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

Identificación de los pagos de los clientes corporativos al crédito de una empresa de plataforma tecnológica de movilidad urbana

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR

Carlos Armando ARIAS VALDEZ

ASESOR

Mg. Arturo Guillermo ORTIZ BURGA

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

Arias, C. (2025). *Identificación de los pagos de los clientes corporativos al crédito de una empresa de plataforma tecnológica de movilidad urbana*. [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	Carlos Armando Arias Valdez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73093675
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06033571
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7621-8222
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Adrian Alejandro Flores Konja
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10477034
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Mag. Freddy Alarcón Vargas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09620010
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.26 Finanzas corporativas
Grupo de investigación	NO APLICA

Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Miguel Urbanización: Mariscal Ramón Castilla 721 Latitud: -12.07778 Longitud: -77.09286
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2025 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

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

ACTA N° 081-EPGT-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

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

PRESIDENTE	:	Dr. Adrian Alejandro Flores Konja
MIEMBRO	:	Mag. Freddy Alarcón Vargas
MIEMBRO - ASESOR	:	Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"IDENTIFICACIÓN DE LOS PAGOS DE LOS CLIENTES CORPORATIVOS AL CRÉDITO DE UNA EMPRESA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE MOVILIDAD URBANA"***, presentado por el bachiller Carlos Armando Arias Valdez con código de matrícula N° 19110160, para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

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:

APROBADO

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

Dr. Adrian Alejandro Flores Konja
Presidente

Mag. Freddy Alarcón Vargas
Miembro

Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga
Miembro - asesor

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

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

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Gestión Tributaria N° 000092-2025-EPGT-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"IDENTIFICACIÓN DE LOS PAGOS DE LOS CLIENTES CORPORATIVOS AL CRÉDITO DE UNA EMPRESA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE MOVILIDAD URBANA"*, presentado por el bachiller Carlos Armando Arias Valdez para optar el Título Profesional de Contador Público, 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 12% 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 Contador Público.

Lima, 6 de mayo de 2026

Firma del asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga

DNI: 06033571

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

Dedicatoria

A mi madre, Ana Gabriela Valdez Galván, por su apoyo constante y por siempre tratar de brindarme lo mejor. Eres el motor de mi vida; por eso te dedico mis triunfos.

A mis abuelos, Carlos Valdez Medina y Delia Galván Ubaqui. Ambos complementan el apoyo de mi madre, y son los pilares de la unión y la alegría de la familia.

Por último, a mi ahijado, Mathias Torres Valdez; y a mi mascota, Pelusa, porque hacen que mis días sean mejores.

Agradecimientos

Gracias a mi *alma mater*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por los conocimientos obtenidos, por las experiencias compartidas y por haberme acogido durante estos cinco años. Me hace sentir orgulloso ser sanmarquino.

Agradezco a mi grupo de amigos, por su apoyo constante y por darme soporte con las aventuras en las que nos embarcamos cada día.

Gracias a mis profesores, por el conocimiento compartido y por brindarme las herramientas para ser mejor profesional y persona.

Finalmente, agradezco a Dios y a mi familia, que guían mi camino y están para mí cuando los necesito.

Índice General

Introducción 1

I Información del Lugar donde se Desarrolló la Actividad 2

1.1 Institución donde se Desarrolló la Actividad 2

1.1.1 Reseña Histórica 2

1.1.2 Organización y Estructura Empresarial 3

1.2 Duración de la Actividad 7

1.3 Finalidad y Objetivos de la Entidad 8

1.4 Razón o Denominación Social 9

1.5 Dirección Postal 9

1.6 Correo Electrónico y Teléfonos del Centro Laboral 10

II Descripción de la Actividad 11

2.1 Organización de la Actividad 11

2.2 Finalidad y Objetivos de la Actividad 12

2.3 Problemática 13

2.3.1 Descripción del Problema 13

2.3.2 Formulación del Problema 18

2.3.3 Antecedentes de la Realidad Problemática 18

2.3.4 Conocimientos Teóricos, Normativos y Técnicos Utilizados en el Desempeño Profesional para el Tratamiento del Problema 23

2.4 Metodología y Procedimientos 27

2.4.1 Técnicas e Instrumentos 27

2.4.2 Procedimientos Utilizados en el Tratamiento del Problema o Caso 28

2.5 Resultados de la Actividad..... 32

2.5.1 Detalles de la Aplicación de las Técnicas, los Instrumentos y los Procedimientos..... 32

2.5.2 Discusión de las Alternativas de Solución..... 35

2.5.3 Alcance y Limitaciones de la Alternativa Elegida..... 36

III Conclusiones..... 38

IV Recomendaciones..... 39

V Referencias..... 41

Lista de Figuras

Figura 1 *Organigrama de la Empresa de Servicio Terrestre por aplicativo* 5

Figura 2 *Organigrama del área de People Management* 5

Figura 3 *Organigrama del área de Operations & Customer Experience* 6

Figura 4 *Organigrama del área de BSG* 6

Figura 5 *Organigrama del área de Finance* 7

Figura 6 *Organigrama del área de B2B* 7

Figura 7 *Dirección postal* 10

Figura 8 *Procesos de recepción, registro y validación de documentos* 16

Figura 9 *Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel* 16

Figura 10 *Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel con formulación exacta* ... 17

Figura 11 *Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel con formulación inexacta* 17

Figura 12 *Portal de documentos llamado "Admin"* 18

Figura 13 *Sistema contable Oracle Netsuite* 28

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo determinar la dependencia manual para la identificación de cuentas por cobrar en la Empresa de Servicio Terrestre. La metodología utilizada comprendió la recolección de información, el análisis documental y el control interno para el reconocimiento, el seguimiento y el control de cuentas por cobrar corporativas. Para ello, se revisaron los procesos actuales de registro, validación, seguimiento y reporte, identificando que la dependencia de tareas manuales (ingreso de datos, conciliaciones, seguimiento de pagos, emisión de reportes) provoca retrasos, inexactitudes, falta de trazabilidad y mayor exposición a riesgos de control interno.

De acuerdo con lo anterior, se concluyó que la elevada dependencia de procedimientos manuales en la identificación y la gestión de las cuentas por cobrar compromete la eficiencia del proceso, dilata el flujo de caja, reduce la confiabilidad de la información financiera, debilita los controles ante errores o fraudes, y limita la capacidad de toma de decisiones oportuna en el área contable y financiera de la empresa.

Palabras clave: cuentas por cobrar, análisis manual, procedimiento de identificación, ingresos, control interno, flujo de caja.

Abstract

The objective of this professional proficiency project is to determine the manual dependency in the identification of accounts receivable in a ground transportation company. The methodology includes information gathering, document analysis, and internal control for the recognition, monitoring, and control of corporate accounts receivable. Current registration, validation, monitoring, and reporting processes are reviewed, identifying that dependence on manual tasks (data entry, reconciliations, payment tracking, report issuance) causes delays, inaccuracies, lack of traceability, and greater exposure to internal control risks.

According to this, it is concluded that the high dependence on manual procedures in the identification and management of accounts receivable compromises the efficiency of the process, delays cash flow, reduces the reliability of financial information, weakens controls against errors or fraud, and limits the ability to make timely decisions in the company's accounting and financial areas.

Keywords: accounts receivable, manual analysis, identification procedure, revenue, internal control, cash flow.

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo demostrar el impacto que genera la dependencia de procesos manuales en la identificación y el control de las cuentas por cobrar de clientes corporativos en la Empresa de Servicio Terrestre. Dicha dependencia se manifiesta en actividades como la captura manual de datos, las conciliaciones físicas, el seguimiento manual de pagos y la emisión de informes sin apoyo automatizado.

La metodología utilizada comprende la recolección de información, el análisis documental y la evaluación del control interno sobre los procesos de reconocimiento, seguimiento y control de las cuentas por cobrar. A través de este enfoque se revisa el proceso actual de registro, validación, seguimiento y reporte, a fin de identificar los puntos en los que el uso predominante de tareas manuales genera retrasos, inexactitudes, carencia de trazabilidad y una mayor exposición al riesgo de control interno.

Este estudio está estructurado en cuatro capítulos: en el primero se presentan los datos e historia de la empresa en la que se desarrolló la actividad profesional; en el segundo se describen la actividad empresarial, el objetivo de la investigación, la problemática identificada, la metodología empleada y la propuesta de solución; finalmente, los capítulos tercero y cuarto contienen las conclusiones alcanzadas y recomendaciones que emergen de la investigación.

I Información del Lugar donde se Desarrolló la Actividad

1.1 Institución donde se Desarrolló la Actividad

1.1.1 Reseña Histórica

La empresa se creó en 2011 por Juan de Antonio Rubio en el madrileño barrio de Tetuán, y su objetivo era claro: convertir las ciudades en mejores lugares para vivir. Haciendo uso de las nuevas tecnologías junto con la innovación para que fuera más eficiente, la Empresa de Servicio Terrestre dio nombre a una organización que buscaba nuevas e innovadoras alternativas.

La compañía se presenta actualmente como una que brinda un servicio accesible a todos los grupos sociales y comunidades, de una forma asequible y sin perder la efectividad y la eficacia que tanto los caracteriza.

En ese sentido, Juan de Antonio ahora tiene cientos de empleados en España, el país en el que empezó todo, y cuenta con presencia en otros países, como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Al respecto, se debe señalar que esta empresa obtuvo inversión y, a partir de octubre de 2012, se abrió a Chile, México y Perú. Además, sus características de alta gama la llevan a cubrir un sector para el que no existían soluciones.

En lo que concierne a los individuos, se debe recalcar que el cliente está totalmente empoderado; este no solo puede elegir el tipo de vehículo o las características del viaje, sino que también puede hacer un seguimiento constante y preciso del trayecto del viaje.

Finalmente, cabe mencionar que la empresa está abierta a trabajar con nuevos conductores; su web tiene un apartado para que los interesados se pongan en contacto con ellos de manera continua y constante, y su aplicativo funciona como un verdadero servicio de atención al

consumidor. Con esto, se busca al conductor más cercano, se informa al cliente sobre el trayecto y se brinda la mejor ruta posible.

1.1.2 Organización y Estructura Empresarial

La Empresa de Servicio Terrestre cuenta con una estructura organizacional diseñada para asegurar una gestión eficiente y un servicio de calidad. Esta se compone de cinco niveles principales:

Área de Business Strategy & Growth (BSG)

El área de BSG se encarga de diseñar y liderar la estrategia de crecimiento del negocio al definir planes para ampliar la base de usuarios, mejorar la rentabilidad, optimizar la experiencia del cliente durante todo el servicio, y aprovechar el análisis de datos para identificar oportunidades que impulsen la expansión y alineen las operaciones locales con los objetivos estratégicos de la organización.

Área de Business to Business (B2B)

El área B2B en una Empresa de Servicio Terrestre como Cabify se encarga de gestionar y desarrollar los servicios de movilidad dirigidos a clientes corporativos, con lo que se ofrecen soluciones personalizadas para el traslado de empleados, ejecutivos y clientes, así como herramientas para el control, la facturación y la optimización de gastos de transporte. Su objetivo es brindar una experiencia de movilidad eficiente, segura y sostenible que se adapte a las necesidades de las empresas y contribuya a su gestión operativa y financiera.

Área de Operations y Customer Experience

Esta área se encarga de garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones diarias y de asegurar una experiencia de usuario óptima. Su función abarca la gestión de la flota y los

conductores, la supervisión de la calidad del servicio, la resolución de incidencias operativas y la implementación de mejoras continuas en los procesos. Además, se enfoca en atender las necesidades de los clientes, optimizar tiempos de respuesta y mantener altos niveles de satisfacción y fidelización mediante un servicio eficiente, seguro y centrado en el usuario.

Área de Finance

Esta se encarga de planificar, gestionar y controlar los recursos económicos de la organización. Su función principal es asegurar la sostenibilidad financiera del negocio mediante la elaboración de presupuestos, el control de gastos, la proyección de ingresos, el análisis de rentabilidad y la gestión de indicadores financieros. Además, esta área supervisa los pagos a proveedores, la facturación a clientes, el cumplimiento tributario y la toma de decisiones estratégicas que garanticen un crecimiento rentable y eficiente de la empresa.

Área de People Management

Esta se encarga de gestionar el talento humano y promover el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. Sus funciones incluyen la selección y la contratación de personal, la capacitación continua, la evaluación del desempeño, la gestión del clima laboral y la implementación de políticas que fomenten la motivación, la productividad y el bienestar del equipo. Además, esta área asegura que la cultura organizacional y los valores de la empresa se reflejen en cada nivel, con lo que se contribuye a un entorno laboral sólido, inclusivo y orientado a resultados.

Figura 1

Organigrama de la Empresa de Servicio Terrestre por aplicativo

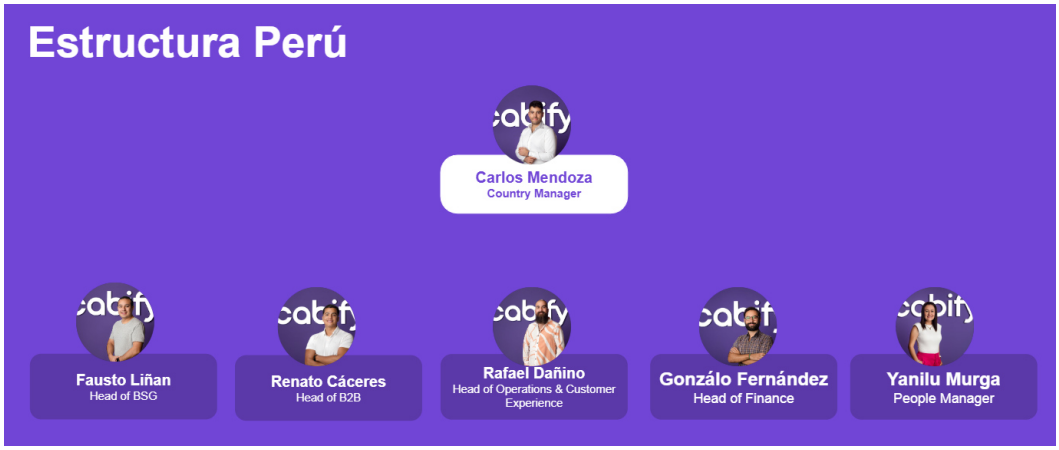


Figura 2

Organigrama del área de People Management



Figura 3

Organigrama del área de Operations & Customer Experience

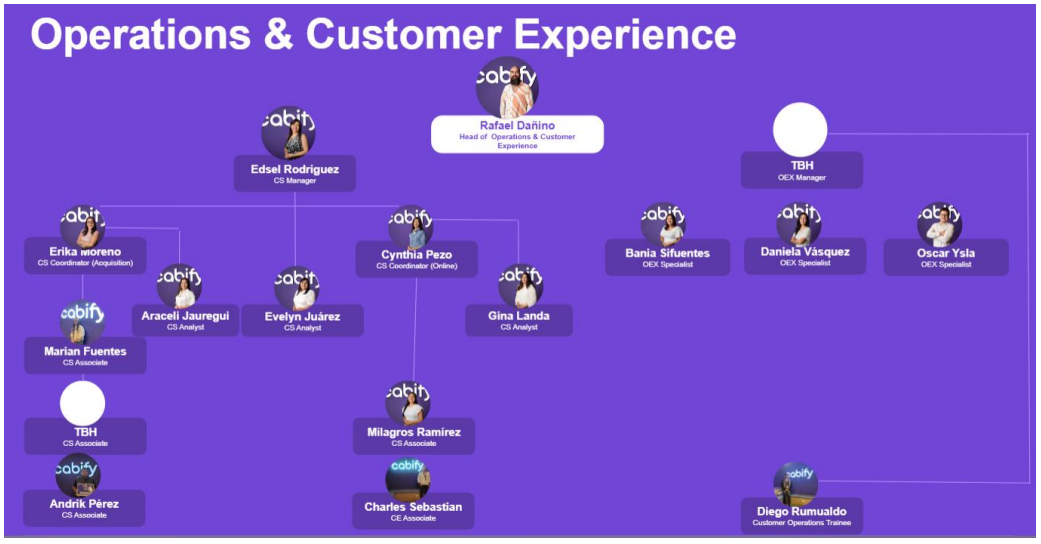


Figura 4

Organigrama del área de BSG

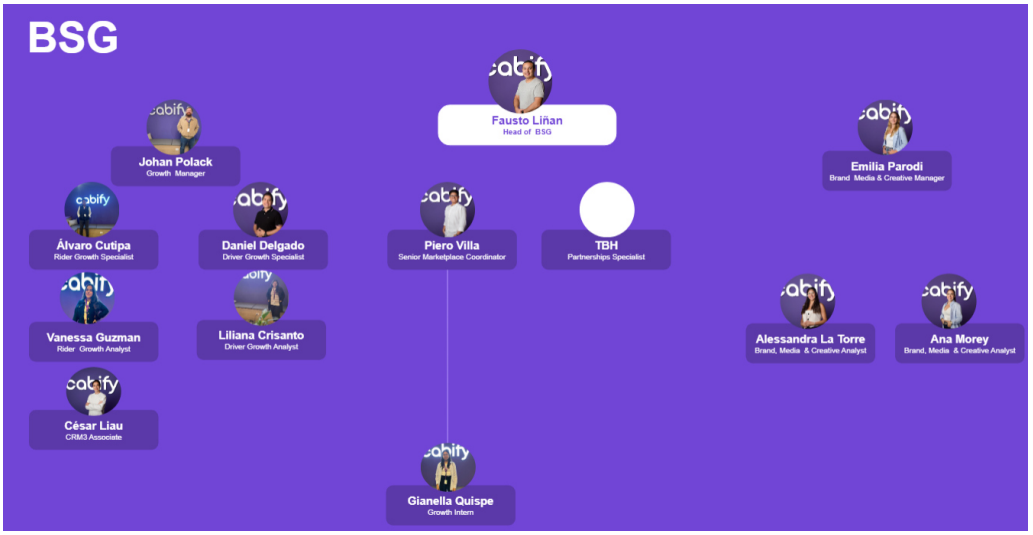


Figura 5

Organigrama del área de Finance

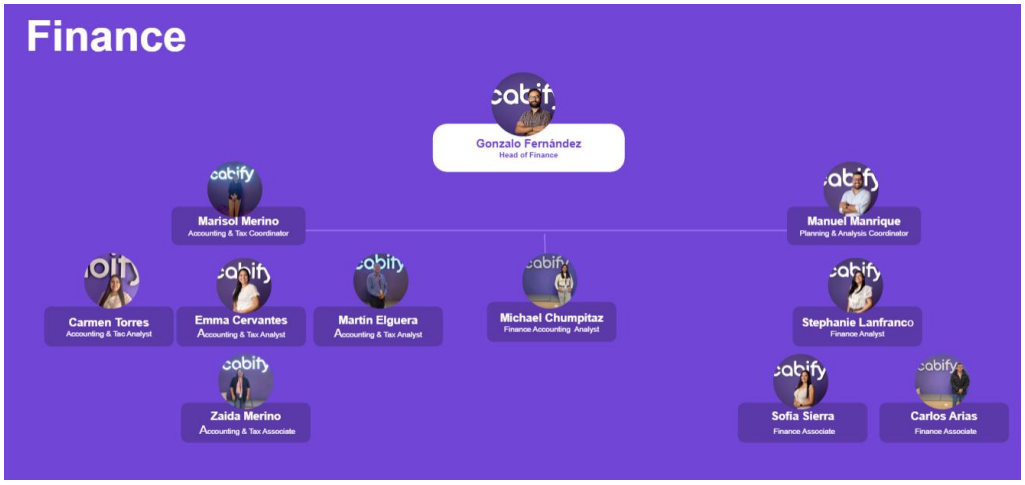
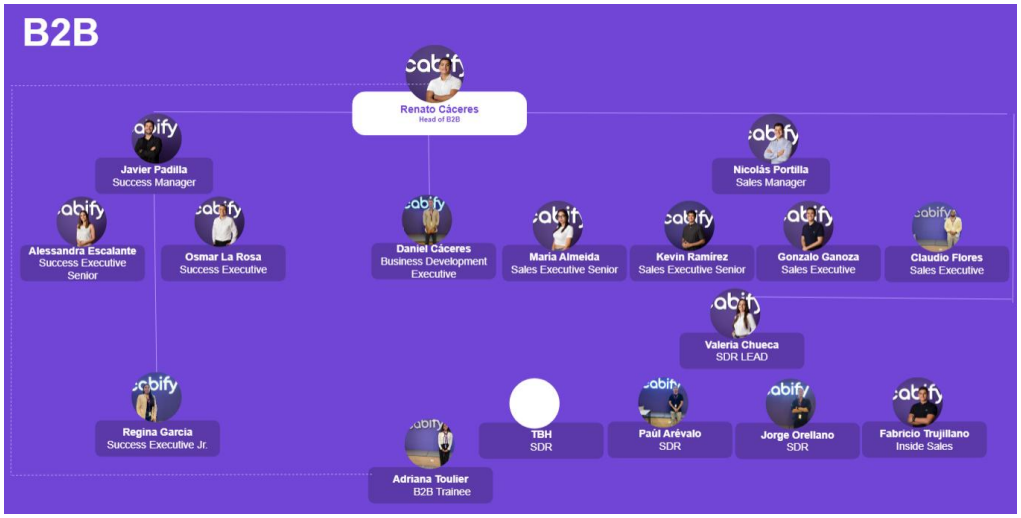


Figura 6

Organigrama del área de B2B



1.2 Duración de la Actividad

La Empresa de Servicio Terrestre se fundó en 2011 por Juan de Antonio; esta comenzó sus operaciones en España y luego se expandió a América Latina. Desde su creación hasta hoy, la empresa ha mantenido su actividad continua como plataforma de movilidad y ha operado en

múltiples países, por lo que se ha adaptado a regulaciones locales y ha diversificado sus servicios en transporte de personas y logística.

1.3 Finalidad y Objetivos de la Entidad

La Empresa de Servicio Terrestre es una empresa cuyo propósito principal es transformar las ciudades en espacios más habitables mediante soluciones de movilidad seguras, eficientes y sostenibles. Su labor se centra en brindar servicios de transporte de personas y objetos, con tecnología avanzada, respeto por el medioambiente y altos estándares de calidad, a fin de conectar a pasajeros, conductores y empresas de una manera responsable y accesible.

En esa medida, la empresa busca liderar la movilidad del futuro, por lo que promueve la innovación tecnológica, la reducción de emisiones, la inclusión social y la equidad, así como la mejora continua de la experiencia de usuario. De esta manera, reafirma su compromiso con la sostenibilidad económica, social y ambiental, y busca consolidarse como referente global en movilidad responsable. Entre los objetivos fundamentales de la Empresa de Servicio Terrestre se destacan:

1. Movilidad integral: ofrecer distintas alternativas de transporte (vehículos privados, taxis, envíos) que se adapten a las necesidades de cada usuario en cada momento y ciudad.
2. Innovación y tecnología sostenible: desarrollar productos y servicios que usen tecnología de punta para mejorar la eficiencia operativa y minimizar el impacto ambiental.
3. Compromiso ambiental: neutralizar emisiones de carbono, promover flotas limpias o eléctricas, y compensar el impacto ecológico.
4. Experiencia de calidad: asegurar que tanto usuarios como conductores tengan una experiencia segura, cómoda y confiable.

De otra parte, con el propósito de que la organización cumpla con dichos objetivos, la Empresa de Servicio Terrestre define los siguientes principios institucionales:

- Misión: hacer de las ciudades mejores lugares para vivir al facilitar la movilidad de personas y objetos de forma segura, eficiente, sostenible y tecnológica.
- Visión: integrar la tecnología y la movilidad urbana para transformar la forma en que los usuarios se mueven, y construir ciudades más accesibles, humanas y sostenibles.

En lo que respecta a los valores institucionales de la Empresa de Servicio Terrestre, cabe mencionar los siguientes:

- Imparables (persistencia, ambición).
- Valientes (aceptar retos, innovar).
- Coherentes (alineamiento entre palabra y acción).
- Humildes (escuchar, aprender, reconocer).

1.4 Razón o Denominación Social

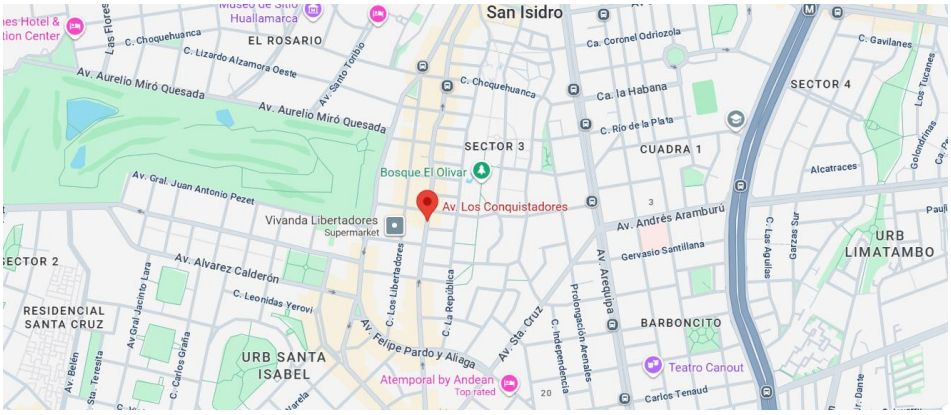
La razón social de la empresa donde se desarrolló la actividad es Empresa de Servicio Terrestre S. A. C., sociedad constituida en el país dedicada a la prestación de servicios de transporte terrestre privado mediante el uso de plataformas digitales.

1.5 Dirección Postal

El domicilio fiscal de la casa matriz de Empresa de Servicio Terrestre en España se encuentra en la calle Pradillo, 42, 28002, Madrid, España. Asimismo, en Perú, la Empresa de Servicio Terrestre Perú tiene como dirección legal la avenida Los Conquistadores, Urb. Santa Cruz, Lima.

Figura 7

Dirección postal



1.6 Correo Electrónico y Teléfonos del Centro Laboral

La Empresa de Servicio Terrestre cuenta con un portal institucional accesible a través del siguiente enlace: https://empresadeservicioterrestre.com/pe. Allí se brinda información dirigida a empresas, conductores, pasajeros y público en general. Igualmente, para fines de contacto corporativo, la empresa dispone del correo electrónico peru@servicioterrestre.com y del número telefónico de atención al cliente (01) 642-5800, canales mediante los cuales se gestionan consultas, soporte y atención comercial general.

II Descripción de la Actividad

2.1 Organización de la Actividad

La actividad principal de la Empresa de Servicio Terrestre se fundamenta en su rol como plataforma de movilidad urbana y logística, pues opera bajo un modelo de negocio de economía colaborativa mediado por la tecnología. Su organización operativa se centra en la aplicación móvil, que actúa como el mercado central que conecta eficientemente la demanda de transporte de los usuarios con la oferta de los socios conductores y flotas en tiempo real. Este núcleo tecnológico no solo gestiona la solicitud, la asignación y la geolocalización de viajes, sino que también centraliza la información para el cálculo de tarifas, la seguridad transaccional y la posterior generación de reportes; así, el sistema algorítmico de asignación es el responsable de optimizar la eficiencia y la disponibilidad del servicio.

Aunado a lo anterior, la organización interna de la Empresa de Servicio Terrestre complementa su plataforma digital con una gestión de calidad y talento humano en su ecosistema de socios. Para garantizar un servicio de calidad y seguro, la compañía implementa un riguroso proceso de selección y capacitación de conductores (*drivers*, como se conoce dentro de la empresa), que abarca desde la verificación vehicular hasta la inducción en códigos de conducta y normativas locales. Adicionalmente, se establecen mecanismos de control continuo del desempeño –basados en calificaciones de usuarios y métricas operacionales que se recolectan de la aplicación como su medio de comunicación– y se ofrecen canales de soporte dedicados. Este enfoque en la calidad percibida y la seguridad es un factor estratégico clave para la diferenciación en el competitivo mercado de la movilidad bajo demanda.

La estructura de Empresa de Servicio Terrestre diversifica su actividad a través de líneas de negocio especializadas que amplían su impacto y sustentabilidad; esta ofrece soluciones de

movilidad corporativa con una plataforma de gestión centralizada para el control de gastos y la trazabilidad de viajes. Por otro lado, la Empresa de Servicio Terrestre Logistics incursiona en la distribución de última milla, por lo que se apalanca en la misma infraestructura tecnológica para la gestión de envíos. Esta organización en paralelo y el compromiso declarado con la sostenibilidad –mediante la compensación de emisiones de carbono– configuran una estructura empresarial adaptable que busca maximizar el valor operativo y social en las ciudades donde opera.

De esa manera, la organización de Empresa de Servicio Terrestre trasciende la intermediación de viajes, por lo que genera un impacto significativo en el ámbito socioeconómico de las ciudades. Al operar bajo un modelo de plataforma digital, la Empresa de Servicio Terrestre facilita la generación de autoempleo para miles de personas, con lo que brinda flexibilidad y fuentes de ingreso a los socios conductores que acompañan con la aplicación. Así las cosas, desde una perspectiva urbana, su estructura operativa busca contribuir a la movilidad inteligente al ofrecer alternativas de transporte que potencialmente reducen el uso del vehículo particular y mejoran el acceso a servicios en zonas periféricas. Este doble impacto posiciona a la organización no solo como un actor económico, sino también como un agente de cambio social que se enfrenta a los desafíos de la modernización del transporte público.

2.2 Finalidad y Objetivos de la Actividad

La finalidad principal de la actividad de Empresa de Servicio Terrestre es la de mejorar, simplificar y flexibilizar la movilidad urbana y logística, al ofrecer una alternativa de transporte más segura, eficiente y sostenible para el uso del vehículo particular. Su objetivo final es mejorar la calidad de vida en las ciudades donde opera, a fin de reducir la congestión y el impacto ambiental asociado al transporte. Esto se desglosa en los siguientes objetivos clave:

1. Conectar la demanda con la oferta al proveer una plataforma tecnológica que impacte y conecte de manera inmediata y eficiente a los usuarios (pasajeros y empresas) con una red de drivers profesionales y vehículos de alta calidad.
2. Garantizar la seguridad y la calidad al ofrecer un servicio superior a través de rigurosos procesos de selección, vehículos modernos, funciones de seguridad activas (botón de emergencia y geolocalización, presentes en cada viaje de la aplicación) y atención al cliente (*driver* o pasajero) personalizada, con el propósito de construir la confianza entre ambas partes.
3. Impulsar la sostenibilidad al fomentar una movilidad urbana responsable –esto, dado que se trata de una empresa 100 % neutra en carbono, lo cual compensa todas las emisiones de los viajes– y trabajar activamente en la electrificación de sus flotas y la integración de opciones de micromovilidad.
4. Generar valor socioeconómico al crear oportunidades de ingresos flexibles y autoempleo para los *drivers*; y ofrecer soluciones de eficiencia operativa para las empresas –a través de la Empresa de Servicio Terrestre para la Empresa de Servicio Terrestre Logistics– al optimizar sus costos y la gestión de transporte urbano.

2.3 Problemática

2.3.1 Descripción del Problema

En una Empresa de Servicio Terrestre por aplicativo, la gestión de los ingresos provenientes de clientes corporativos es clave para mantener la continuidad operativa y financiera de sus servicios. Todos los clientes cuentan con modalidades de pago a crédito, por lo que el

adecuado reconocimiento de los ingresos es esencial para evaluar el riesgo crediticio, asegurar la liquidez y evitar la suspensión del servicio por falta de validaciones oportunas.

El ciclo inicia cuando el cliente realiza su pago, el cual es recaudado por una entidad bancaria mediante un servicio de cuenta recaudadora o una solución de recaudación automatizada del banco. Este servicio permite a la empresa centralizar los cobros en una cuenta definida por el banco, a través de la cual los pagos provenientes de múltiples canales (transferencias, depósitos, correspondencia bancaria, etc.) se acreditan y notifican mediante archivos de conciliación. Por ejemplo, ecuaciones típicas de bancos muestran que el servicio de recaudación incluye la transmisión de información de los pagos al cliente-empresa, con lo que se generan reportes automáticos y detallados.

Una vez el banco recibe los pagos y los acredita en la cuenta recaudadora, la empresa debe registrar los ingresos mediante un portal de documentos, denominado “Admin”. Paralelamente, los ingresos se consolidan en un archivo Excel formulado que, a partir de la información bancaria, ejecuta datos como el monto, el número de factura, el Registro Único de Contribuyente (RUC) y la razón social del cliente. El propósito es identificar automáticamente cada abono y asignarlo al cliente correspondiente.

Sin embargo, cuando existe algún error de digitación, información incompleta o discrepancias entre el portal “Admin” y el archivo de Excel, el sistema no reconoce el ingreso y se requiere una verificación manual junto con la revisión de los abonos bancarios. El proceso automatizado (o semiautomatizado) suministrado vía el servicio recaudador reduce la carga operativa, pero la empresa aún enfrenta una franja significativa de casos que quedan fuera de la automatización.

De esa forma, el proceso manual logrado representa la eficiencia en cerca del 80 % de los casos, pero el 20 % restante representa un riesgo operativo considerable. Estos pagos no identificados generan retrasos en la validación de ingresos, lo que afecta directamente el control crediticio: si un abono no se detecta, el sistema mantiene al cliente con saldo pendiente de pago. Esta situación puede provocar la suspensión automática del servicio, aun cuando el cliente haya cumplido con su obligación de pago, y ello genera insatisfacción y afectación en la relación comercial.

Por consiguiente, para evitar que se interrumpa el servicio a clientes estratégicos, la empresa recurre en ocasiones a la ampliación manual del crédito con autorización gerencial. Aunque esta medida asegura la continuidad operacional, introduce subjetividad y falta de consistencia en la evaluación de riesgo, además de exponer a la empresa a decisiones financieras sin soporte documental de forma precisa.

De otra parte, la dependencia excesiva de hojas de cálculo, la manipulación manual de datos y la intervención humana en la identificación de ingresos debilitan los controles internos y elevan la posibilidad de errores. Estas fallas pueden reflejarse en registros contables imprecisos –dado que la subida de la información bancaria, proveniente del servicio de la cuenta recaudadora, corresponde al área de Tesorería–, ingresos mal conciliados o, incluso, rechazos injustificados de pagos válidos, lo que afecta la confiabilidad de la información financiera utilizada para la toma de decisiones.

Pero, más allá del impacto administrativo, la problemática influye en la experiencia del cliente corporativo. La percepción de un servicio suspendido de forma injustificada puede generar pérdida de confianza, disminución de satisfacción y daño a la imagen institucional, lo cual afecta la competitividad de la empresa en el mercado.

Figura 8

Procesos de recepción, registro y validación de documentos

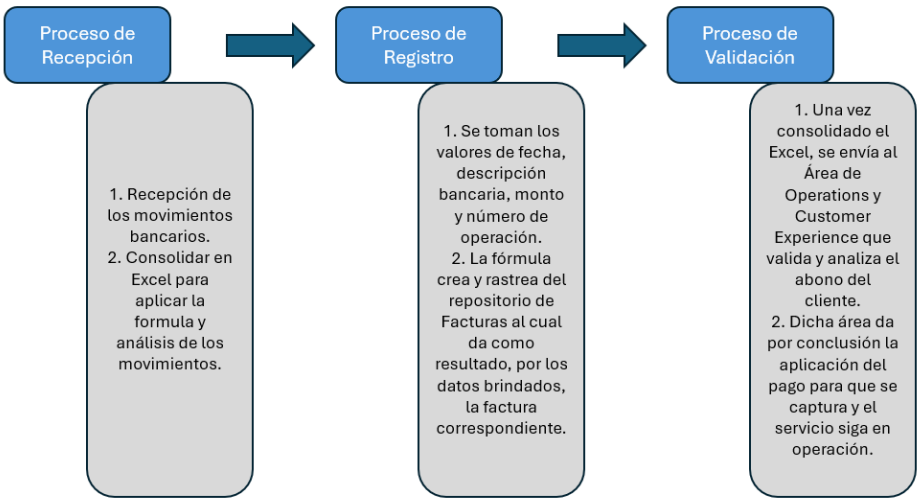


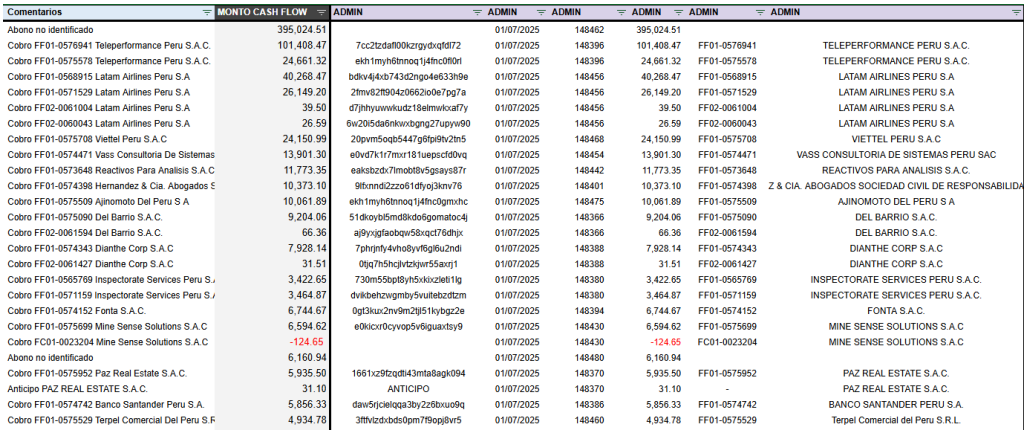
Figura 9

Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel

FECHA	DESCRIPCIÓN BANCARIA		NRO OP
01/07/2025	TIN009F000000000000 FAZIL PE	395,024.51	148462
01/07/2025	TRANSF/TELEPERFORMANCE PERU	126,069.79	148396
01/07/2025	TRANSF/TELEPERFORMANCE PERU		148396
01/07/2025	TIN002F000000000000 LATAM AI	66,483.76	148456
01/07/2025	TIN002F000000000000 LATAM AI		148456
01/07/2025	TIN002F000000000000 LATAM AI		148456
01/07/2025	TIN002F000000000000 LATAM AI		148456
01/07/2025	R20543254798VIETTEL PERU SAC	24,150.99	148468
01/07/2025	TIN002 VASS CONSULTORIA DE S	13,901.30	148454
01/07/2025	FF01-0573648	11,773.35	148442
01/07/2025	CABIFY: FACTURA FF01-0574398	10,373.10	148401
01/07/2025	01-0FF01-0575509	10,061.89	148475
01/07/2025	TIN002 DEL BARRIO SAC	9,270.42	148366

Figura 10

Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel con formulación exacta

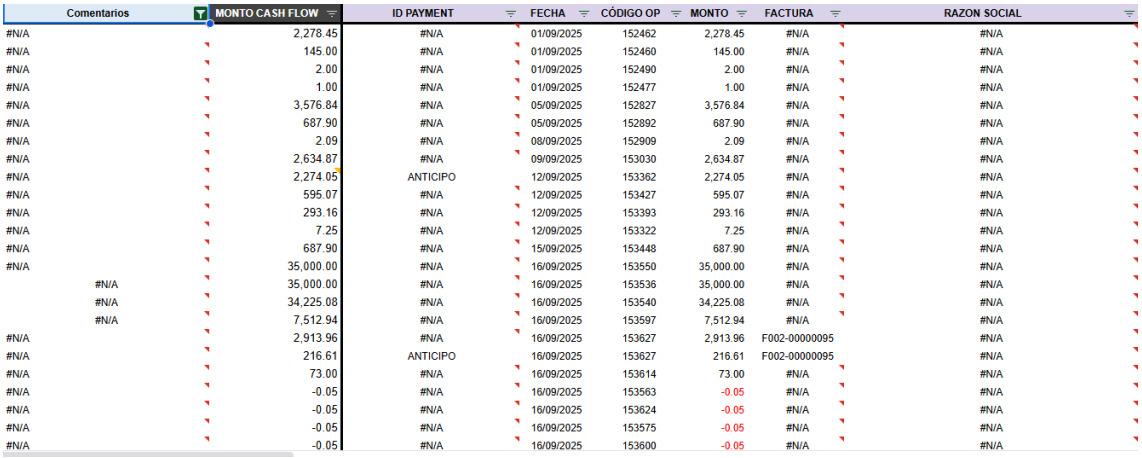


Comentarios	MONTO CASH FLOW	ADMIN	ADMIN	ADMIN	ADMIN	ADMIN	ADMIN
Abono no identificado	395,024.51		01/07/2025	148462	395,024.51		
Cobro FF01-0576941 Teleperformance Peru S.A.C.	101,408.47	7cc2tzdafl00kzrgydxqfdf72	01/07/2025	148396	101,408.47	FF01-0576941	TELEPERFORMANCE PERU S.A.C.
Cobro FF01-0575578 Teleperformance Peru S.A.C.	24,661.32	ekh1myh6tnnoq1j4fnc0ffl0rl	01/07/2025	148396	24,661.32	FF01-0575578	TELEPERFORMANCE PERU S.A.C.
Cobro FF01-0568915 Latam Airlines Peru S.A	40,268.47	bdkv4j4xb743d2ngo4e633h9e	01/07/2025	148456	40,268.47	FF01-0568915	LATAM AIRLINES PERU S.A
Cobro FF01-0571529 Latam Airlines Peru S.A	26,149.20	2fmv82ft904z0662io0e7pg7a	01/07/2025	148456	26,149.20	FF01-0571529	LATAM AIRLINES PERU S.A
Cobro FF02-0061004 Latam Airlines Peru S.A	39.50	d7jhhyuwwkudz18elmwkxaf7y	01/07/2025	148456	39.50	FF02-0061004	LATAM AIRLINES PERU S.A
Cobro FF02-0060043 Latam Airlines Peru S.A	26.59	6w20i5da6nkwxbgng27upyw90	01/07/2025	148456	26.59	FF02-0060043	LATAM AIRLINES PERU S.A
Cobro FF01-0575708 Viettel Peru S.A.C	24,150.99	20pvm5oqb5447g6fpi9tv2tn5	01/07/2025	148468	24,150.99	FF01-0575708	VIETTEL PERU S.A.C
Cobro FF01-0574471 Vass Consultoria De Sistemas	13,901.30	e0vd7k1r7mxr181uepscfd0vq	01/07/2025	148454	13,901.30	FF01-0574471	VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS PERU SAC
Cobro FF01-0573648 Reactivos Para Analisis S.A.C	11,773.35	eaksbzdx7lmobt8v5gsays87r	01/07/2025	148442	11,773.35	FF01-0573648	REACTIVOS PARA ANALISIS S.A.C.
Cobro FF01-0574398 Hernandez & Cia. Abogados S	10,373.10	9tfxnndi2zzo61dfyoj3knv76	01/07/2025	148401	10,373.10	FF01-0574398	Z & CIA. ABOGADOS SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDA
Cobro FF01-0575509 Ajinomoto Del Peru S.A	10,061.89	ekh1myh6tnnoq1j4fnc0gmxhc	01/07/2025	148475	10,061.89	FF01-0575509	AJINOMOTO DEL PERU S.A
Cobro FF01-0575090 Del Barrio S.A.C.	9,204.06	51dkoybl5md8kdo6gomatoc4j	01/07/2025	148366	9,204.06	FF01-0575090	DEL BARRIO S.A.C.
Cobro FF02-0061594 Del Barrio S.A.C.	66.36	aj9yxjgfaobqw58xqct76dhjx	01/07/2025	148366	66.36	FF02-0061594	DEL BARRIO S.A.C.
Cobro FF01-0574343 Dianthe Corp S.A.C	7,928.14	7phrjnfy4vho8yvf6gi6u2ndi	01/07/2025	148388	7,928.14	FF01-0574343	DIANTHE CORP S.A.C
Cobro FF02-0061427 Dianthe Corp S.A.C	31.51	0tjq7h5hcjlvtzkjwr55axrj1	01/07/2025	148388	31.51	FF02-0061427	DIANTHE CORP S.A.C
Cobro FF01-0565769 Inspectorate Services Peru S.A	3,422.65	730m55bpt8yh5xkixzle6i1lg	01/07/2025	148380	3,422.65	FF01-0565769	INSPECTORATE SERVICES PERU S.A.C.
Cobro FF01-0571159 Inspectorate Services Peru S.A	3,464.87	dvikbehzwgmby5vuitebzdtzm	01/07/2025	148380	3,464.87	FF01-0571159	INSPECTORATE SERVICES PERU S.A.C.
Cobro FF01-0574152 Fonta S.A.C.	6,744.67	0gt3kux2nv9m2tjl51kybgz2e	01/07/2025	148394	6,744.67	FF01-0574152	FONTA S.A.C.
Cobro FF01-0575699 Mine Sense Solutions S.A.C	6,594.62	e0kicxr0cyvop5v6iguaxtsy9	01/07/2025	148430	6,594.62	FF01-0575699	MINE SENSE SOLUTIONS S.A.C
Cobro FC01-0023204 Mine Sense Solutions S.A.C	-124.65		01/07/2025	148430	-124.65	FC01-0023204	MINE SENSE SOLUTIONS S.A.C
Abono no identificado	6,160.94		01/07/2025	148480	6,160.94		
Cobro FF01-0575952 Paz Real Estate S.A.C.	5,935.50	1661xz9fzqdtl43mta8agk094	01/07/2025	148370	5,935.50	FF01-0575952	PAZ REAL ESTATE S.A.C.
Anticipo PAZ REAL ESTATE S.A.C.	31.10	ANTICIPO	01/07/2025	148370	31.10	-	PAZ REAL ESTATE S.A.C.
Cobro FF01-0574742 Banco Santander Peru S.A.	5,856.33	daw5rjcielqqa3by2z6bxuo9q	01/07/2025	148386	5,856.33	FF01-0574742	BANCO SANTANDER PERU S.A.
Cobro FF01-0575529 Terpel Comercial Del Peru S.R	4,934.78	3ftfvlzdxbds0pm7f9opj8vr5	01/07/2025	148460	4,934.78	FF01-0575529	Terpel Comercial del Peru S.R.L.

Nota: presentación en hoja de Excel de lo extraído por el estado de cuenta que reconoce la fórmula; es decir, salvo los comentarios, los demás campos han extraído del portal de documentos la información correcta de los movimientos bancarios para reconocer el abono, sin tener que intervenir en ninguna celda.

Figura 11

Extracto bancario dentro de la hoja de cálculo de Excel con formulación inexacta



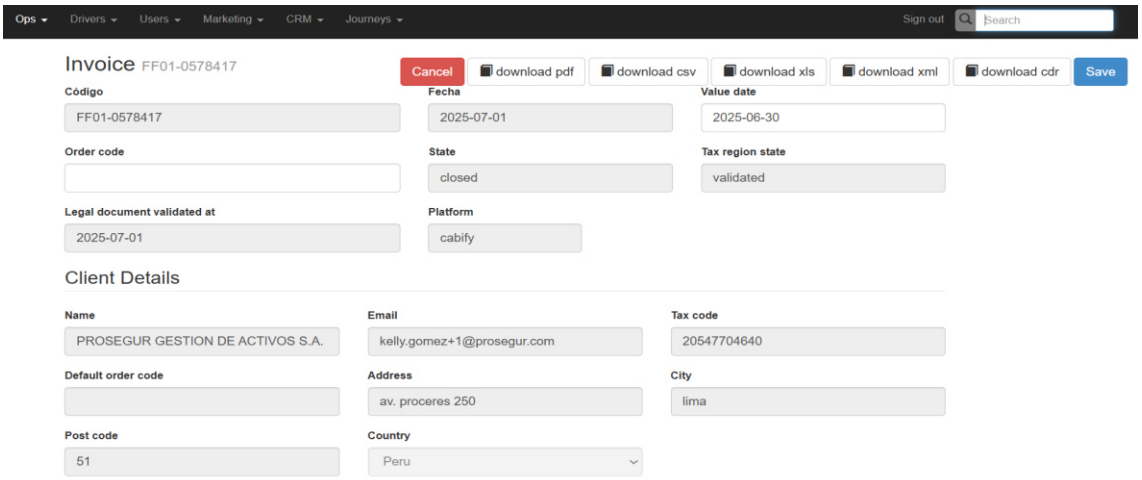
Comentarios	MONTO CASH FLOW	ID PAYMENT	FECHA	CÓDIGO OP	MONTO	FACTURA	RAZON SOCIAL
#N/A	2,278.45	#N/A	01/09/2025	152462	2,278.45	#N/A	#N/A
#N/A	145.00	#N/A	01/09/2025	152460	145.00	#N/A	#N/A
#N/A	2.00	#N/A	01/09/2025	152490	2.00	#N/A	#N/A
#N/A	1.00	#N/A	01/09/2025	152477	1.00	#N/A	#N/A
#N/A	3,576.84	#N/A	05/09/2025	152827	3,576.84	#N/A	#N/A
#N/A	687.90	#N/A	05/09/2025	152892	687.90	#N/A	#N/A
#N/A	2.09	#N/A	08/09/2025	152909	2.09	#N/A	#N/A
#N/A	2,634.87	#N/A	09/09/2025	153030	2,634.87	#N/A	#N/A
#N/A	2,274.05	ANTICIPO	12/09/2025	153362	2,274.05	#N/A	#N/A
#N/A	595.07	#N/A	12/09/2025	153427	595.07	#N/A	#N/A
#N/A	293.16	#N/A	12/09/2025	153393	293.16	#N/A	#N/A
#N/A	7.25	#N/A	12/09/2025	153322	7.25	#N/A	#N/A
#N/A	687.90	#N/A	15/09/2025	153448	687.90	#N/A	#N/A
#N/A	35,000.00	#N/A	16/09/2025	153550	35,000.00	#N/A	#N/A
#N/A	35,000.00	#N/A	16/09/2025	153536	35,000.00	#N/A	#N/A
#N/A	34,225.08	#N/A	16/09/2025	153540	34,225.08	#N/A	#N/A
#N/A	7,512.94	#N/A	16/09/2025	153597	7,512.94	#N/A	#N/A
#N/A	2,913.96	#N/A	16/09/2025	153627	2,913.96	F002-00000095	#N/A
#N/A	216.61	ANTICIPO	16/09/2025	153627	216.61	F002-00000095	#N/A
#N/A	73.00	#N/A	16/09/2025	153614	73.00	#N/A	#N/A
#N/A	-0.05	#N/A	16/09/2025	153563	-0.05	#N/A	#N/A
#N/A	-0.05	#N/A	16/09/2025	153624	-0.05	#N/A	#N/A
#N/A	-0.05	#N/A	16/09/2025	153575	-0.05	#N/A	#N/A
#N/A	-0.05	#N/A	16/09/2025	153600	-0.05	#N/A	#N/A

Nota: presentación en hoja de Excel de lo extraído por el estado de cuenta que no reconoce la fórmula; es decir, al no presentarse la fórmula exacta, se tiene que buscar, bajo la referencia de

la descripción bancaria y el monto, la asignación del *invoice* correspondiente y, con ello, determinar y continuar con el servicio y el crédito del cliente.

Figura 12

Portal de documentos llamado "Admin"



Nota: portal de documentos llamado "Admin", donde se desarrolla la búsqueda de la fórmula. Esta es la herramienta que agrupa los *invoices*, por lo que trabaja en conjunto con la hoja de cálculo de Excel para presentar la información correcta.

2.3.2 Formulación del Problema

¿Cómo influye la dependencia de procesos manuales en el ciclo de recaudación de los clientes corporativos sobre el reconocimiento oportuno de ingresos y la continuidad del servicio en una empresa de plataforma tecnológica de movilidad urbana?

2.3.3 Antecedentes de la Realidad Problemática

Antecedentes Internacionales

De acuerdo con VersaPay (2023), la dependencia manual en la gestión de las cuentas por cobrar provoca pérdidas económicas significativas. Cuando las facturas y los comprobantes se

manejan en papel o mediante procesos no automatizados, aumentan los extravíos, mala asignación de pagos y errores en el registro. Esto no solo retrasa el reconocimiento de ingresos, sino que también puede desencadenar disputas legales costosas y dañar la relación con los clientes, lo que afecta directamente la reputación y la sostenibilidad financiera de la empresa.

Asimismo, los procedimientos manuales repercuten de manera negativa en la experiencia del cliente. Al respecto, la falta de visibilidad en tiempo real de los pagos y del estado crediticio genera decisiones incorrectas, como suspensiones injustas del servicio o bloqueos de crédito sin fundamento. Por ende, desde la mirada del usuario corporativo, esto representa un trato poco profesional que termina alejándolo de la organización y favoreciendo que busque servicios alternativos.

Este problema está directamente relacionado ya que automatizar la asignación de los pagos de clientes corporativos en una plataforma de movilidad urbana permitiría mayor visibilidad en tiempo real, evitar errores en bloqueos o suspensiones injustificadas, y mejorar la experiencia del usuario. Al implementar soluciones de cash application automatizadas, se reduciría la inexactitud en el registro y se fortalecería el control interno. Además, esto favorece un flujo de caja más eficiente, fortalece la relación con los clientes corporativos y mejora la sostenibilidad financiera de la empresa.

Por otro lado, según Allianz Trade (2024), la gestión de las cuentas por cobrar trae consigo riesgos que pueden afectar directamente el flujo de caja y la estabilidad financiera de una empresa. Cuando los registros no son precisos o se manejan con procesos manuales desordenados, existe mayor probabilidad de errores, como la sobreestimación o subestimación de ingresos, el reconocimiento inadecuado de operaciones en los periodos contables, o la falta de depuración de

cuentas incobrables. Todo ello puede distorsionar los estados financieros y crear una falsa percepción de liquidez y rentabilidad.

Otra amenaza relevante se presenta cuando la cartera se concentra en un número reducido de clientes. Si uno de ellos se retrasa o incumple, el impacto en la liquidez es inmediato y significativo. Por eso, para reducir esta vulnerabilidad, las organizaciones deben implementar políticas crediticias claras, analizar el riesgo de cada cliente antes y después de otorgar financiamiento, así como mantener controles internos sólidos que garanticen información confiable y actualizada sobre los saldos por cobrar.

Este problema se vincula directamente con puesto que la gestión manual y desordenada de las cuentas por cobrar limita la precisión en los registros, lo que puede distorsionar la liquidez aparente y generar una falsa percepción de rentabilidad. En el contexto de una plataforma de movilidad urbana con clientes corporativos, dicha inexactitud podría afectar gravemente el flujo de caja. Al automatizar procesos y fortalecer controles internos, se minimizan esos riesgos y se mejora la estabilidad financiera. Además, una cartera crediticia concentrada solo en unos pocos clientes puede generar vulnerabilidad frente a impagos, lo cual hace aún más relevante para el TSP la implementación de políticas de crédito claras y monitoreo continuo.

Por su parte, Vera (2020) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo evaluar el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa mencionada. Este fue de enfoque mixto y de tipo descriptivo, por lo que se identificaron diversos problemas al momento del otorgamiento de los créditos a los clientes, principalmente porque las condiciones y pautas no estaban bien definidas, lo cual repercutía negativamente en el cumplimiento de las reglas de pago. Ante ello, se recomienda formalizar políticas y que estas se difundan entre todos los colaboradores

involucrados en el proceso de venta. De esa manera, la información que se comparte con el cliente debe ser clara y directa.

Este problema se relaciona dado que la ausencia de políticas de crédito claramente definidas en una plataforma de movilidad urbana genera incumplimientos y debilidad en el control del otorgamiento de líneas de crédito. Al formalizar y difundir dichas políticas, se mejora la claridad en los términos de pago con los clientes corporativos. Esto contribuye a una gestión más estructurada de las cuentas por cobrar, reduce el riesgo de morosidad y fortalece la liquidez de la empresa.

Antecedentes Nacionales

En el caso de Sánchez y Paredes (2024), estos autores pretendieron determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en dicha organización. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental y con un nivel correlacional. Como conclusión, se sostuvo que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que indica que una mejora en la gestión de cobros está vinculada a una mayor liquidez.

Evidencia cómo una gestión optimizada de las cuentas por cobrar por parte de clientes corporativos en una plataforma tecnológica de movilidad urbana puede traducirse en una mayor liquidez. Al mejorar los mecanismos de cobro y reducir atrasos, se fortalece la capacidad de la empresa para contar con flujo de caja inmediato. Esta correlación positiva moderada respalda la importancia de sistematizar el proceso de aplicación de pagos para asegurar la salud financiera y la estabilidad operativa.

Asimismo, Rocha (2024) estableció como objetivo desarrollar una propuesta de mejora para la provisión de ingresos diferidos bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 15 en una empresa administradora de centros comerciales en Lima. Así las cosas, la

finalidad es mejorar la funcionalidad de la norma y la información revelada en los estados financieros.

Este hallazgo se vincula con el TSP, puesto que la propuesta de mejora de Rocha (2024) en el reconocimiento de ingresos diferidos bajo la NIIF 15 demuestra la importancia de controles sólidos y provisiones precisas. En una empresa de movilidad urbana con clientes corporativos, una aplicación similar permitiría una contabilización más ajustada y una presentación más transparente en los estados financieros. Esto contribuiría a fortalecer la confiabilidad de la información contable, mejorar la gestión del flujo de caja y garantizar una mayor sostenibilidad financiera.

De la misma manera, Arias y Vera (2023) tuvieron como objetivo determinar de qué manera las cuentas por cobrar a terceros afectan la situación económica y financiera de esta corporación. La investigación fue de enfoque cualitativo, y como instrumento de recolección de información se usó la entrevista al gerente de ventas y al subgerente de finanzas. De esa manera, se concluyó que las cuentas por cobrar tienen una influencia significativa en la gestión de la empresa; y, al fallar, ocasionan una gestión ineficaz del flujo de efectivo.

Este hallazgo se relaciona con el presente trabajo, pues evidencia cómo una gestión deficiente de las cuentas por cobrar a terceros impacta negativamente en el flujo de efectivo. En una plataforma de movilidad urbana con clientes corporativos, esas fallas pueden traducirse en morosidad y desajustes en la liquidez. Por ello, sistematizar y controlar esos cobros es clave para asegurar un flujo de caja más estable y eficiente.

Finalmente, Cahuana (2020) tuvo como objetivo determinar en qué medida el control interno de las cuentas por cobrar y pagar incide en la liquidez de la empresa mencionada. Para este propósito, la metodología aplicada fue de enfoque mixto, de nivel descriptivo y explicativo, y de diseño no experimental. Como conclusión, se mencionó que, al no existir una clasificación de los

clientes y una correcta valoración de estos, no se logran cumplir las metas trazadas, lo que resulta en que no se consigan los fondos necesarios para cumplir con las obligaciones.

Este hallazgo se conecta con el presente trabajo porque evidencia que un control interno débil en las cuentas por cobrar y por pagar compromete directamente la liquidez. En una plataforma de movilidad urbana con clientes corporativos, eso podría traducirse en incapacidad para cumplir obligaciones financieras. Por ello, resulta esencial fortalecer los mecanismos de control y clasificación de clientes para asegurar una gestión más sólida de los fondos

2.3.4 Conocimientos Teóricos, Normativos y Técnicos Utilizados en el Desempeño Profesional para el Tratamiento del Problema

Activo Exigible: Cuentas por Cobrar

En primer lugar, Perea (2015) indicó que, desde una perspectiva contable, las cuentas por cobrar son activos de liquidez que se convierten en efectivo o inversión a mediano plazo, y se refieren al ingreso de dinero que se da ante la venta de un bien o el ofrecimiento de un servicio. Para la persona responsable de la caja, son recursos económicos de la empresa que generan beneficios futuros. Por otro lado, legalmente, estos representan los derechos de cobro derivados de ventas, servicios prestados, financiamiento concedido o conceptos similares.

Adicionalmente, las cuentas por cobrar deben presentarse en el balance general como un saldo neto, luego de deducir las estimaciones para cuentas incobrables, así como cualquier descuento o bonificación concedida. En ese sentido, es esencial que el balance o las notas explicativas de los estados financieros representen claramente la situación de las cuentas por cobrar en relación con cualquier impuesto que pueda influir sobre ellas.

Comprobante de Pago

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), un comprobante de pago es un documento que acredita la entrega de bienes, la prestación de servicios o la entrega en uso. Para ser válido, este debe emitirse e imprimirse de acuerdo con las normas del Reglamento de Comprobantes de Pago.

De igual forma, la Ley Marco de Comprobantes de Pago de la SUNAT establece que todas las personas que prestan servicios o transfieren bienes están obligadas a emitir comprobantes de pago. Esta obligación aplica incluso cuando la prestación o transferencia no está sujeta a tributos.

En otras palabras, el comprobante de pago es una evidencia de la transacción financiera entre dos partes, por lo que debe incluir datos importantes, como el monto de la transferencia, la fecha de emisión, los datos del emisor del comprobante y los datos del cliente.

Estado de Cuenta Bancario

El Banco BBVA Continental S. A. (2020) menciona que el estado de cuenta bancario es el documento en el que se identifican los movimientos o transacciones: retiro de efectivo, depósitos, transferencias, etc. Estos se realizan por un periodo determinado, que suele ser de un mes. Además, mediante este documento se obtiene la información de la realidad financiera de una entidad o persona (montos y fechas de cada egreso o ingreso); ello, al comparar el ingreso que se genera y los gastos realizados, al igual que el ahorro hecho durante el periodo.

Estado de Cuenta del Cliente

Los International Financial Reporting Standards (IFRS) definen el estado de cuenta del cliente como un documento financiero que refleja de manera detallada todas las transacciones realizadas por un cliente con una empresa o entidad durante un periodo especifico. Este documento suele incluir las compras, los pagos, los cargos adicionales, el saldo pendiente, los descuentos aplicables y otros movimientos relacionados con el crédito o la cuenta del cliente.

Por lo señalado, se deduce que el estado de cuenta tiene como objetivo proporcionar al cliente una visión clara de su situación financiera en relación con los productos o servicios adquiridos, además de ayudar a la empresa a realizar un seguimiento de los pagos y saldos de sus clientes. En suma, se trata de un reporte mediante el cual la empresa y el cliente pueden ver cómo va la relación de sus pagos; si estos se están cancelando de manera puntual y cuántas obligaciones financieras están pendientes con la empresa que vende un bien o producto.

Flujo de Efectivo

Por otra parte, Saavedra-García y Uribe (2018) mencionaron que el flujo de efectivo es un indicador financiero fundamental que muestra las entradas y salidas de dinero en una empresa dentro de un periodo específico. Los autores explicaron que este flujo permite evaluar la capacidad de una organización para generar recursos líquidos mediante sus operaciones, además de cómo se distribuyen dichos recursos en pagos, inversiones y financiamiento. En consecuencia, la información que se brinda contribuye a medir la liquidez, la sostenibilidad y el desempeño económico en el corto plazo, los cuales son factores indispensables para la continuidad operativa y el cumplimiento de obligaciones financieras.

Asimismo, el adecuado control del flujo de efectivo favorece decisiones estratégicas relacionadas con el capital de trabajo, especialmente en empresas que dependen de créditos otorgados a clientes. Por tanto, cuando se gestiona eficientemente la recuperación de cuentas por cobrar, el ingreso de efectivo se fortalece y mejora la estabilidad financiera. Por el contrario, los retrasos en los cobros o fallas en los procesos administrativos pueden afectar negativamente la liquidez y la capacidad de inversión. En ese sentido, el análisis del flujo de efectivo se vuelve una herramienta clave para identificar riesgos y asegurar una gestión financiera equilibrada.

Ingresos Corrientes

Se define como el efectivo que ingresa a una empresa por la venta de algún bien o por brindar un servicio; pero este también se considera un aumento en el valor de un activo. Según la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 18, se reconocen los ingresos cuando las actividades ordinarias generan beneficios económicos futuros para la entidad. Sin embargo, la NIIF 15 reemplaza la NIC 18 y define los ingresos como los beneficios económicos percibidos a través de transacciones que no son aportes de los socios. Esto se refiere principalmente a la venta de bienes o el ofrecimiento de servicios, los cuales se reconocen si se cuenta con contratos o acuerdos de intercambio de bienes o servicios ante un precio fijado.

Provisión de Documentos

Las provisiones contables son una parte fundamental de la contabilidad empresarial y se refieren a la reserva de fondos que una empresa establece para cubrir posibles gastos futuros o contingencias que puedan surgir. Estos gastos futuros pueden incluir obligaciones legales, pérdidas en cuentas por cobrar, garantías de productos, mantenimiento y reparaciones futuras.

La precisión en el cálculo de estas provisiones de gastos es esencial para reflejar la verdadera posición financiera de la empresa. Esto, dado que las provisiones tienen un impacto en la toma de decisiones. Por ende, los administradores y accionistas deben ser conscientes de las posibles contingencias y los riesgos financieros que enfrenta la empresa para tomar decisiones informadas.

Software Contable Oracle NetSuite

El autor Regalado (2016) definió un *software* contable como una herramienta informática que permite registrar, procesar y controlar las operaciones financieras y contables de una empresa de forma automatizada, lo que facilita la generación de reportes y estados financieros con precisión y oportunidad.

De ese modo, el Oracle NetSuite es un sistema ERP (*enterprise resource planning*) basado en la nube que integra los procesos financieros, contables, operativos y administrativos de una organización en una sola plataforma. En el ámbito contable, NetSuite permite automatizar el registro de transacciones, la gestión de cuentas por cobrar y pagar, la conciliación bancaria y el reconocimiento de ingresos, con lo que se garantiza el cumplimiento de las normas financieras y contables internacionales.

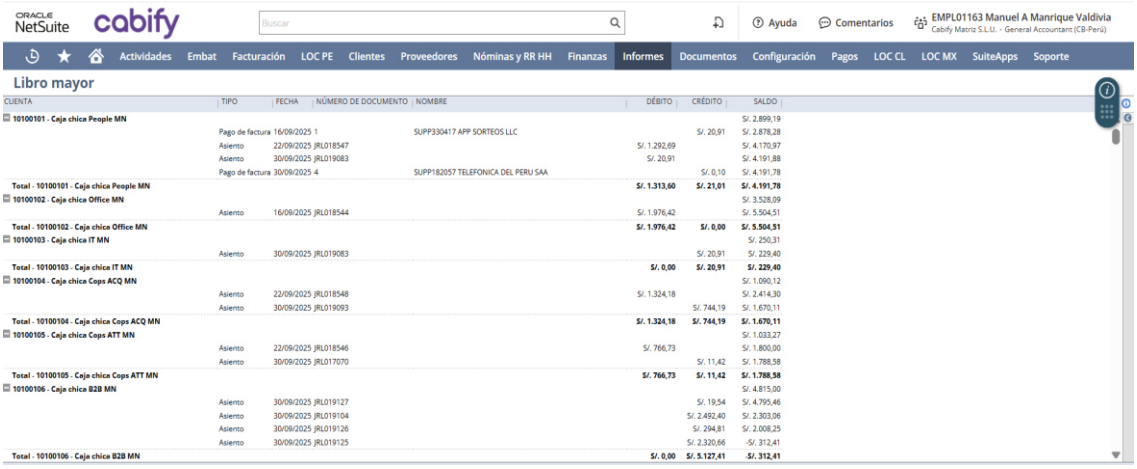
2.4 Metodología y Procedimientos

2.4.1 Técnicas e Instrumentos

Para el presente trabajo de suficiencia profesional se utiliza la técnica de recolección de información y análisis documentario de trabajos de investigación y tesis relacionados con el tema. Los instrumentos utilizados son la implementación del *software* contable NetSuite de Oracle, parametrizado según la información requerida para la provisión de ventas y cobranzas, aplicadas a los formatos de Excel y módulos integrados que ofrece dicha plataforma de gestión empresarial.

Figura 13

Sistema contable Oracle Netsuite



Nota: presentación del sistema contable de la Empresa de Servicio Terrestre, llamado Oracle NetSuite.

2.4.2 Procedimientos Utilizados en el Tratamiento del Problema o Caso

Identificación del Problema

La identificación del problema se realizó a través del análisis de los procedimientos actuales en el ciclo de ventas y cuentas por cobrar, donde se observó una fuerte dependencia de procesos manuales para la verificación, el registro y el control de los ingresos provenientes de la venta de servicios de transporte terrestre privado. Para ello se utilizaron como procedimientos la observación directa de las actividades operativas de tesorería, contabilidad y cobranzas; estas, en conjunto con los responsables de cada área y su revisión documental de reportes, estados de cuenta bancarios y registros contables, evidenciaron la deficiencia al brindar un estado de detalle solvente y eficaz.

Tal evaluación permitió detectar discrepancias constantes entre los saldos registrados en el sistema contable, los ingresos visualizados en las cuentas bancarias y los soportes de pago enviados

por los clientes, lo que generaba retrasos en la actualización de la cartera, falta de precisión en el control crediticio, y decisiones gerenciales basadas en información desactualizada o inconsistente.

Análisis del Marco Normativo

En el marco de la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la dependencia manual para la identificación de las cuentas por cobrar en una Empresa de Servicio Terrestre, se realizó una revisión detallada de los contratos y agendas vigentes con los clientes corporativos, pues estos documentos constituyen la base para el reconocimiento, el seguimiento y el control crediticio. Además, se recopiló y analizó la documentación contractual con el propósito de evaluar la claridad en las condiciones de crédito, los plazos de pago, los mecanismos de suspensión del servicio y el respaldo documental necesario para validar los ingresos.

Este procedimiento permitió identificar que, si bien los contratos cumplen formalmente con los criterios esenciales para la prestación del servicio bajo crédito, la ejecución y el control de dichas condiciones dependen de manera significativa de procesos manuales, lo cual se detalla en el registro de los abonos provenientes de los clientes corporativos, los comentarios o notas que dejan en evidencia la intervención humana, la poca eficacia del control interno, y el seguimiento operativo como connotación general de esta dependencia.

Como resultado, se originan riesgos de errores en la validación de los ingresos, así como una falta de trazabilidad con el sistema contable NetSuite, porque no se aplican los abonos a las cuentas del cliente y se ven demoras que afectan directamente la gestión del crédito de las áreas comerciales y de operación y la continuidad del servicio al cliente. En consecuencia, la adecuada identificación de las cuentas por cobrar se ve comprometida, y ello afecta la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia operativa de la empresa.

Construcción de la Alternativa de Solución

La alternativa de solución se enfocó en reducir la dependencia manual para la identificación de ingresos y fortalecer el control crediticio mediante la implementación de un sistema contable integrada con el portal de documentos “Admin” y el Excel con la formulación de los abonos recolectados. Lo anterior, a fin de reconocer los pagos de clientes corporativos de forma automática, centralizada y trazable mediante cargas de archivos para alimentar la plataforma, lo que podría ayudar a extraer la información generada y asegurar que todas las áreas utilicen información única y actualizada.

Esta implementación ofrece ventajas significativas, como el reconocimiento oportuno y correcto de los ingresos, una mayor confiabilidad de los datos para la toma de decisiones financieras, y la mejora de la comparabilidad y la transparencia contable en línea con estándares internacionales, con lo que se ven impulsadas la continuidad del servicio y la confianza del cliente corporativo.

No obstante, se reconoce como desventaja el esfuerzo inicial en capacitación del personal y el costo de adopción tecnológica, dado que el cambio requiere desarrollar nuevas competencias en los equipos involucrados. Aun así, la empresa considera que el beneficio de automatizar los procesos supera ampliamente los riesgos, debido al impacto positivo en el flujo de caja, la eficiencia operativa y el control interno.

Ventajas

La ventaja es que la compañía puede reconocer sus ingresos bajo la correcta aplicación de la NIIF 15 y seguir el modelo de cinco pasos por aplicar a aquellos ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con sus clientes. Otra ventaja es que, al aplicar correctamente las NIIF, mejora la comparabilidad entre entidades mediante el uso de un conjunto común de

criterios para medir el desempeño. A su vez, dicha implementación ayuda a proporcionar una mejor información a los inversores y acreedores sobre el desempeño de la entidad.

Desventaja

La capacitación del personal para mejorar la implementación de la NIIF 15 puede ser costosa y requerir mucho tiempo, especialmente si implica contratar capacitadores externos o enviar empleados a ubicaciones fuera de la oficina. En ese sentido, la capacitación también puede crear una brecha entre empleados capacitados y no capacitados, lo que puede afectar su moral y el trabajo en equipo.

Aplicación de la Propuesta o el Tratamiento Identificado

Para la aplicación de la propuesta se inició con el diseño y la parametrización de un sistema contable, NetSuite, que integrara la información proveniente del portal de documentos y de los abonos bancarios, a fin de permitir la carga masiva y el reconocimiento automático de los pagos según el RUC, el número de factura, el monto y la fecha de operación.

Ante esto, se desarrollaron reglas de validación únicas para cada movimiento bancario y alertas para detectar discrepancias en tiempo real. Aunado a ello, se definieron flujos de aprobación que fortalecen el control interno –más allá de la validación que ya se tenía con las constancias de pago recolectadas por medio de la comunicación entre cliente y compañía–, el cual garantiza la trazabilidad de cada proceso.

Asimismo, se capacitó al personal de tesorería, cobranzas y contabilidad en el uso de la herramienta con ensayos y pruebas para acomodar el sistema contable; esto, con el objetivo de personalizar el método de trabajo interno, y asegurar una correcta actualización del estado de cuenta y una comunicación más eficiente entre las áreas involucradas.

Con esta implementación se redujeron significativamente la intervención manual, los tiempos de conciliación y la posibilidad de errores en la identificación de ingresos, lo que contribuyó a una mayor confiabilidad en la información financiera, una gestión crediticia más precisa y la continuidad del servicio con los clientes corporativos sin riesgos de suspensión injustificada.

2.5 Resultados de la Actividad

2.5.1 Detalles de la Aplicación de las Técnicas, los Instrumentos y los Procedimientos

Identificación del Problema

Para la identificación del problema se aplicó una revisión documental y operativa del ciclo de recaudación de ingresos corporativos, para lo cual se evaluaron reportes financieros, conciliaciones bancarias, comunicaciones con clientes y el registro manual de pagos en las distintas áreas involucradas. Además, se realizaron reuniones semanales con los responsables de contabilidad, tesorería y cobranzas para recopilar evidencia de las incidencias más frecuentes: falta de reconocimiento oportuno de pagos, duplicidad en registros, discrepancias entre abonos bancarios y el portal “Admin”, así como errores en la asignación de ingresos que derivaban en suspensiones injustificadas del servicio.

Por otro lado, la información se sistematizó mediante matrices de control y seguimiento que permitieron identificar el origen del atraso en la validación de los ingresos y el impacto directo en el control crediticio. Asimismo, se analizaron los procedimientos de carga manual de datos, conciliaciones en Excel y dependencias entre áreas, y con ello se determinó que la ausencia de automatización y trazabilidad constituía el principal riesgo operativo y financiero. Con este análisis se evidenciaron la alta vulnerabilidad del proceso, la falta de uniformidad en los registros y la

exposición a errores por intervención humana, lo que sustentó la necesidad de una solución tecnológica integral.

Análisis de las Alternativas de Solución

En la gestión de clientes corporativos dentro de una Empresa de Servicio Terrestre, la precisión para la identificación y el registro de los pagos es determinante para asegurar la continuidad del servicio y mantener una adecuada relación comercial. Esto se debe a que el proceso manual de validación y conciliación bancaria genera demoras, errores y una alta carga operativa que afecta tanto la eficiencia interna como la experiencia y la atención brindadas al cliente.

Así las cosas, y con el fin de mejorar, las áreas involucradas analizaron la situación y propusieron alternativas para optimizar el control de los ingresos corporativos. A continuación, se presentan las principales soluciones planteadas por los departamentos de Tesorería, Contabilidad y Operaciones, y Customer Services, orientadas a fortalecer la trazabilidad, la automatización y la comunicación entre las áreas.

Área de Tesorería

Tesorería identificó como principal problema la dificultad para reconocer de manera rápida y precisa los abonos realizados por los clientes corporativos, debido a que los ingresos se verificaban manualmente en los estados de cuenta, o se daba la consulta del abono en el sistema bancario. Como alternativa de solución, se propuso implementar cuentas recaudadoras con códigos únicos vinculados al cliente o el contrato, de modo que cada pago se identificara sin intervención manual. Esta opción permitiría reducir errores frecuentes, como la asignación incorrecta de ingresos y la duplicidad de registros, además de acelerar la conciliación bancaria y proporcionar mayor trazabilidad. En suma, la propuesta se valoró positivamente, pues disminuyeron significativamente la carga operativa y el riesgo de inconsistencias en el control crediticio.

Área de Contabilidad

El área contable señaló que la mayor dificultad radica en la carga manual de información al sistema, en tanto que se observan los comentarios o notas generados por el área de Tesorería, y se debe hacer la validación de ingresos sin una herramienta automatizada que integre datos bancarios y registros de servicio. Por ello, la propuesta se centró en la digitalización de la información bancaria, la automatización de conciliaciones y la posibilidad de realizar cargas masivas al sistema contable, con lo que se eliminaban la dependencia de las hojas de cálculo de Excel y el alto margen de error humano. Aunado a esto, el área de Contabilidad enfatizó que esta alternativa fortalecería el control interno para todas las áreas, reduciría el tiempo de registro –dado que ya se tendría una previa validación del movimiento bancario–, y mejoraría la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones, especialmente en el seguimiento de cuentas por cobrar de clientes corporativos.

Área de Operaciones y Customer Services

Esta área puso el foco en la continuidad del servicio al cliente corporativo y en el impacto de los errores manuales en la experiencia del cliente. Además, se señaló que, cuando un pago no se identifica a tiempo, el sistema suspende el servicio al cliente corporativo, aun cuando el abono se realice correctamente, lo que genera reclamos y afecta la relación comercial. Esto conlleva a que se generen permisos extraordinarios (por comunicación interna) a la gerencia para que esta apruebe la extensión del crédito y se dé la continuidad del servicio brindado. Por consiguiente, la propuesta consistió en una plataforma integrada que permitiera visualizar en tiempo real el estado del crédito y el registro del pago, a fin de conseguir una comunicación inmediata con los departamentos de Tesorería y Contabilidad, para evitar interrupciones injustificadas del servicio.

Esta mejora garantizaría no solo la eficiencia operativa, sino también un mayor nivel de satisfacción y confianza del cliente.

2.5.2 Discusión de las Alternativas de Solución

Las alternativas de solución planteadas en la empresa buscan enfrentar un mismo problema central: la gestión manual de los pagos de clientes corporativos, que ocasiona retrasos en la validación de ingresos, errores en la conciliación bancaria y suspensiones injustificadas del servicio. Además, todas las propuestas coinciden en que es necesario fortalecer los procesos con las propuestas brindadas, como la prioridad del sistema contable para asegurar información financiera oportuna, confiable y alineada con la continuidad operativa que los clientes requieren.

Por otra parte, la empresa cuenta con alternativas que comparten un mismo enfoque de fondo: la automatización del proceso. Esto implica disminuir la intervención manual en el reconocimiento de ingresos, reducir riesgos de duplicidad o asignación incorrecta de pagos, y mejorar la trazabilidad de las operaciones. Asimismo, se busca contar con datos más precisos que permitan a la gerencia tomar decisiones oportunas sobre el estado de cobranza y el crédito otorgado a los clientes.

Sin embargo, cada propuesta presenta diferencias en su impacto y su nivel de alcance. Una alternativa se orienta hacia el origen del proceso mediante la habilitación de cuentas recaudadoras que identifiquen automáticamente los pagos; con ello, solo se tendrían en cuenta los datos internos, lo que mejoraría la comunicación con el cliente para reconocer su abono, y ello reduciría considerablemente los tiempos y errores en la conciliación bancaria.

Otra solución se enfoca en la digitalización y la automatización interna, lo que permitiría que la información se integrara al sistema contable de manera más rápida, ordenada y segura. Finalmente, se considera la necesidad de una plataforma integrada que facilite la visibilidad en

tiempo real del estado de pagos, para evitar la interrupción del servicio a los clientes con sus obligaciones al día.

En suma, aunque cada alternativa atiende el problema desde un ángulo distinto, todas demuestran que la empresa necesita modernizar su proceso de gestión de ingresos y fortalecer la comunicación entre las áreas. En consecuencia, la aplicación de soluciones tecnológicas permitiría mejorar el control interno, optimizar los tiempos operativos y asegurar una experiencia de servicio confiable para los clientes corporativos.

2.5.3 Alcance y Limitaciones de la Alternativa Elegida

La alternativa seleccionada consiste en la implementación de un sistema automatizado que integra la información de pagos corporativos con los procesos contables y operativos, con el objetivo de mejorar el reconocimiento de ingresos y la gestión de cuentas por cobrar. Su alcance inicial se centra en asegurar la correcta identificación de los pagos, agilizar el análisis de la posición bancaria, y proporcionar información actualizada que evite la suspensión injustificada del servicio a clientes que cumplen con sus obligaciones, con lo que se podrían fortalecer la continuidad operativa y la experiencia del cliente.

Esta solución permitiría que la empresa redujera significativamente la intervención manual y el riesgo de errores en el registro de ingresos, y que optimizara los tiempos de respuesta entre las áreas de Tesorería, Contabilidad y Operaciones. Asimismo, con ello se facilitaría la trazabilidad de cada abono hecho por el cliente, por lo que mejorarían el control interno y la precisión en la información financiera utilizada para la toma de decisiones, especialmente en el seguimiento de la cartera corporativa.

Sin embargo, la implementación presenta limitaciones en esta primera etapa. La automatización se enfoca únicamente en los procesos de cobranza y reconocimiento de ingresos

asociados al servicio corporativo, por lo que otras funciones contables continúan dependiendo de procedimientos manuales que aún requieren desarrollo tecnológico adicional. Esto implica que la empresa debe seguir invirtiendo en la ampliación del sistema para incorporar más módulos que permitan una integración total de la gestión financiera.

No obstante, pese a estas restricciones iniciales, la solución representa un avance importante para la empresa, pues sienta las bases de un modelo operativo moderno y escalable, capaz de adaptarse progresivamente a los desafíos de control y a la eficiencia que demanda la gestión de clientes corporativos.

III Conclusiones

1. La investigación permitió evidenciar que la dependencia manual para la identificación y la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicio Terrestre analizada representa una limitación importante para la eficiencia operativa y la seguridad del control crediticio. Lo anterior se debe a que los procesos realizados de forma manual generan un riesgo de errores en el registro de información, pérdida de documentos, duplicidad de tareas, y retrasos en la actualización de los saldos de los clientes, lo que afecta directamente la confiabilidad de la información financiera.
2. Aunado a esto, se identificó que la falta de automatización provoca dificultad para realizar un seguimiento oportuno a la cartera de clientes, incrementa los días de cobranza, y expone a la organización a un mayor riesgo de morosidad e incobrabilidad. Esta situación impacta negativamente en el flujo de caja y limita la capacidad de tomar decisiones preventivas que favorezcan la gestión del crédito otorgado a clientes corporativos.
3. Por último, se comprobó que la ausencia de herramientas tecnológicas que integren los módulos financieros y operativos dificulta la trazabilidad completa del proceso, lo que afecta la transparencia, la evaluación del desempeño y el fortalecimiento del control interno. De ese modo, la implementación de un *software* especializado para la administración de cuentas por cobrar permitiría optimizar los tiempos de gestión, mejorar la comunicación con clientes, reducir costos administrativos y elevar la calidad de la información contable.

IV Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación progresiva de un *software* de gestión especializado en cuentas por cobrar que permita integrar el registro de facturación, el seguimiento de pagos, los reportes automáticos y las alertas de vencimiento. Esta herramienta debe reducir la intervención manual y asegurar que la información financiera sea confiable, oportuna y con adecuado respaldo.

   Se recomienda a la gerencia financiera implementar progresivamente un software especializado de gestión de cuentas por cobrar que integre facturación, seguimiento de pagos, reportes automáticos y alertas de vencimiento, con el fin de disminuir la intervención manual y mejorar la fiabilidad de la información.

2. Asimismo, la empresa debe fortalecer su control interno mediante la estandarización de procedimientos, por lo que se deben establecer responsables por etapa del proceso y una clara segregación de funciones. Esto reduciría el riesgo de errores y posibles irregularidades, con lo que se asegurarían la correcta identificación y la recuperación de la cartera crediticia.

   A la dirección de control interno, se le sugiere fortalecer los procesos estandarizando los procedimientos, asignando responsables para cada etapa y estableciendo una clara segregación de funciones, lo que mitigará errores y evitará irregularidades en la recuperación de cartera.

3. En esa medida, es conveniente incorporar indicadores de desempeño –como el de Días de Ventas Pendientes (DSO), el de antigüedad de saldos, el de rotación de cartera, y el de efectividad de la cobranza– y evaluaciones periódicas que permitan tomar decisiones oportunas frente a retrasos o cuentas con alto riesgo de incobrabilidad. Estos

indicadores facilitarían la medida de la eficiencia del proceso y mejorarían las estrategias de cobro.

A la gerencia de finanzas y cobranzas, se recomienda incorporar indicadores de desempeño tales como Días de Ventas Pendientes, antigüedad de saldos, rotación de cartera y efectividad de la cobranza, junto con evaluaciones periódicas, para facilitar decisiones oportunas y estrategias de cobranza más eficientes.

4. Finalmente, la empresa debe capacitar al personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar respecto al uso de herramientas tecnológicas, análisis de cartera y manejo adecuado del crédito otorgado. Un equipo preparado contribuiría a mejorar la atención al cliente, a evitar conflictos por diferencias en saldos, y a fortalecer la relación comercial.

   Al departamento de recursos humanos y capacitación, corresponde capacitar al personal involucrado en cuentas por cobrar sobre el uso de herramientas tecnológicas, análisis de cartera y gestión crediticia, con lo que se mejorará la atención al cliente, la precisión en saldos y la profesionalidad en la relación con clientes corporativos.

V Referencias

Allianz Trade. (2024). *Accounts receivable risk management*. https://www.allianz-trade.com/en_US/insights/accounts-receivable-risk.html?

Arias, E., & Vera, J. (2023). *Estudio económico - financiero de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Lanitex, 2023* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-UPC]. https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/675418/Arias_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco BBVA Continental S. A. (2020). *Extracto bancario*. https://www.bbva.com.co/personas/blog/educacion-financiera/digital/extracto-bancario.html

Cahuana, J. (2020). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de la empresa Pricewaterhousecoopers S. C. R. L. - periodo 2018* [Universidad Ricardo Palma - URP]. https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/dfa2e45c-73de-467d-879c-45d3472a8d3c

Perea, S.P. (2015). Perspectiva crítica del valor razonable en el marco de la crisis financiera. *Cuadernos de Contabilidad, 16*(42), 761-779. https://www.redalyc.org/pdf/3836/383668913007.pdf

Regalado, J. (2016). *Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión empresarial: caso Empresa distribuidora Delgado, 2016*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/717/1/TL_Regalado_Purizaca_JorgeEnrique.pdf

Robles, V., & Sánchez, R. (2023). *Estrategias de la gestión empresarial.* Lima: San Marcos.

Rocha, R. (2024). *Propuesta de mejora en la provisión de ingresos diferidos bajo NIIF 15 en una empresa administradora de centros comerciales, Lima 2023* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_4e139771e7a42f09c9e353255dfd9d9a/Details

Saavedra-García, M., & Uribe, J. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotor y de tecnologías de la información en México. *Revista Finanzas y Política Económica, 10*(2), 287-308. https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2018.10.2.3.

Sánchez, Y., & Paredes, R. (2024). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la Empresa de Transportes & Multiservicios Alborada Express S. A. C en los años 2022-2023* [Universidad Tecnológica del Perú]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD_dd025058710227a2cacb99324d6ff74f

Vera, E. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo S. C. C., periodo 2017-2018* [Universidad Técnica Estatal de Queretaro]. https://repositorio.uteq.edu.ec/items/d45d4eea-4896-40d4-a92b-52ec626d0922

VersaPay. (2023). *4 risks of manual accounts receivable: how to solve them*. https://www.versapay.com/resources/manual-accounts-receivable-risks?

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	Maxi Mobility S.A.C.
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Finance Local.
• Nombre y cargo del profesional responsable	Planning and treasury Coordinator.
• Periodo de labores (Horas laboradas)	720 horas
• Nombre del bachiller	Carlos Armando Añas Valda.
• Escuela profesional	E.P. Gestión tributaria.

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			
TOTAL (Números y letras)	16	2	Dieciocho.
Comentarios adicionales	Ha demostrado un desempeño sólido y comprometido durante su periodo en el area de finanzas.		

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

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

MANUEL DANIEL
43186441

Dr./Mág.
Evaluador

Escaneado con CamScanner