlft.2020.1502

González, R., Martínez, J., & Rodríguez, P. (2020). *La digitalización en la gestión de compras: La evolución de la orden de compra electrónica*. Journal of Digital Commerce, 18(1), 35-47. https://doi.org/10.1234/jdc.2020.1801

Higgins, R. C. (2018). *Analysis for financial management* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

JustRelate. (2020, May). *What is a Customer Portal?* https://www.justrelate.com/what-is-a-customer-portal-5f34af53c390d35b justrelate.com

Litvinova, V., & Panekin, G. (2024). *The essence of cash flow as an economic category*. *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology, 4*(22), 150-155. https://doi.org/10.36887/2415-8453/2024-4-22

López, A., & Rodríguez, P. (2019). *La Guía de Remisión como instrumento de control en el comercio internacional*. Journal of International Trade and Taxes, 8(2), 77-90. https://doi.org/10.8901/jitt.2019.0802

López, A., & Vargas, F. (2020). *La Guía de Remisión electrónica y su impacto en la eficiencia del control fiscal*. Revista Internacional de Tecnología y Comercio, 14(3), 100-114. https://doi.org/10.6789/ritc.2020.143

Mendoza, L. (2018). *La importancia de XML en la configuración de software moderno*. Revista de Tecnología y Desarrollo, 5(4), 103-112. https://doi.org/10.2345/td.2018.0504

Mendoza, L., Pérez, M., & Salazar, F. (2021). *La optimización de la cadena de suministro mediante la implementación de órdenes de compra electrónicas*. Journal of Supply Chain Management, 15(3), 121-134. https://doi.org/10.8901/jscm.2021.1503

Morales, J. & Villavicencio, E. (2018). Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil], Ecuador. http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2410

Osorio, K. (2024). Implementación del flujo de caja para el control de liquidez a través del ERP SAP en el sector industrial, 2024. [Trabajo de suficiencia profesional de segunda especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Pérez, D., & Rodríguez, M. (2019). *El CDR como herramienta de validación en la facturación electrónica*. Revista de Contabilidad y Finanzas, 22(1), 20-35. https://doi.org/10.8901/rcf.2019.2201

Pérez, M., & Rodríguez, D. (2021). *Interoperabilidad de sistemas fiscales y la implementación de la Guía de Remisión electrónica*. Journal of Business and Tax Compliance, 9(4), 65-79. https://doi.org/10.8765/jbtc.2021.0904

Rodríguez Díaz, D. del P. (2017). *Antes NIC 39 ahora NIIF 9: nuevos desafíos para los contadores.* Contabilidad y Negocios, 12(23), 6–21. https://doi.org/10.18800/contabilidad.201701.001 Revista PUCP

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2016). *Fundamentals of corporate finance* (11th ed.). McGraw-Hill Education.

Ruiz, J., Salazar, G., & Peña, F. (2018). *La facturación electrónica y su impacto ambiental*. Estudios de Economía Digital, 9(1), 15-30. https://doi.org/10.8765/eed.2018.0901

Salazar, G., Peña, F., & Jiménez, R. (2019). *Facturación electrónica: Un análisis de su adopción en América Latina*. Revista Latinoamericana de Administración, 26(2), 82-98. https://doi.org/10.9087/rlad.2019.2602

Salesforce. (2021). *What is a Customer Portal? Benefits & more*. https://www.salesforce.com/service/customer-self-service/customer-portal/ Salesforce

Sánchez, J., & Pérez, M. (2019). *La orden de compra como herramienta fundamental en la gestión de adquisiciones*. Revista Internacional de Gestión Empresarial, 21(3), 125-137. https://doi.org/10.1234/rige.2019.213

Sánchez, J., & Rodríguez, F. (2021). *XML en la creación de bases de datos flexibles*. Journal of Database Technologies, 12(3), 66-79. https://doi.org/10.2345/jdt.2021.1203

Torres, L. (2024). Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa de consultoría durante el periodo 2020-2023. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Vallejos, M. (2024). Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Vásquez Guevara, N. (2019). *Importancia de la gestión de cuentas por cobrar*. [Universidad Peruana Unión]. Perú.

Wang, Y. (2023). *Research on the impact of corporate cash flow management on profitability*. *Highlights in Business, Economics and Management.* https://doi.org/10.54097/djkqmq13

Yaurivilca Barreto, P. A., & Gastelú Ayala, T. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar: una herramienta para mejorar las finanzas. [Universidad Peruana Unión]. Perú.

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

NOTA. Las imágenes mostradas son capturas del portal elegido al azar de un cliente. Algunas partes de la figura han sido cubiertas debido a que contienen información confidencial.

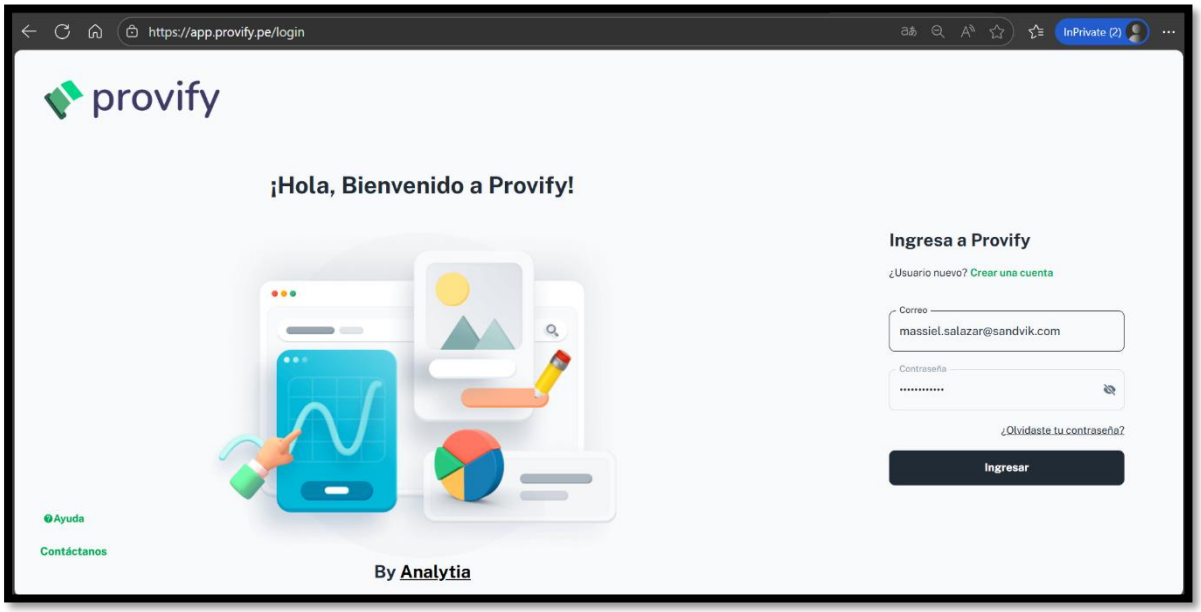
ANEXO 1: Pasos para registrar una factura en el portal de los clientes.

1. El cliente proporcionó un usuario y contraseña para acceder a su portal. Previamente, se realizaron capacitaciones al encargado de facturación para familiarizarlo con la plataforma y facilitar el registro de las facturas electrónicas.

   Correo: Ingrese su correo electrónico del usuario registrado.

   Contraseña: Ingrese su clave de acceso personal.

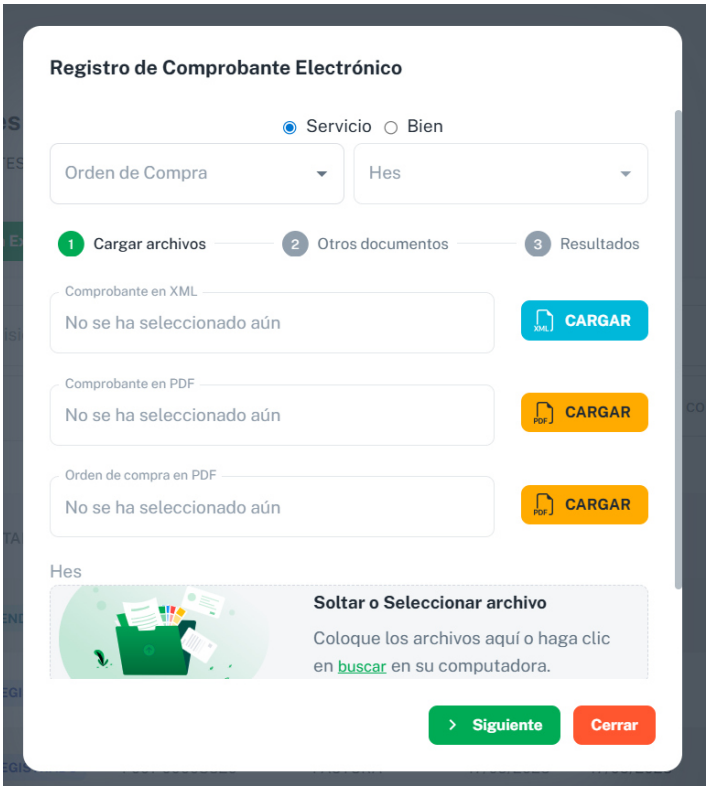
   Una vez completados los campos, haga clic en el botón Ingresar para acceder al sistema.



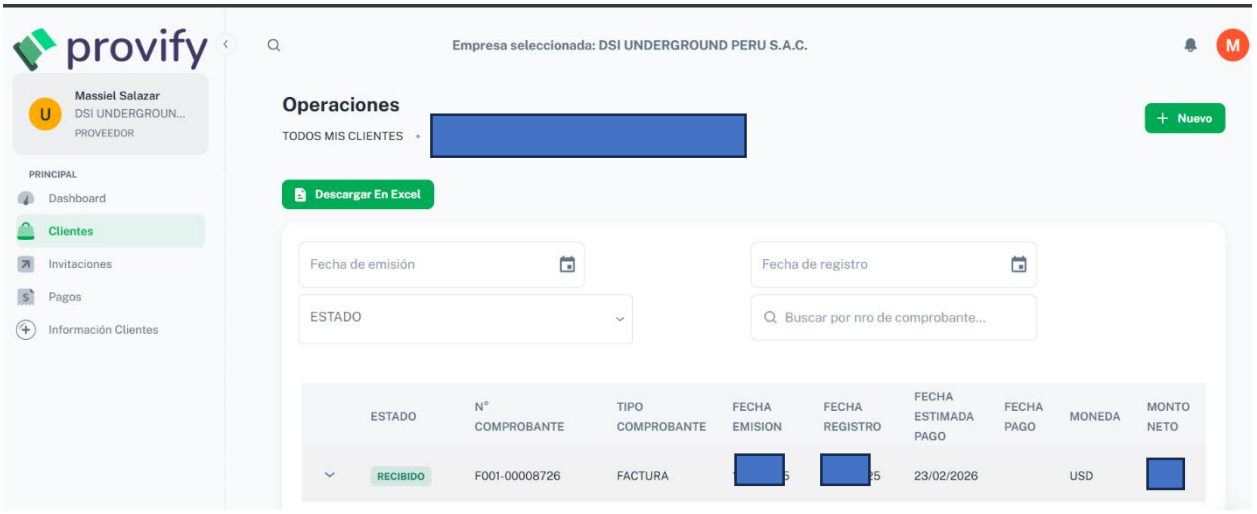
2. Una vez dentro del portal, seleccione el casillero de color verde donde se encuentra la opción **“Nuevo”** en la esquina superior derecha para iniciar el registro de un comprobante.

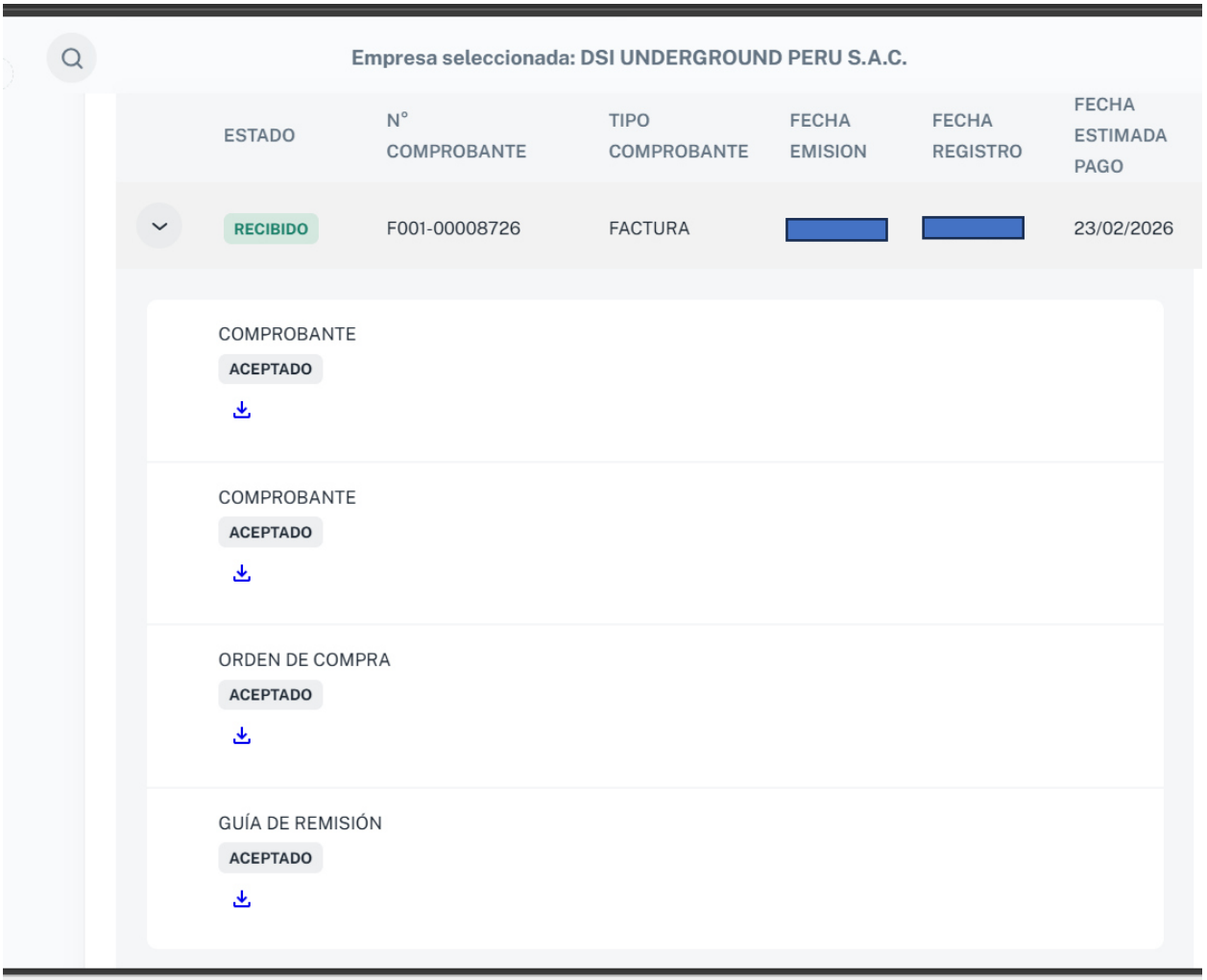


3. Antes de registrar la factura, se crea una carpeta con la numeración de la factura con todos los sustentos requeridos previamente descargados de la carpeta compartida con las áreas Comercial, Despacho y Contabilidad., posterior a ello, se ingresa la factura al sistema para su contabilización.



4. Después del registro, aparecerá en estado del comprobante como “Recibido”. Además, la fecha estimada de pago, información fundamental para la gestión de cobranza.





ANEXO 2: Reporte quincenal AR Clientes

El área de facturación y cobranzas exponen el reporte AR a Gerencia general, a jefaturas del área comercial y al controller de finanzas. Este reporte se extrae desde el software Business Central desde Saldo Clientes y el encargado de facturación completa los comentarios respectivos.

SANDVIK

Accounts Receivable Aging Detail

Minimum proposed Ground Support probability for credit failur	0.02%	0.04%	0.16%	2.00%	5.00%	15.00%	58.22%	100.00%		
Cliente	Invoices not due and credit invoices	Overdue 1-10 days	Overdue 11-30 days	Overdue 31-60 days	Overdue 61-90 days	Overdue 91-180 days	Overdue 181-360 days	Overdue >360 days	Provisión	Comentarios y acciones para todo lo que tengan a partir de 31-60 days
CLIENTE 1									- 109.1	Factura registrada en el portal
CLIENTE 2									- 277.3	Factura registrada en el portal
CLIENTE 3									- 199,416.6	En proceso concursal Indecopi
CLIENTE 4									- 37.7	Factura registrada en el portal
CLIENTE 5									- 80.5	Factura registrada en el portal
CLIENTE 6									- 877.1	Se envio correo para el seguimiento del pago (20.10)
CLIENTE 7									- 49.3	Factura registrada en el portal
CLIENTE 8									- 27.9	Factura registrada en el portal
Total general	1,541,020	186,032	437,906	55,401			-	357,561	- 368,515	
Bad deb	- 319	- 76	- 693	- 1,108	-	-	-	- 357,561	- 359,758	PROVISION MENSUAL DE COBRANZA DUDOSA

GL BS151900	-362,233.78
Prov/Reverso	2,476.25

ANEXO 3: Ficha de evaluación de Trabajo de Suficiencia Profesional

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	DSI UNDERGROUND PERU S.A.C		
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	ADMINISTRACION Y FINANZAS		
• Nombre y cargo del profesional responsable	ROGER MEDINA SOLANO		
• Periodo de labores (Horas laboradas)	1,760		
• Nombre del bachiller	MASSIEL CAROLINA SALAZAR MEJIA		
• Escuela profesional	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS		
2. Evaluación (*)	**Optimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)	X		
b. Puntualidad y asistencia	X		
c. Eficiencia y dedicación	X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.	X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.	X		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.	X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		X	
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.	X		
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.	X		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.	X		
Sub total	18	1	
TOTAL (Números y letras)	19 DIEZ Y NUEVE		
Comentarios adicionales			

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

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

ROGER MEDINA SOLANO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - CONTROLLER
DSI UNDERGROUND PERU S.A.C.

CPC.
Evaluador