

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Implementación de un sistema de cobranza para la empresa
Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018**

Por:

Jean Franco Enemias Bermejo Castillo

Asesor:

Mg. Wiliam David Carranza Lujan

Lima, agosto de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Mg. William David Carranza Lujan de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Implementación de un sistema de cobranza para la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018”***, constituye la memoria que presenta el **Bachiller Jean Franco Enemias Bermejo Castillo** para aspirar al título de Profesional de Contador Público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, al 18 de octubre del año 2018



Mg. William David Carranza Lujan

Implementación de un sistema de cobranza para la empresa
Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018

INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentado para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR



Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva
Presidente



Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza
Secretario



Mg. Iván Apaza Romero
Vocal



Dr. Samuel Fernando Paredes
Vocal



Mg. William David Carranza Lujan
Asesor

Lima, 15 de agosto de 2018

Agradecimiento

A Dios por la vida, la salud y la sabiduría esencial para poder elaborar este informe, a la Universidad Peruana Unión por incentivar la investigación y desarrollar nuestros conocimientos.

Al C.P.C. William David Carranza por el apoyo tenaz con el asesoramiento; asimismo a mí querida madre por su ayuda y sacrificio incondicional concedido constantemente en todo este tiempo de estudio.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de figuras	vii
Índice de Tabla.....	viii
Índice de Anexos.....	ix
Resumen.....	10
Capítulo I.....	12
Contexto Profesional	12
1.1. Trayectoria profesional.....	12
1.2. Contexto de la experiencia.....	12
1.2.1. Datos generales de la empresa.....	12
1.2.2. Experiencia profesional realizada.....	14
Capítulo II.....	15
El Problema.....	15
2.2 . Objetivos.	15
2.2.1. Objetivo general.	15
2.2.2. Objetivos específicos.....	16
2.3. Justificación.....	16
2.4 . Presuposición filosófica.....	16
Capitulo III. Revisión de la Literatura.....	18
3.1. Antecedentes.	18
3.1.1. Antecedentes internacionales.	18

3.1.2. Antecedentes nacionales.	19
3.2. Fundamentos teóricos	21
3.2.1. Sistema informático.	21
3.2.1.1. La importancia de los sistemas en las empresas	22
3.1.1.2. Sistema de Información para un Empresa.	23
3.2.2. Gestión de procesos.....	24
Capítulo IV. Marco metodológico	32
4.1 Método para el abordaje de la experiencia	32
4.2 Operacionalización de la temática abordada	33
4.3 Desarrollo de la temática abordada.....	34
Capítulo V. Resultados.....	35
5.1. Resultados del diseño e implementación del sistema de cobranza web	35
5.1.1. Diseño del sistema	35
5.1.2. Arquitectura del sistema	36
Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones	47
6.1. Conclusiones	47
6.2. Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexos	52

Índice de figuras

Figura 1.Diagrama Organizacional.....	13
Figura 2. Durante el año 2016 el sistema de cobros se realizaba de forma manual.	35
Figura 3.Diagrama de tráfico de datos.	37
Figura 4.Inicio del sistema de cobranza.	37
Figura 5.Registro de cliente.....	38
Figura 6.Registro de venta.	38
Figura 7.Estado de cobros.	39
Figura 8.Total de cuentas por cobrar.	40
Figura 9.Estado de cobros.	40
Figura 10. Pendientes de cobro.	41
Figura 11.Abonos Realizados.	41
Figura 12.Tipo De Documentos.....	42
Figura 13.Seguimientos de cobros.....	42

Índice de Tabla

Tabla 1.Operacionalización de la temática abordada.....	33
Tabla 2 Análisis vertical y Horizontal del Balance General	44
Tabla 3 Estado de Resultados	45
Tabla 4.Indicadores de Liquidez.....	45
Tabla 5. Indicadores de Actividad	46

Índice de Anexos

Anexo 1. Carta de autorización	53
Anexo 2. Reporte generado por usuario	53
Anexo 3. Programas utilizados.....	55
Anexo 4. Carta de revisión lingüística	57

Resumen

El informe de suficiencia profesional tiene como objetivo implementar un sistema web de cobros para la empresa INVERSIONES J&R E.I.R. orientado a solucionar el problema de la mala administración de la cobranza a través del uso de la programación web como base para desarrollar las distintas opciones que nos permita ayudar a solucionar los problemas identificados en la empresa y permitirá mostrar los estados de cuentas por cobrar de cada cliente de forma rápida y sencilla. Este sistema permitirá conocer el número de documento, fecha de emisión, monto adeudado y abonos realizados por cada comprobante emitido de forma individual como total en tiempo real, optimizando el uso del tiempo significativamente y generando reportes semanales, mensuales y anuales de cada cliente ayudando a la administración y toma de decisiones para reducir la morosidad para lograr una buena liquidez y estabilidad económica de la empresa.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, Cobranzas, Clientes

Abstract

The aim of the professional sufficiency report is to implement a web collection system for the company INVERSIONES J & R E.I.R. oriented to solve the problem of poor collection management through the use of web programming as a basis to develop the different options that allow us to help solve the problems identified in the company and allow showing the accounts receivable statements of each client quickly and easily. This system will allow to know the document number, date of issuance, amount owed and subscriptions made for each voucher issued individually as a total in real time, optimizing the use of time significantly and generating weekly, monthly and annual reports of each client helping the administration and decision making to reduce delinquency to achieve a good liquidity and economic stability of the company.

Keywords: Accounts receivable, Collections, customers

Capítulo I

Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional

El desarrollo de mi carrera profesional de contabilidad la inicié como asistente contable en la empresa Digitech, desde enero del 2013 hasta enero del 2015 fecha en la que terminé como cajero de la misma.

Desde febrero del 2015 hasta el 2016 estuve trabajando en la empresa ISGRUP como asistente contable teniendo bajo mi responsabilidad el manejo del programa contable SISCONT, registrando los libros de compras y ventas, elaborando las declaraciones, utilizando el software de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), PDT con el módulo 621, declaraciones y pagos.

En la actualidad trabajo como auxiliar contable en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L., teniendo la responsabilidad de realizar las declaraciones mensuales, manejar el software PDT, el módulo 621 y realizó los pagos a la SUNAT.

1.2. Contexto de la experiencia.

1.2.1. Datos generales de la empresa.

1.2.1.1. Razón social.

Inversiones J&R Import E.I.R.L.

1.2.1.2. Visión.

Ser una empresa que cuente con más de un local en la ciudad de Trujillo para que así nuestros clientes tengan la opción de poder acceder fácilmente a nuestros productos, sin ninguna complicación de distancia.

1.2.1.3. Misión.

Somos una empresa que desea brindar productos de calidad mediante una óptima comercialización y una atención personalizada a nuestros clientes.

1.2.1.4. Objetivos.

- Brindar productos de alta calidad.
- Ser una empresa con prestigio.
- Ser la mayor importadora de audioradio en el norte del país.

1.2.1.5. Valores.

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Trabajo en equipo.
- Honestidad

1.2.1.6. Organización.



Figura 1. Diagrama Organizacional.

Fuente: Empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. (2018).

1.2.2. Experiencia profesional realizada.

En los últimos años me he desarrollado en el área contable obteniendo la experiencia primordial que se necesita para el crecimiento profesional.

Cada vez que tuve la oportunidad de trabajar como asistente contable pude aprender principios y normas contables que me ayudaron en la toma de decisiones, así mismo pude apreciar, conocer y ejecutar sistemas contables que nos ayudan a llevar la contabilidad de forma más ordenada y adecuada.

La experiencia lograda en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. que tiene como rubro la compra y venta de accesorios para autos, contribuyó en mi desarrollo en el área contable, pues ejecute las siguientes funciones:

- Manejo de office.
- Declaración PDT Y PLAME.
- Redacción de documentación Interna.
- Pagos a la SUNAT.
- Registro de compras y ventas.
- Cobros de facturas de los clientes.
- Registro de caja.

Con la experiencia obtenida, se detectó en la empresa que laboro, el mal sistema de gestión de cobranza a los clientes; por ello, se implementó un sistema de cobros web que está orientado al área contable y que facilitará el trabajo contable en la organización.

Capítulo II

El Problema

2.1. Identificación del problema

El control de las cuentas por cobrar en toda empresa es un factor determinante para el recaudo de liquidez; en la actualidad, muchas empresas no cuentan con un sistema de cobranzas acorde al desarrollo y avance de la tecnología que puedan facilitar y hacer un seguimiento adecuado a los clientes, pues se continúa realizando registros de manera manual, generando pérdida de tiempo y de mano de obra, pues el uso del sistema generará eficiencia y un mejor control de los compromisos de los clientes para con la empresa. Esto logrará resultados positivos en la recaudación de efectivo y con ello podremos cumplir con nuestras obligaciones, así como mejoraremos la eficacia de la gestión de cobros.

La implementación del sistema de cobros en la empresa fue posible porque la gerencia facilitó los documentos y datos requeridos para el desarrollo de los diferentes módulos del sistema logrando el propósito esperado.

Ante tal situación, nos planteamos el siguiente problema: ¿De qué manera la implementación de un sistema de cobranza mejoraría el control de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. – 2018?

2.2. Objetivos.

2.2.1. Objetivo general.

Analizar la implementación de un sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.

2.2.2. Objetivos específicos.

- a) Evaluar el diseño e implementación del sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.
- b) Describir el funcionamiento del sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.
- c) Evaluar los resultados de la implementación del sistema de cobranza en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.

2.3 . Justificación

El informe de suficiencia profesional presenta la implementación de un sistema de cobranzas, el cual fue de suma urgencia para la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. Esta implementación permite tener mejor control sobre los compromisos a pagar de los clientes y reducir el alto índice de morosidad de los mismos.

El sistema se considera importante porque permite la automatización de la información de registros de cobros de acuerdo a las características de los tipos de clientes de la empresa, así como aportará en la gestión de cobranzas y podrá ser usado y aplicado en cualquier empresa con características similares. La incursión del software en el ejercicio comercial de las empresas contribuye a fortalecer los marcos teóricos existentes; además facilita el acceso y optimización en el manejo de la información requerida para la empresa y usuarios.

2.4. Presuposición filosófica

EL informe de suficiencia se enmarca en la cosmovisión cristiano bíblico pues se considera que la responsabilidad con los compromisos es fundamento de la genuinidad de una persona. Al respecto, Romanos 13:7 menciona: “Pagad a todos

lo que debáis: Al que, impuesto, impuesto; al que tributo, tributo; al que temor, temor; al que honor, honor". Aquí, la Biblia enfatiza el cumplir con las cuentas asignadas y ser consideradas con honor cumplir con ellas.

Por otro lado, Salmo 37:21 menciona que: "El impío toma prestado, pero no paga, pero el justo es generoso y da". Esto significa que es una cualidad de un verdadero cristiano cumplir con sus pagos; además, en 2 Corintios 9:6-7, se menciona: "Pero esto os digo: El que siembra escasamente también segará escasamente; y el que siembra generosamente, generosamente también segará. Cada uno dé como propuso en su corazón, no con tristeza, ni por necesidad, porque Dios ama al dador alegre".

Con estos textos se menciona que es menester que toda empresa debe contar con un buen administrador de sus recursos y realizar todas sus tareas con responsabilidad, para poder tener buenas cosechas financieras que es el objetivo de toda empresa.

Capítulo III

Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes.

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Angueta (2012), de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales, Quevedo – Ecuador, en la elaboración de su tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A: “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón La Mana año 2012”, concluye que: el problema fundamental de la institución es el rendimiento financiero demasiado bajo, pues las recaudaciones son demasiado bajas debido a que no cuentan con un sistema de cobros adecuado que le permita elaborar los reportes del seguimiento a los clientes que tienen deudas.

Se conoce que, para mejorar los resultados con respecto a los créditos, debemos de tener en cuenta los antecedentes que el sistema genera de dicho cliente para la toma de decisiones de la administración.

Herrera (2015), En su tesis titulada: “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita”. Tesis para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. La investigación en mención, tiene como objetivo de plantear políticas y operaciones a través de un sistema adecuado, para mejorar las estrategias de cobros, mediante un análisis de la situación vigente que enfrenta la empresa: La investigación del presente informe es de tipo correlacional y como conclusión establece que la empresa opera con un plazo de cobranza de 30 días pero por lo general la mayor parte de clientes cancela sus cuentas pendientes en 45 días,

estando en un punto crítico, ya que los proveedores solo otorgan un plazo máximo de 25 a 28 días, lo que significa que la Empresa Comercial Zurita, ocasionando la tardanza en los pagos a sus proveedores.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Aguilar (2013), en su tesis titulada: “Gestión de cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C – Año 2012”, de la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú, para obtener el Título Profesional de Contador Público, concluyó que uno de los problemas que tiene la empresa es con la cobranza, debido a que no cuenta con un sistema de cobros en tiempo real, ocasionando una mala administración de la información como las fechas de vencimiento, generando un problema de liquidez y como consecuencia atrasos en los pagos a los proveedores.

Lizarraga (2010), en su tesis titulada: “Gestión de Cuentas por Cobrar en la Administración del Capital de Trabajo de la Empresa de Fabricación de Plástico del Distrito de Ate”, de la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú, para obtener el Título Profesional de Contador Público, tuvo como objetivo principal establecer que un buen sistema de cobros es favorable para la administración y control de capital de trabajo. Así mismo, concluyó que, sin un buen sistema de cobranzas no es posible obtener la información adecuada para una buena gestión de la administración.

Vásquez (2013), realizó un estudio llamado “Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas”, de la Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, teniendo como objetivo: Implementar un sistema de información para el seguimiento de la recaudación de deudas en el proceso pre judicial de cobranza

peruano y como objetivos específicos: Desarrollar un modelo de un sistema practico y fácil de usar, realizar un método que nos permita establecer las cuentas por cobrar en forma ordenada para la recuperación de la deuda y asignar los encargados de cobranza de más experiencia al seguimiento de las deudas con mayor problema de cobro, implementar la carga masiva de la información de deudores de distintas empresas comerciales y/o financieras. Este estudio fue desarrollado con un enfoque mixto de diseño descriptivo y de tipo proyectivo llegando a la conclusión que se logró implementar un software capaz del registro y control del seguimiento realizado durante el proceso de recaudación de deudas y que también brinda accesibilidad al usuario y permite la adición de futuras funciones, gracias a la escalabilidad del mismo, esto debido a la elaboración de un prototipo al inicio de la etapa de implementación.

Bendezú (2014), desarrolló su tesis con el título “Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos para la mejora de la operatividad del área de créditos de la micro financiera “Crecer” de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú”. El objetivo de la tesis en mención fue determinar la influencia de la implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos en la operatividad del área de créditos de la micro financiera “Crecer”. Este estudio fue desarrollado en un enfoque mixto de diseño descriptivo y de tipo proyectivo porque es una propuesta de implementación. Como resultado se evidencia que las hipótesis específicas y la hipótesis general son verdaderas ya que la implementación del sistema de Información basado en un enfoque de procesos disminuyó el porcentaje de morosidad, redujo los tiempos empleados en la evaluación de los créditos, incremento el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio que reciben por parte de la micro financiera e incrementó

el grado de satisfacción del personal con respecto al apoyo que reciben del sistema de información. La conclusión principal es que mediante la implementación e implantación del sistema de información “corebank” en la micro financiera “Crecer”, se mejoró la operatividad del área de créditos de dicha organización, reduciendo el porcentaje de morosidad en un 0.83%, lo que equivale a S/. 25 000 soles aproximadamente, disminuyendo de 38 horas el tiempo de evaluación de los créditos en 20,6 horas, incrementando la satisfacción de los clientes en 1.1 puntos y la satisfacción del personal en 1.1 puntos.

3.2. Fundamentos teóricos

A continuación, presentamos diferentes bases teóricas que fueron sustentadas por diversos autores y en distintos años; las cuales fueron de apoyo para tener una base sólida en la fundamentación de la investigación:

3.2.1. Sistema informático.

Villazán (2013), dice que “el sistema informático es el conjunto de elementos necesarios para la realización y utilización de aplicaciones informáticas, está integrado por cuatro elementos principales: Equipos (hardware), Programas (software), Firmware, Personal informático” (p.10). Asimismo, lo define como un conjunto de recursos para automatizar los sistemas de información, consintiendo acumular y procesar la información de una forma rápida y segura.

Rodríguez (2015), señala que “un sistema informático es un conjunto de elementos que hacen posible el tratamiento automatizado de la información. Estructuralmente un sistema se puede dividir en partes, pero funcionalmente es indivisible en el sentido que si se divide pierde algunas de sus propiedades

esenciales” (p.45). Además, resalta la importancia de la sinergia positiva para el procesamiento de la información con la ayuda de recursos tecnológicos.

Para Heredero (2012), define que “un sistema informático es un subsistema dentro del sistema de información de la misma, y está formado por todos los recursos necesarios para dar respuesta a un tratamiento automático de la información y aquellos otros que posibiliten la comunicación de la misma” (p.34). En definitiva, por tecnologías de la información y de las comunicaciones resalta la importancia de la interconexión de los elementos para automatizar la información.

Según Castellón (2011), la informática podría definirse como “La ciencia que se encarga del estudio, desarrollo y construcción de máquinas y métodos para el procesamiento automático de información” (p.3). Esta definición describe que la información es tratada a través de mecanismos que usan las computadoras para procesar la información, teniendo un resultado más eficiente y casi automático.

3.2.1.1. La importancia de los sistemas en las empresas

Francisco Durán Letelier, (2014), declara “Que hoy en día, la forma cómo desarrolla el mercado y las tecnologías de la información hacen que las organizaciones se encuentre con un competencia dentro del mercado, las cuales deben afrontar y diferenciarse frente a sus competidores”.

La tecnología está presente cada día más dentro de las organizaciones, por ello cada vez es más la necesidad de contar con un sistema adecuado dentro de las empresas que permita ayudar a mejorar las gestiones.

Una de los grandes programas que tiene unas empresas al momento de implementar un sistema informático es tomar la mejor decisión, ya que en el

mercado encontramos empresas que nos ofrecen sistema licenciado o sistema free bajo diferentes plataformas.

Para esto se debe definir puntos más importantes dentro de las organizaciones, como el tiempo que se tardara con la implementación, los costos, la infraestructura de la empresa necesitaría para un buen funcionamiento.

Los sistemas deben cumplir con las exigencias de la empresa, los cuales pueden dificultar al momento de elegir o desarrollar el sistema.

Los sistemas implementados deben cumplir los tres pilares de la seguridad de la información que son:

1. Integridad: Que la información sea confiable, correcta y no se pueda alterar.
2. Confidencialidad: Que el dato a la información sea controlado y que no tengan acceso a la misma persona no autorizada.
3. Disponibilidad: Que la información se encuentre disponible en cualquier momento mediante la nueve.

3.1.1.2. Sistema de información para un Empresa.

ANTÓN, (2013), nos dice que “el sistema de información empresarial constituye el conjunto de recursos de la empresa que sirven como soporte para el proceso básico de captación, transformación y comunicación de la información”; Un sistema de información debe ser eficaz y eficiente. Es eficaz si proporciona la información necesaria, y es eficaz si lo realiza con los menores recursos posibles. Un sistema debe adaptarse a las necesidades concretas de cada empresa y a su estructura organizativa. Cuando se piensa en una implantación nunca se parte de cero pues todas las empresas disponen de algún tipo de información, más o menos rudimentario, con distintos grados de calidad/fiabilidad y con niveles de accesibilidad mayores o menores, etc.

3.2.2. Gestión de procesos.

Según Bravo (2013), la gestión de procesos lo define como: “Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p. 14). La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Lo entiende como un apoyo a la dirección de las empresas para identificar y mejorar la gestión de sus procesos.

Para Papper (2011), la gestión por procesos puede definirse como “Una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos” (p.1). Resalta el trabajo continuo para mejorar las actividades de la organización.

3.2.3. Cuentas por cobrar.

Barrón (2010), dice que las cuentas por cobrar “Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente” (p.66). Lo define como exigencia de pago por la venta, servicios, préstamos, etc.

Para Horngren (2014), las cuentas por cobrar lo conceptualizan como: “La mayoría de las empresas venden bienes o servicios a cambio de la promesa de una recepción futura de efectivo, tales ventas se hacen a crédito (“a cuenta”), y cuentas por cobrar contiene tales cantidades”. (p.65). En Estados Unidos y en otros países, la mayoría de las ventas se hacen a crédito, por lo tanto, la cuenta por cobrar otorga un derecho a la empresa de reclamar el pago de la deuda

documentada que se otorgó a través de un crédito, al ser crédito los beneficios de esa venta o servicio se reflejaran en el futuro.

Guajardo (2008), las cuentas por cobrar son: “Al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro y forman parte de la clasificación del activo circulante”. Entre las principales cuentas incluidas en este rubro figuran las siguientes: Clientes, documentos por cobrar, funciones y empleados, deudores diversos (p.328). Las cuentas por cobrar representan un activo, los cuales generan rentabilidad con el paso del tiempo acumulando ganancias.

3.2.4. Crédito

Según Zuñiga (1987), en forma general, por crédito se entiende “La entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro” (p.19), es proporcionar cualquier objeto que tenga valor para ser devuelto en el futuro.

La razón de ser del concepto crédito es la confianza; se deriva de los vocablos latinos credere, que significa “creer”, o bien, creditum, “reputación de solvencia”, significados básicos para que esto funcione, es decir, todo debe ser manejado a través de la confianza (Ibarra, 2004).

Para Escoto (2001), el crédito es “Como aquella operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista) se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo (p.77). Para este, el crédito es la transacción de prestar dinero para ser devuelto en el futuro con el incremento de los intereses.

3.2.5. Cobranzas.

Para Escoto (2001), la cobranza se define como “El proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores, con el fin que se pague el valor económico correspondiente” (p.101). Es la gestión de recaudar el valor económico correspondiente.

Molina (1995), lo analiza como objetivo y nos dice que “La cobranza es cerrar el círculo de la venta, la cual se expresa de la siguiente manera: Pedido, autorización del crédito, facturación, embarque de la mercancía y cobro” (p.11). Es la parte final de una transacción de venta que involucra cerrar esa operación con la recaudación del valor económico. Según Valle (2005), la cobranza es el “Proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte: pagaré, letras de cambio, documentos de embarque, otro título de valor” (p.60); es el consentimiento de la persona o entidad que recibió el bien a través de un documento formal para hacer el pago.

3.2.5.1. Políticas de cobranza.

Según Gitman, L. & Zutter, C (2012), “Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”.

Así mismo Brachfield, P (2003), señala que "Las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, fundar las prioridades y determinar las normas de conducta que deben asumir los encargados de tratar los impagados”.

Por otra parte, Levy L (2009), plantea que se refieren a "Los procedimientos que las organizaciones sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es primordial diseñarlas teniendo en cuenta las condiciones del mercado, la

competitividad, el tipo de clientes que posee la empresa, así como sus objetivos y políticas.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes resúmenes:

3.2.5.1.1 Condiciones de venta: “Cuando la empresa genera ventas a crédito, se crean las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: los porcentajes de descuento, plazo, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos, tasas de interés, etc., y se establece la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.” (Velasquez, 2014).

3.2.5.1.2 Plazos de cobro: Para determinar en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente, es necesario establecer cuándo y cómo se hará el primer cobro; es decir, que tiempo pasara de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa crea conveniente, el cual puede ser 3 días, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor. (Velasquez, 2014).

Las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

3.2.5.1.3 Restrictivas: Caracterizadas por la aprobación de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. (Velasquez, 2014).

3.2.5.1.4 Liberales: En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se conceden financiamiento considerando las estrategias que usan en las empresas de la competencia, no obligan fuertemente para el proceso de cobro y son menos exigentes en situaciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. (Velasquez, 2014).

3.2.5.1.5 Racionales: Se determina por conceder los créditos a plazos razonables según el cliente; se aplican los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. (Velasquez, 2014).

3.2.6. Clientes.

Escoto (2001), señala “Persona que está bajo la protección o tutela de otra, respecto de que ejerce una profesión y dicha persona utiliza sus servicios”. Estos clientes son externos e internos. Los clientes externos son aquellos que comúnmente se conoce como clientes, los cuales pueden ser personas u organizaciones que compran bienes o servicios a una compañía o comercio.

3.2.6.1. Clientes externos.

Gatica (2011), “El cliente externo es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye no solo la fuente de ingresos y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo, desarrollo, avance de la organización y todos sus empleados.”. Entre de los clientes externos se identificado algunos clientes intermedios que a su vez también poseen problemas que se deben atender, como por ejemplo los distribuidores mayoristas o detallistas u otras personas que como agentes intermediarios promocionan sus servicios de alguna forma.

3.2.6.2. Clientes internos.

Albrecht (2010), lo ha descrito como “El conjunto de necesidades que se pueden satisfacer mediante el trabajo; para la mayoría de las personas, el único o el fin fundamental que persigue un trabajador es la satisfacción de una necesidad fisiológica mediante la obtención del dinero y rara vez reconocen en los otros las necesidades de seguridad, sociales, de autorrealización y autoestima”.

3.2.7. Análisis financieros y estados de resultados.

ESAN (2015), señala que la situación financiera de una empresa es un análisis basado en un conjunto de variables contables que permite calcular el desempeño de una compañía, con el objetivo de tomar decisiones orientadas a la solución de problemas. Para determinar la situación financiera de una empresa se debe partir del balance general, también conocido como el estado de situación financiera. También, se debe tener en cuenta estos tres conceptos: solvencia, estabilidad y productividad.

A través de esta información detallaremos el balance general y los estados de resultados para hacer frente y hacer referencia a la situación económica de la empresa.

3.2.7.1. Análisis de estados financieros o balance general.

ESAN (2015), El balance general es un estado financiero conformado por un documento que muestra punto por punto los activos, los pasivos y el patrimonio con que cuenta una empresa en un momento específico. El balance general nos permite conocer la situación financiera de la empresa (al exponer cuál es el valor de sus activos, pasivos y patrimonio), analizar esta información, por ejemplo, saber cuánto se ha invertido, cuánto de ese dinero proviene de los acreedores y cuánto proviene de capital propio, cuán eficientemente está utilizando sus activos, qué tan bien está administrando sus pasivos, etc., y, en base a dicho análisis, tomar decisiones.

En cuanto a su realización, el balance general se efectúa cada año al finalizar el periodo contable de la empresa (balance final), no obstante, también se suelen elaborar balances al inicio del ejercicio (balances de apertura), y balances con una periodicidad mensual, trimestral o semestral.

En nuestro caso, observaremos el comportamiento que ha tenido las cuentas por cobrar haciendo mención en las cuentas “efectivo y equivalente de efectivo” que se encuentra dentro del balance general, con el fin de proporcionar datos que nos permitan comparar la situación actual de la empresa con situaciones dadas en otros momentos, y ver si la empresa tiene un aumento o disminución en sus activos o efectivo y equivalente de efectivo.

3.2.8. Ratios financieras.

Holded (2018), las ratios se utilizan para analizar los estados contables y financieros. Al referirse dos variables del balance o de la cuenta de resultados se obtiene información sobre la situación financiera de la empresa, poniendo de manifiesto una buena (o mala) gestión.

La comparación entre ratios de períodos distintos nos ayudara para detectar tendencias. Su análisis contribuye a anticipar problemas y permite buscar soluciones adecuadas en el menor tiempo posible.

A pesar de que existen una serie de ratios que todas las empresas suelen utilizar para analizar su situación financiera, cada compañía deberá determinar qué información le resulta de mayor utilidad y, por tanto, qué ratios le interesa incluir en su cuadro de mandos financiero.

3.2.9 Análisis de las cuentas por cobrar:

Abrahans (2016), marca que las cuentas por cobrar se utilizan para evaluar la solvencia de una empresa; esta cuenta siempre está bajo un cambio, es por eso que se debe manejar con mucho interés. Cuando la empresa tiene la capacidad de cobrar, será menos el riesgo de los créditos incobrables.

Los métodos más comunes usados son dos:

- a. Volumen cobros en cartera.
- b. Número de las ventas de los días en efectos a cobrar.

Los dos métodos calculan la capacidad de la empresa de producir ventas y de recaudar rápidamente dinero.

Las cuentas por cobrar establecen el crédito que la empresa concede a sus clientes como resultado de la venta o servicios.

Brachfield (2003), nos muestra que las ventas a crédito, dan como resultado las cuentas por cobrar, que marcan condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número fijo de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, si es seguro que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo menor a un año. En consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta mucho cuidado a la administración eficiente de las mismas.

Capítulo IV.

Marco metodológico

4.1 Método para el abordaje de la experiencia

El informe de suficiencia profesional tiene la forma descriptiva – aplicativa y según Fernández y Baptista (2013), “Los informes descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Los informes aplicativos buscan el conocer para hacer, para actuar, para construir. Conociendo el termino adecuado, se implementó un software para el control de las cuentas por cobrar que nos permita ayudar a la inadecuada administración con que cuenta la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L.

4.1.1. Lugar de ejecución y temporalidad

El ámbito de la implementación del informe de suficiencia profesional comprende a la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L en el año 2018, estando por lo tanto la delimitación espacial comprendida por la empresa Inversiones JR Import E.I.R.L, y la delimitación temporal es el periodo de estudio año 2018.

4.1.2 Población:

La población está representada por la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L del Distrito de Trujillo.

4.1.3. Muestra:

Cuentas por cobrar de la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L del Distrito de Trujillo.

4.2 Operacionalización de la temática abordada

Tabla 1. Operacionalización de la temática abordada

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	Corte
¿De qué manera la implementación de un sistema de cobranza mejoraría el control de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. - 2018?	<p>Analizar la implementación de un sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.</p> <p>a) Evaluar el diseño e implementación del sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.</p> <p>b) Describir el funcionamiento del sistema de cobranza web en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018.</p> <p>c) Evaluar los resultados de la implementación del sistema de cobranza en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L.</p>	Cuentas por cobrar	Procedimientos para la implementación de un sistema de cobranza web.	<ul style="list-style-type: none"> • Transversal

4.3 Desarrollo de la temática abordada.

El área de contabilidad de la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. fue motivo de observación y allí se identificó la necesidad de contar con un mejor control en las cobranzas a los diferentes clientes.

Se observó también que los índices de morosidad eran altos, motivo que llevó a generar un sistema de cobros partiendo de un software libre (CYJE). Habiéndose diseñado dicho sistema se procedió a estructurar los campos de datos que requiere el control de cobros como cliente, número de documento, fecha de emisión y total adeudado el mismo que se aplicó desde el 01 de enero del 2018.

Consolidado su aplicación, se observó que, al controlar a los clientes, sus compromisos eran más rápidos y la información mucho más veraz; pues esta generaba reportes semanales y mensuales de los diferentes clientes.

Capítulo V.

Resultados

5.1. Resultados del diseño e implementación del sistema de cobranza web

Considerando los años 2016 y 2017 podemos ver que el área de contabilidad no contaba con un sistema informático de cobros, a pesar que tenía las herramientas necesarias, las cuentas por cobrar se realizaba en un cuaderno de forma manual donde se anotaba los cobros realizados junto con los abonos de los clientes.



Figura 2. Durante el año 2016 el sistema de cobros se realizaba de forma manual.

Fuente: Propia (2017).

5.1.1. Diseño del sistema

El Diseño del sistema se realizó con las siguientes actividades: Desarrollo y estandarización de la base de datos, definición de los modelos del sistema a desarrollar, diagramas de los procesos del negocio, diseño de interfaz de usuario para la entrada, procesamiento, presentación de los datos, e iconografía de la aplicación.

Requerimientos técnicos

- ✓ Php
- ✓ Dreamweaver

- ✓ Visual Studio 2012
- ✓ Diseño y desarrollo de interface de usuario.
- ✓ MS SQL Server 2012
- ✓ Gestor de la base de datos del sistema.
- ✓ Windows Server 2012
- ✓ Localhost donde reside la base de datos del sistema.
- ✓ Xampp
- ✓ Herramienta para diseño y desarrollo de la reportaría del sistema.
- ✓ ODBC PostgreSQL
- ✓ Driver utilizado para la comunicación entre bases de datos SQL Server y PostgreSQL.

5.1.2. Arquitectura del sistema

El diseño del sistema web de información está diseñado en dos partes: Datos y aplicación.

La parte de datos se lleva a cabo en el servidor web con sistemas operativos de Linux, con las bases de datos diferentes creando un entorno de interacción para la comunicación entre estas dos plataformas es llevada a cabo gracias al driver php y MS SQL.

La parte de aplicación está alojada en el servidor de la empresa a través de su dominio. La data es enviada a través del formato php para garantizar la atomicidad de las transacciones.

5.1.3. Arquitectura del sistema implementado

El sistema se aplicó de esta forma adecuada y precisa para la entrega de los respectivos manuales de usuarios.

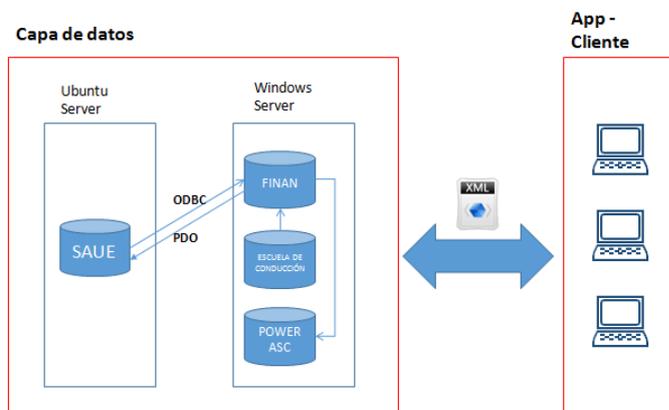


Figura 3. Diagrama de tráfico de datos.

Fuente: Propia (2018).

5.2. Funcionamiento del sistema de cobranza web

El sistema de control cuenta con una hoja de ingreso que contiene usuario y contraseña de uso de exclusivo del responsable del área, con monitoreo del área financiera. Ver figura 4.

Figura 4. Inicio del sistema de cobranza.

Fuente: Propia (2018).

Una vez ingresado como administrador, se procede a registrar al cliente donde se consignan todos sus datos como: Nombres y apellido, DNI o Ruc, dirección, Teléfono, correo; proceder a guardarlo. Ver figura 5.

Figura 5.Registro de cliente.

Fuente: Propia (2018).

Para el registro de factura procedemos a la pestaña venta – generar factura, donde se consignan todos los datos como: Cliente, número de factura, número de guía, fecha de vencimiento y productos; proceder a guardarlo. Ver figura 6.

ITEM	FAMILIA	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO	DCTO %	IMPORTE
1	ALARMAS	Q-124	ALARMA QUALITY Q-124	1.00	21.00	0	17.80
2	ALARMAS	Q-110	ALARMA QUALITY Q-110	1.00	21.00	0	17.80

Figura 6.Registro de venta.

Fuente: Propia (2018).

Una vez ingresada la factura se procede a la pestaña Tesorería – cobros, donde se muestra todos los documentos emitidos de forma descendente, mostrando los datos establecidos. Ver figura 7.

SEARCH MOVEMENTS OF RECEIPTS

Code of client:
Name:
RUC:
State:
Start date:
End date:

N de facturas encontradas: 6236

Mostrados:

	N. FACTURA	CLIENTE	IMPORTE	PENDIENTE	FECHA EMITIDA	ESTADO	EDITAR
317	2426	ALTAMIRANO GUERRERO AMELIA NATIVIDAD	68.00	0.00	02/05/2018	Pagada	
318	2422	RODISCAR AUTOBOUTIQUE MULTISERVICIOS S.A.C	60.00	0.00	30/04/2018	Pagada	
319	SIN-DOC	RENGFO SEGURA EDITH NOEMI	37.00	0.00	30/04/2018	Pagada	
320	SIN-DOC	JAMILTON RAMIREZ CEZA	50.00	0.00	30/04/2018	Pagada	
321	1	usuario	80.00	0.00	30/04/2018	Pagada	
322	1421	MORALES ANDRES ABOIAS	373.01	31.01	30/04/2018	Sin pagar	
323	1420	RODISCAR AUTOBOUTIQUE MULTISERVICIOS S.A.C	40.00	0.00	30/04/2018	Pagada	
324	2447	TRUX RACING STORE E.I.R.L	255.01	0.00	07/05/2018	Pagada	

Figura 7.Estado de cobros.

Fuente: Propia (2018).

Para la búsqueda del cronograma de pago de cada cliente se cuenta con las siguientes opciones:

- Búsqueda de cliente
- Estado (pagados / no pagados)
- Fecha de emisión
- Número de comprobante.

Ver figura 8.

BUSCAR MOVIMIENTOS de COBROS

Código de cliente

Nombre

RUC

Estado

Fecha de inicio

Fecha de fin

N de facturas encontradas Mostrados

RELACION DE FACTURAS

N. FACTURA	CLIENTE	IMPORTE	PENDIENTE	FECHA EMITIDA	ESTADO	EDITAR
2838	F002-DC-89 LA CASA DEL AUTORADIO	138.00	0.00	20/08/2015	Pagada	
2839	F002-SIN DOC EVER ABEL ARMAS CHAVEZ	43.00	0.00	20/08/2015	Pagada	
2840	F002-SIN DOC DIAZ ARAUJO OSCAR	83.00	0.00	20/08/2015	Pagada	
2841	F002-SIN DOC EVER ABEL ARMAS CHAVEZ	28.00	0.00	20/08/2015	Pagada	

Total Pendiente: \$ 16,090.12

Figura 8.Total de cuentas por cobrar.

Fuente: Propia (2018).

Para establecer los importes pendientes de cada cliente, se procede a la opción estado, donde se muestra el total de documento junto al aporte realizado. Ver figura 9.

COBROS

Código de cliente

Nombre

Código de factura

Importe de la factura

Pendiente por pagar

Estado de la factura

Fecha de vencimiento

Fecha de cobro

Importe

Forma de pago

Num. Documento

Observaciones

RELACION DE COBROS

ITEM	FECHA	IMPORTE	FORMA PAGO	N. DOCUMENTO	FECHA VTD.	ORV.
1	04/07/2018	63.63	Contado			

Figura 9.Estado de cobros.

Fuente: Propia (2018).

Una vez ingresado en módulo de cobros, se muestra cuanto es el pendiente que se tiene que cobrar. Ver figura 10.

The screenshot displays a web-based interface for managing payments. It is divided into two main sections. The top section contains the following information: 'Código de cliente' (215), 'Nombre' (TRUX RACING STORE E.I.R.L), 'Código de factura' (6613), 'Importe de la factura' (80.00), 'Pendiente por pagar' (S/ 16.37), 'Estado de la factura' (Sin Pagar), and 'Fecha de vencimiento' (with a calendar icon). The bottom section contains: 'Fecha de cobro' (04/07/2018), 'Importe' (S/), 'Forma de pago' (Selecione una forma de pago), and 'Num. Documento'.

Figura 10. Pendientes de cobro.

Fuente: Propia (2018).

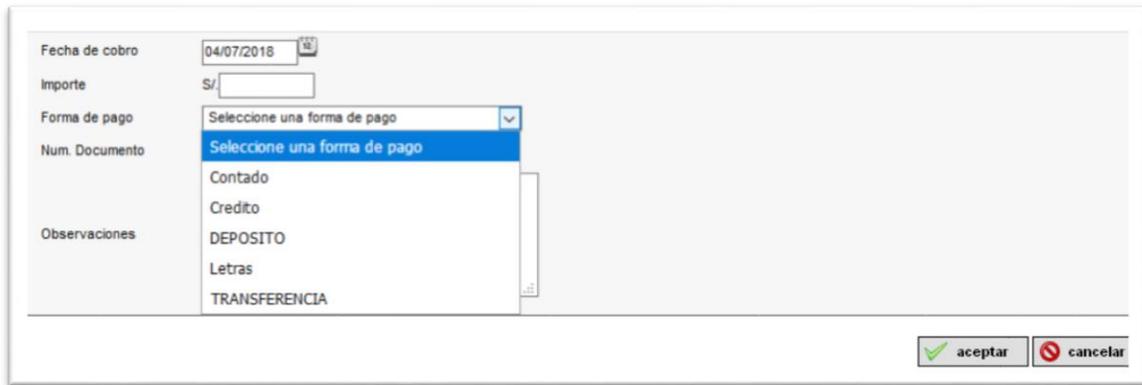
Para cancelar el cronograma de pagos, se procede a ingresar el monto pendiente junto a la fecha correspondiente y medio utilizado. Ver figura 11.

The screenshot shows a form for recording a payment. It includes the following fields: 'Fecha de cobro' (04/07/2018), 'Importe' (S/), 'Forma de pago' (Selecione una forma de pago), and 'Num. Documento'. Below these fields is a large text area labeled 'Observaciones'.

Figura 11. Abonos Realizados.

Fuente: Propia (2018).

Se procede a seleccionar la forma de pago: Contado o credito. Ver figura 12.



The screenshot shows a web form for recording a payment. The fields are: 'Fecha de cobro' (04/07/2018), 'Importe' (S/), 'Forma de pago' (dropdown menu), 'Num. Documento' (dropdown menu), and 'Observaciones'. The dropdown menu for 'Forma de pago' is open, showing options: 'Contado', 'Credito', 'DEPOSITO', 'Letras', and 'TRANSFERENCIA'. At the bottom right, there are 'aceptar' and 'cancelar' buttons.

Figura 12. Tipo De Documentos.

Fuente: Propia (2018).

Una vez ingresado todos los datos necesarios, se procede a guardar, se muestran el seguimiento y cobros realizados. Ver figura 13.



The screenshot shows a table titled 'RELACION DE COBROS'. The table has the following columns: ITEM, FECHA, IMPORTE, FORMA PAGO, N. DOCUMENTO, FECHA VTO., and OBV. There is one row of data.

ITEM	FECHA	IMPORTE	FORMA PAGO	N. DOCUMENTO	FECHA VTO.	OBV.
1	04/07/2018	63.63	Contado			

Figura 13. Seguimientos de cobros.

Fuente: Propia (2018).

Una vez cancelado el documento, se procede a la opción caja diaria, mostrando el número de documentos y la suma total de los abonos. Ver figura 14.

BUSCAR FECHA

Fecha de cierre: 02/10/2017

DETALLES CIERRE CAJA

Relación de Cobros
No hay cobros en este día.
Total Facturas 0.00

Totales de Boletas

Cierre de Caja al: 02/10/2017

Totales de Boletas

De la Boleta n°	3795	
A la Boleta n°	3818	
Subtotal	1,396.50	
% IGV	0.00	
Total	1,396.50	

Relación de Cobros
No hay cobros en este día.
Total Boletas 0.00

Figura 14: Resultado de caja.

Fuente: Propia (2018).

5.3. Resultados de la implementación del sistema de cobranza

Con los datos obtenidos del sistema se logró elaborar los estados financieros de la empresa para su respectivo análisis y toma de decisiones, recordando que el sistema se actualiza cada vez que se genera una venta o se cancele una cuenta por cobrar.

Asimismo, en la tabla 2 y 3 se observa los periodos 2016 – 2017 y los estados de resultados; específicamente, el elemento 12 cuentas por cobrar.

Encortando una disminución en un 9.58% en el 2017 con relación al 2016 equivalente a S/. 7.704.00 nuevos soles. También se muestra un aumento en la rentabilidad bruta, operativa y patrimonial mejorando la eficiencia de los indicadores analizados, permitiendo una mejor capacidad para cumplir con sus obligaciones.

A pesar de ello, la capacidad que tiene la empresa para realizar sus pagos ha disminuido en el periodo 2017, aumentando sus obligaciones a corto plazo en sus pasivos con un 13.8% en el 2017 con respecto al 2016 con un incremento de S/. 2.576.00 nuevos soles.

Tabla 2 Análisis vertical y Horizontal del Balance General

INVERSIONES JR EIRL						
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
(En Miles de Soles)						
	BALANCE GENERAL		ANALISIS VERTICAL		ANALISIS HORIZONTAL	
	2016	2017	2016	2017	abs	2017-2016
ACTIVO						
CORRIENTE						
Efectivo y Eq. De Efectivo	5.369,00	8.129,00	3,57%	4,95%	2.760,00	20%
Inversiones Financieras	9.544,00	1.000,00	6,34%	0,61%	- 8.544,00	-61%
Ctas por cobrar comerciales (neto)	23.452,00	15.748,00	15,59%	9,58%	- 7.704,00	-55%
Mercaderías	100.079,52	124.873,82	66,52%	75,98%	24.794,30	178%
Total corriente	138.444,52	149.750,82	92,02%	91,11%	11.306,30	81%
NO CORRIENTE						
TERRENOS	3.000,00	3.623,73	1,99%	2,20%	623,73	4%
Edificios y otras construcciones	5.000,00	8.000,00	3,32%	4,87%	3.000,00	22%
Maquinaria y equipo	3.623,73	3.016,32	2,41%	1,84%	- 607,41	-4%
Unidades de transporte	1.508,16	1.200,00	1,00%	0,73%	- 308,16	-2%
Muebles y enseres	888,38	1.250,42	0,59%	0,76%	362,04	3%
Depreciacion acumulada	-2.450,00	-2.950,00	-1,63%	-1,79%	- 500,00	-4%
Intangibles	65,00	57,00	0,04%	0,03%	- 8,00	0%
Otros activos	365,00	412,00	0,24%	0,25%	47,00	0%
Total No corriente	12.000,27	14.609,47	7,98%	8,89%	2.609,20	19%
TOTAL ACTIVO	150.444,79	164.360,29	100,00%		13.915,50	
PASIVO Y PATRIMONIO CORRIENTE						
Ctas por pagar comerciales T	18.924,00	21.500,00	12,58%	13,08%	2.576,00	19%
Ctas por pagar diversas T	7.086,00	5.759,07	4,71%	3,50%	- 1.326,93	-10%
Obligaciones Financieras	9.070,00	8.500,00	6,03%	5,17%	- 570,00	-4%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	35.080,00	35.759,07	23,32%	21,76%	679,07	5%
NO CORRIENTE						
Ctas por pagar comerciales T	9.310,40	9.060,00	6,19%	5,51%	- 250,40	-2%
Total No corriente	9.310,40	9.060,00	6,19%	5,51%	- 250,40	-2%
TOTAL PASIVO	44.390,40	44.819,07	29,51%	27,27%	428,67	3%
PATRIMONIO NETO						
Capital social	35.951,00	35.951,00	23,90%	21,87%	-	0%
Resultados Acumulados	70.103,39	83.590,22	46,60%	50,86%	13.486,83	97%
TOTAL PATRIMONIO NETO	106.054,39	119.541,22	70,49%	72,73%	13.486,83	97%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	150.444,79	164.360,29			13.915,50	

Nota: Los Resultados de la Tabla 2 fueron elaborados por el autor.

Tabla 3 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS			ANALISIS VERTICAL		ANALISIS HORIZONTAL	
	2016	2017	2016	2017	2017 - 2016	
					var absoluta	var relativa
VENTAS NETAS	513.368,11	496.361,78	100%	100%	-17.006,33	13%
Costo de ventas	108.079,52	127.873,82	21%	26%	19.794,30	-15%
UTILIDAD BRUTA	405.288,59	368.487,96	79%	74%	-36.800,63	28%
Gastos de administración	17.723,01	13.556,62	3%	3%	-4.166,39	3%
Gastos de ventas	2.721,13	946,83	1%	0%	-1.774,30	1%
UTILIDAD OPERATIVA (U.A.I)	384.844,45	353.984,51	75%	71%	-30.859,94	24%
Ingresos financieros	67.200,00	55.300,00	13%	11%	-11.900,00	9%
Otros ingresos no operativos	5.100,00	6.120,00	1%	1%	1.020,00	-1%
Gastos financieros	5.063,35	12.733,10	1%	3%	7.669,75	-6%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.A.I)	307.481,10	279.831,41	60%	56%	-27.649,69	21%
Provisión impuesto de renta	92.244,33	83.949,42	18%	17%	-8.294,91	6%
UTILIDAD NETA	215.236,77	195.881,99	42%	39%	-19.354,78	15%

Nota: Los Resultados de la Tabla 3 son elaborado por el autor.

Como se muestra en la Tabla 4 en los indicadores de liquidez en el año del 2017, la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo con sus recursos corrientes, ha aumentado en 4.2 % con relación al año 2016 que se tenía 3.9 %, al mismo tiempo al realizar la prueba acida se verifica que en el año 2017 se ha disminuido a 0.70 % con relación al año 2016.

Tabla 4. Indicadores de Liquidez

INVERSIONES JR IMPOR EIRL INDICADORES DE LIQUIDEZ				
Indicador	Formula	Interpretación	2016	2017
KT - Capital de trabajo	Activo corriente	Recursos de corto plazo para cubrir deudas de corto plazo y la operación.	138.444.52	149.750.82
KTN - Capital de trabajo neto	Activo corriente - pasivo corriente	Determina cuánto pesa el capital de trabajo neto sobre el total de activo corriente	126.444.25	135.141.35
KTO - Capital de trabajo operativo	Deudores + inventarios	Recursos operativos de corto plazo comprometidos en la operación por cartera pendiente y saldo inventarios	123.531.51	140721.82
Razón corriente - Razón circulante - Razón de solvencia - Razón de disponibilidad	Activo corriente / pasivo corriente	Capacidad de la empresa para atender las deudas a corto plazo con sus recursos corrientes. Por cada sol de deuda cuanto tiene la empresa de respaldo.	3.9	4.2

Prueba ácida o coeficiente liquidez	(Activo corriente - inventarios) / pasivo corriente	Capacidad para atender deudas de corto plazo sin tener que recurrir a la venta de inventarios.	1.09	0.70
-------------------------------------	---	--	------	------

Nota: Los Resultados de la Tabla 4 fueron realizado por el autor en relación a los estados financieros de la empresa y la gerencia.

En la tabla 5 se puede observar que hubo un aumento considerado en la rotación de las cuentas por cobrar en el periodo 2017 de 31.52 % con relación al año 2016 que tuvo un 21.89 %, también se muestra una mejora en el periodo medio de cobro del año 2017 en 11 días con relación al año 2016 que fue de 16 días. Mostrando que la empresa disminuyo el tiempo para recuperar sus ventas.

Tabla 5. Indicadores de Actividad

INDICADORES DE ACTIVIDAD - ROTACIÓN				
Indicador	Formula	Interpretación	2016	2017
Días de rotación deudores	deudores promedio * 365 días / ventas	Mide el número de días que tarda la empresa en recuperar la cartera. Se compara con la política de la empresa	16	11
Rotación de Cuenta por Cobrar	Ventas anuales/ventas por cobrar	Determina cuentas veces a rotado las cuenta por cobrar durante un año	21.89	31.52

Nota: Los Resultados de la Tabla 5 son realizados por el autor en relación a los estados financieros de la empresa.

. El sistema implementado es libre y mejorado por el autor, con el nombre CYJE; que describe la información de los clientes con morosidad para su análisis y sus futuros créditos.

Con este sistema web implantado se logró una excelente gestión de cobranza, mejorando el control, tiempo y optimización en las cuentas por cobrar en la empresa para mejorar su liquidez.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

La implementación del sistema de cobranza web, demostró ser un gran apoyo a la administración al brindar información adecuada y confiable de las cuentas por cobrar, al utilizar una herramienta informática que genera reportes necesarios para el seguimiento de los cobros.

La implementación del sistema de cobranza web ayuda a la gerencia a identificar a los clientes que tienen una deuda con la empresa de forma mensual y general, logrando informar a los clientes respecto a la fecha de vencimiento, junto a sus abonos realizados.

La gerencia tendrá la información necesaria de los saldos pendientes en tiempo real, cuando sean solicitados, para poder realizar su presupuesto mensual.

La implementación del sistema de cobranza web permite tener un mejor control de las cuentas por cobrar, dando como resultado la elaboración y análisis de los estados financieros de los periodos 2016 al 2017 disminuyendo los días de recaudación de 16 a 11 en la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la gerencia revisar mensualmente los estados financieros de la empresa para su evaluación.
- Implementar o desarrollar funciones que permitan realimentar el método de asignación de deudas a los gestores de forma periódica, a partir de los cambios en los comportamientos de los buenos pagadores, pudiéndose conocer automáticamente las deudas de mayor complejidad.
- Realizar el seguimiento del software implementado para verificación de su funcionalización en el proceso.

Referencias

Referencias

- Abrahans Garcia. (2016). *Análisis de Las Cuentas Por Cobrar*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/283258333/Analisis-de-Las-Cuentas-Por-Cobrar>
- Aguilar. (2013). *"Administracion de Cuentas por Cobrar un Enfoque para la toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala"*. Guatemala.
- Albrecht, K. (2010). *Servicio al cliente interno: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. . Barcelona.
- Angueta, J. A. (2012). *Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón La Mana año 2012*". Quevedo - Ecuador.
- ANTÓN, R. M. (Febrero de 2013). *Sistemas de Información Empresarial*. Obtenido de Master Executive Suply Chain Management: <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/>
- B., N. (2011). *"Políticas de Cobranzas en las Empresas para Cobrar las Cuentas Vencidas y no Pagadas"*.
- Barrón, A. (2010). *Estudio práctico de la ley del impuesto al activo*. Mexico.
- Bendezú, N. (2013). *Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos, para la mejora de la operatividad del área de créditos de la Microfinanciera Crecer*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestión 2000.
- Bravo, M. (2013). *Introducción a las Finanzas*. México: Pearson Educación.

- Castillo Herreda, A. (2009). *Aplicación de la Política de Cobranzas-pagos y su influencia en la liquidez de la empresa Consorcio Ferretero S.A.*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Castillón, M. (2011). *fundamentos de informática y programación para ingeniería. España*. Paraninfo.
- ESAN. (Agosto de 2015). *esan.edu.pe*. Obtenido de ¿Qué criterios miden la situación financiera de una empresa?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/criterios-miden-situacion-financiera-empresa/>
- ESAN.EDU.PE. (Octubre de 2016). *Conexion ESAN*. Obtenido de ¿Qué es la estadística descriptiva?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-estadistica-descriptiva/>
- Escoto, R. (2001). *Banca Comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Ettinger, R. (200). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental.
- Francisco Durán Letelier. (NOVIEMBRE de 2014). *Francisco Duran*. Obtenido de La importancia de los sistemas en las empresas: <https://comunidad.iebschool.com/franciscoduran/2014/11/19/la-importancia-de-los-sistemas-en-las-empresas/>
- Gatica, R. G. (2011). *Creando Valor con la gente*. Bogota.
- Gitman, L. & Zutter, C. . (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Guajardo, G. (2008). *ontabilidad Financiera*. Mexico.
- Herederó, H. (2012). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC. Madrid.
- Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita*. Quito: Universidad técnica de Ambato de Ecuador.
- Holded H. (JULIO de 2018). *¿Cuáles son los principales ratios para analizar la situación financiera de una empresa?* Obtenido de ¿Qué es un ratio financiero?: <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas/>

- Horngren, C. (2014). *Contabilidad un enfoque aplicado* . Mexico.
- Julio A. (2018). *solocontabilidad*. Obtenido de solocontabilidad:
<https://www.solocontabilidad.com/cuentas-por-cobrar/clasificacion>
- Levy L. (2009). *Planeación financier en la empresa moderna*. México: Editorial Fiscales ISEF.
- Lizarraga, K. E. (2010). “*Gestión de Cuentas por Cobrar en la Administración del Capital de Trabajo de la Empresa de Fabricación de Plástico del Distrito de Ate*”. Lima - Peru: Universidad San Martín de Porres.
- Molina, V. (1995). *Estrategias de Cobranza en épocas de crisis*. México:: Ediciones Fiscales ISEF.
- Rodríguez, J. (2015). *Sistemas de información aspectos técnicos y legales*. España: España: Universidad de Almería.
- S.Papper. (2011). *Definición de gestión por procesos*. MedWar, Chile.
- Vásquez, C. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. Lima.
- Velasquez, C. (07 de 02 de 2014). *Artículos destacados y etiquetada con Cobranza*. Obtenido de creditoycobranza:
<https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Velásquez, M. (2003). *gestiopolis*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/sistema-de-cuentas-por-cobrar-para-una-empresa/>
- Villazán, F. (2013). *Informática I*. México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Wittlinger, Carranza, & & Mori. (2008). *Mejores practicas estrategicas de cobranza*, 26, 1-23.
- Z., Merton R. & Bodie. (2003). *Finanzas*. Pearson Educación.
- Zuñiga, L. (1987). *Crédito Operativo*. Costa Rica: Universidad Estatal Costa Rica.

Anexos

Anexo 1. Carta de autorización



INVERSIONES J & R IMPORT E.I.R.L.

AUTORIZACIÓN

Trujillo, 12 de septiembre de 2018

Sr. Jamilton Ramírez Cieza
Gerente General de Inversiones J&R Import EIRL

Asunto: Permiso para mostrar datos financieros de la empresa INVERSIONES J&R IMPORT EIRL

YO Jamilton Ramírez Cieza, Gerente General de la empresa INVERSIONES J&R IMPORT EIRL, identificado con DNI N°46074963, escribo esta carta para autorizar a Jean Franco Bermejo Castillo, identificado con DNI N° 46068554; permiso para poder mostrar los datos financieros de la empresa INVERSIONES J&R IMPORT EIRL, de los años 2016 al 2017, en el informe de suficiencia profesional denominado "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COBRANZA PARA LA EMPRESA INVERSIONES J&R IMPORT EIRL 2018".

INVERSIONES J&R IMPORT E.I.R.L.


Sr. Jamilton Ramírez Cieza
Gerente General

ventas@inversionesjrc.com

Mz. H1 LT 23 Urb.
San Isidro - Trujillo LA Libertad
Tel. (044) 251901

www.inversionesjrc.com



Grupo ALSAMA

Pioneer

FRUITSE

powerbass

QUALITY



KENWOOD



ANEXO 2: Reporte generado por usuario

El sistema de cobros genera reporte de todos los documentos que se emiten a un cliente y se muestra el número de documento, fecha de pago y estado de cobros.

SIN-DOC	TRUX RACING STORE E.I.R.L	80.00	16.37	04/07/2018	Sin pagar		
2613	TRUX RACING STORE E.I.R.L	130.00	130.00	28/06/2018	Sin pagar		
2603	TRUX RACING STORE E.I.R.L	72.99	72.99	27/06/2018	Sin pagar		
2596	TRUX RACING STORE E.I.R.L	60.00	60.00	25/06/2018	Sin pagar		
2554	TRUX RACING STORE E.I.R.L	60.00	51.82	08/06/2018	Sin pagar		
2533	TRUX RACING STORE E.I.R.L	20.00	0.00	04/06/2018	Pagada		
2500	TRUX RACING STORE E.I.R.L	123.00	0.00	25/05/2018	Pagada		
2497	TRUX RACING STORE E.I.R.L	111.00	0.00	23/05/2018	Pagada		
SIN-DOC	TRUX RACING STORE E.I.R.L	45.01	0.00	18/05/2018	Pagada		
2447	TRUX RACING STORE E.I.R.L	255.01	0.00	07/05/2018	Pagada		
2418	TRUX RACING STORE E.I.R.L	75.00	0.00	27/04/2018	Pagada		
2411	TRUX RACING STORE E.I.R.L	35.00	0.00	26/04/2018	Pagada		
2399	TRUX RACING STORE E.I.R.L	35.00	0.00	23/04/2018	Pagada		
2351	TRUX RACING STORE E.I.R.L	22.00	0.00	13/04/2018	Pagada		
2326	TRUX RACING STORE E.I.R.L	65.50	0.00	03/04/2018	Pagada		
2323	TRUX RACING STORE E.I.R.L	181.99	0.00	03/04/2018	Pagada		
2322	TRUX RACING STORE E.I.R.L	148.01	0.00	02/04/2018	Pagada		
2247	TRUX RACING STORE E.I.R.L	35.00	0.00	13/03/2018	Pagada		
2233	TRUX RACING STORE E.I.R.L	180.00	0.00	12/03/2018	Pagada		

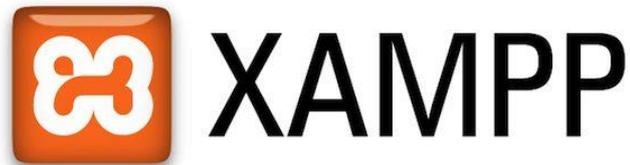
Al seleccionar, solo el estado sin pagar, se muestra los documentos pendientes de pago que tiene el cliente.

The screenshot shows a search interface for a client named 'TRUX RACING STORE E.I.R.L'. The 'Estado' (Status) dropdown menu is open, and 'Sin Pagar' is selected. Below the search filters, there are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', and 'Imprimir'. The results show 5 invoices found, with a table titled 'RELACION DE FACTURAS' displaying the following data:

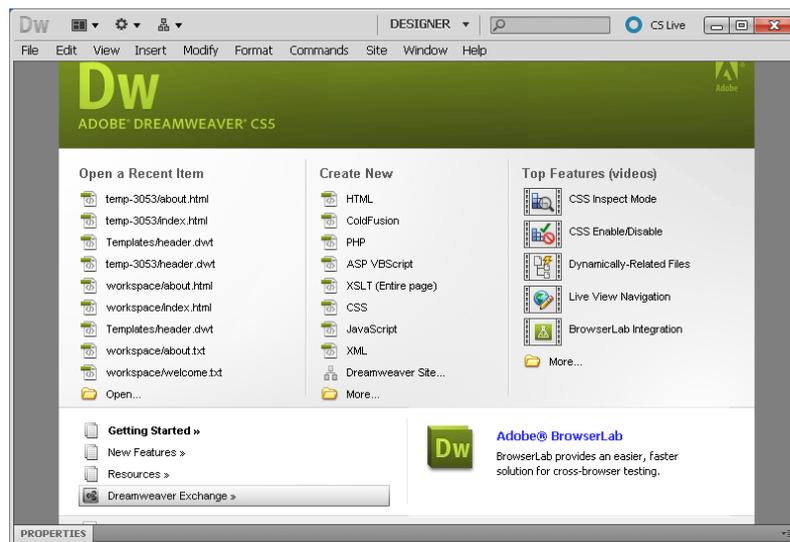
N. FACTURA	CLIENTE	IMPORTE	PENDIENTE	FECHA EMITIDA	ESTADO	EDITAR
1	SIN-DOC TRUX RACING STORE E.I.R.L	80.00	16.37	04/07/2018	Sin pagar	
2	2613 TRUX RACING STORE E.I.R.L	130.00	130.00	28/06/2018	Sin pagar	
3	2603 TRUX RACING STORE E.I.R.L	72.99	72.99	27/06/2018	Sin pagar	
4	2596 TRUX RACING STORE E.I.R.L	60.00	60.00	25/06/2018	Sin pagar	
5	2554 TRUX RACING STORE E.I.R.L	60.00	51.82	08/06/2018	Sin pagar	

Total Pendiente: \$. 331.18

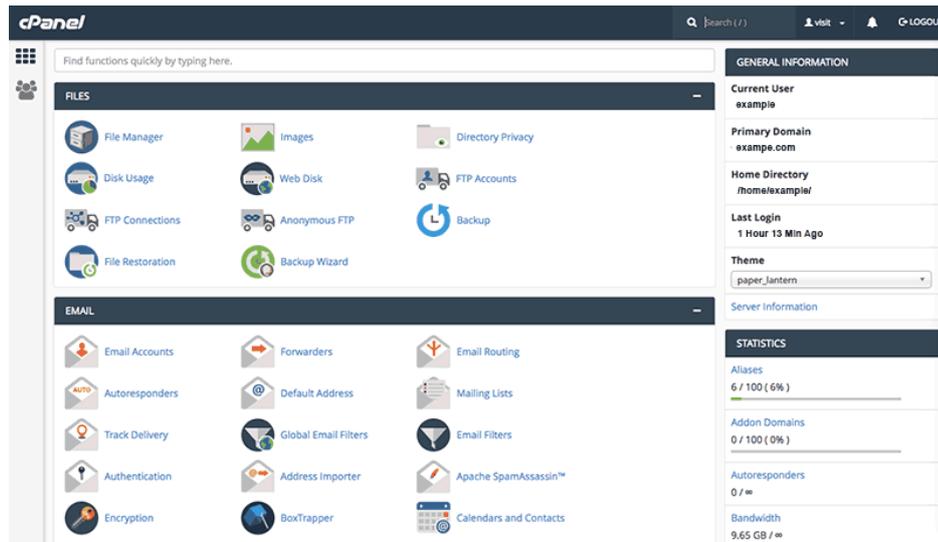
ANEXO 3. Programas utilizados.



XAMPP es un paquete de software libre que consiste principalmente en el sistema de gestión de bases de datos MySQL, el servidor web Apache y los intérpretes para lenguajes de script PHP.



Adobe Dreamweaver es una aplicación en programa de estudio que está destinada a la construcción, diseño y edición de sitios, vídeos y aplicaciones Web basados en estándares.



cPanel es un panel de control para administrar servidores de alojamiento web que proveen herramientas de automatización y una interfaz gráfica basada en páginas web.

ANEXO 4. Carta de Revisión Lingüística

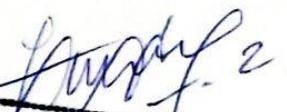
CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Trujillo, 12 de Octubre del 2018

SEÑOR:

Bach. Jean Franco Enemias Bermejo Castillo

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COBRANZA PARA LA EMPRESA INVERSIONES J&R IMPORT EIRL 2018”**, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto, dejo constancia mediante la presente, que está apto para ser publicado como trabajo académico.


Zúñiga Aguilar Carlos
Dr. Adm. Linguista
1018011458

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1461>