

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Propuesta de implementación de un sistema de cobranza para la
empresa Representaciones Caly S.A.C. -2018

Por:

Melba Lourdes Paredes Ybañez

Asesor:

Mg. William David Carranza Lujan

Lima, agosto del 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: **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COBRANZA PARA LA EMPRESA REPRESENTACIONES CALY S.A.C. - 2018"** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Melba Lourdes Paredes Ybañez** 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 15 de agosto del año 2018



Mg. William David Carranza Lujan

Propuesta de implementación de un sistema de cobranza para la empresa
Representaciones Caly S.A.C.- 2018

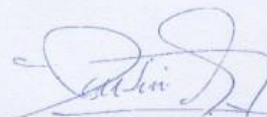
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentado para optar el título profesional de Contador Público

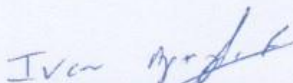
JURADO CALIFICADOR



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 del 2018

Dedicatoria

A mi madre y por su apoyo en toda mi carrera profesional y su perseverante motivación para alcanzar mis sueños.

A Dios por darnos sabiduría y su valioso amor en nuestra vida.

Agradecimiento

A todos nuestros profesores quienes nos han guiado en nuestra vida académica.

A mis compañeros por su apoyo mutuo y compañerismo en el cumplimiento de las metas trazadas.

Tabla de contenido

Agradecimiento	v
Tabla de contenido.....	v
Tabla de contenidos	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos	x
Símbolos usados	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Capítulo I. Contexto Profesional.....	14
Capítulo II. El Problema	17
2.1. Identificación del problema	17
2.2. Objetivos	19
2.2.1. Objetivo general	19
2.2.2. Objetivos específicos.....	19
2.3. Justificación.....	20
2.4. Presuposición filosófica	20
Capítulo III.	21
Revisión de la Literatura	21
3.1. Antecedentes	21
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
3.2. Fundamentos teóricos:	23
3.2.1. Definición de procesos:	23
3.2.2. Gestión por procesos	24
3.2.3. Importancia de la gestión de procesos	24
3.2.4. Modelo de la gestión de procesos	24
3.2.9. Teoría general de los sistemas:.....	27
3.2.10. Sistema:	28
3.2.11. Importancia de los sistemas:	28
3.2.12. Sistema de Información para un Empresa (SIE):.....	28
3.2.13. Análisis financieros y estados de resultados	28
3.2.14. Análisis de estados financieros o balance general:	29
3.2.15. Cuentas por cobrar:.....	29
3.2.16. Estados de resultados:	29

3.2.17. Ratios financieros:	29
3.2.18. Análisis de las cuentas por cobrar:	30
3.2.19. Sistema de cobranzas:	30
Capítulo IV. Marco metodológico	31
Capítulo V. Resultados	35
Capítulo V	52
Conclusiones y Recomendaciones	52
Referencias.....	53

Tabla de contenidos

Tabla 1 Simbología para elaboración de diagramas de flujo	26
Tabla 2 Operacionalización de la variable	32
Tabla 4 Personal de la empresa.....	38
Tabla 5.Análisis vertical y horizontal del balance general.....	39
Tabla 6.Análisis vertical y horizontal de los estados de resultados.....	40
Tabla 7Procedimiento actual de cobranzas en empresa Representaciones Caly S.A.C.	41
Tabla 8 Análisis horizontal enero – febrero, febrero - marzo 2018	42
Tabla 9 Comparación análisis horizontal enero – febrero, febrero - marzo 2017 - 2018.....	43
Tabla 10 Cuadro de ingresos y facturas por cobrar enero 2016 - 2017	43
Tabla 12 Indicadores de liquidez empresa Caly SAC.....	45
Tabla 13 Indicadores de actividad empresa Caly S.A.C.....	46


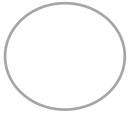




Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de Representaciones CALY S.A.C.	16
Figura 2. Secuencia de gestión de procesos recopilada Ushiña, 2006.....	25
Figura 3. Fases para la propuesta del sistema de cobranzas.....	34
Figura 4 Fuente: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.	37
Figura 5. Ingreso al programa, fuente: morosos.uptodown.com	49
Figura 6 Registro de cliente deudor, fuente: morosos.uptodown.com	49
Figura 7. Listado de deudores, fuente: morosos.uptodown.com	50
Figura 8. Monto a pagar, fuente: morosos.uptodown.com.....	50
Figura 10. Nota de pago de una deuda, fuente: morosos.uptodown.com.....	51

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia FODA	57
Anexo 2. Resultados de los procesos de la empresa Representaciones Caly S.A.C.	58
Anexo 3 Analisis del balance general de la empresa Representaciones Caly SAC	59
Anexo 4 Analisis del estado de resultados de la empresa Representaciones Caly SAC	60
Anexo 5 Manual de sistema de cobranza.....	61
Anexo 6 Documento sustentatorio	61
Anexo 7 Carta lingüística	61

Símbolos usados

Símbolo	Significado
	Conector
	Conector secuencial en la misma página
	Datos
	Decisiones
	Elaboración de documentos
	Inicio/Fin

Resumen

El presente informe de suficiencia profesional se propone con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Representaciones Caly SAC. con un sistema de cobranzas morosos V 1.1.0. en el distrito de Florencia de Mora, Trujillo; este sistema nos permite tener un mejor control de la información de las cuentas por cobrar de la empresa, teniendo la información de manera sencilla y clara. Además nos permitirá conocer toda la información de los clientes como: el monto, días de atraso, datos personales, abonos y comprobantes en tiempo real, optimizando el tiempo de gestión, generando reportes diarios de cobranza y controlar el índice de morosidad de los cliente ayudando a la toma de decisiones de la empresa para nuestras estrategias que permitan lograr mejor liquidez y estabilidad económica entre los resultados se determina que el incremento de las cuentas por cobrar en el periodo 2017 se incrementaron en un 76% equivalente a un aumento de S/ 16,188.00 soles. La propuesta desarrollada contribuirá a mejorar la problemática existente mediante la gestión de cobranzas y lograr mejorar la rentabilidad y liquidez para futuras inversiones.

Palabra Clave: Procesos, Cobranza, Liquidez, Flujograma, Facturas por cobrar.

Abstract

This professional proficiency report is proposed with the purpose of improving the collection management of the company Representaciones Caly SAC. with a system of delinquent collections V 1.1.0. in the district of Florencia de Mora, Trujillo; This system allows us to have a better control of the information of accounts receivable of the company, having the information in a simple and clear way. It will also allow us to know all the information of customers such as: the amount, days of delay, personal data, vouchers and vouchers in real time, optimizing management time, generating daily collections reports and controlling the delinquency rate of customers helping the decision making of the company for our strategies to achieve better liquidity and economic stability among the results is determined that the increase in accounts receivable in the 2017 period increased by 76% equivalent to an increase of S / 16,188.00 Suns. The proposal developed will contribute to improve the existing problems through the collection management and to improve the profitability and liquidity for future investments..

Keywords: Processes, Collection, Liquidity, Flowchart, invoices receivable.

Capítulo I. Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional

Inicié mi carrera profesional como ejecutivo de ventas en la empresa “Telemark” durante 3 años, realizando funciones de atención al cliente vía telefónica y ventas de productos Movistar a España y Perú; contribuyendo significativamente en mi desarrollo profesional áreade ventas y atención al cliente.

Posteriormente, continúe mi labor en la empresa constructora “Gálvez Arrascue Valdermar Alfredo” desde ene. 2014 – dic. 2015, aquí me desempeñé como asistente administrativa y desarrollaba las siguientes funciones: documentación administrativa, kardex y registró en la SUNARP; además, trabajé como asesora de proyectos en licitación por el estado (con relación a obras de construcción), realicé pago de detracciones y también como ejecutiva de inmobiliaria en la venta de departamentos.

En la actualidad, trabajo en la ferretería Representaciones Caly S.A.C. como asistente contable desde enero de 2016, desarrollando las siguientes funciones: registro los documentos de compra - venta, declaración pdt, registro de los libros contables y elaboración de caja chica.

1.2. Contexto de la experiencia

1.2.1. Datos generales de la empresa

1.2.1.1. Razón social.

RUC: 20477255001

Razón Social: REPRESENTACIONES CALY SAC

Calle 8 de octubre N° 460 Florencia de Mora, Trujillo.

Estado del contribuyente: Activo.

Domicilio fiscal: Habido.

Inicio de actividad: 26/04/2011.

1.2.1.2. Visión.

Ser una de las empresas líderes en el entorno local y un modelo empresarial para otros a través de la innovación para crear nuevas oportunidades de negocios, ingresando a nuevos mercados para aportar en el desarrollo del sector y del país.

1.2.1.3. Misión.

Brindar un buen servicio de calidad y dar precios competitivos que estén al alcance de su economía para así ir ganando más clientes.

1.2.1.4. Objetivos.

- ✓ Alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y colaboradores en un entorno laboral que permita un desarrollo eficiente.
- ✓ Crecer como empresa a través de la comercialización de materiales para la construcción y acabados.
- ✓ Ofrecer materiales con precios accesibles y económicos.

1.2.1.5. Valores

- ✓ .Integridad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Confianza.

1.2.1.6. Organización.

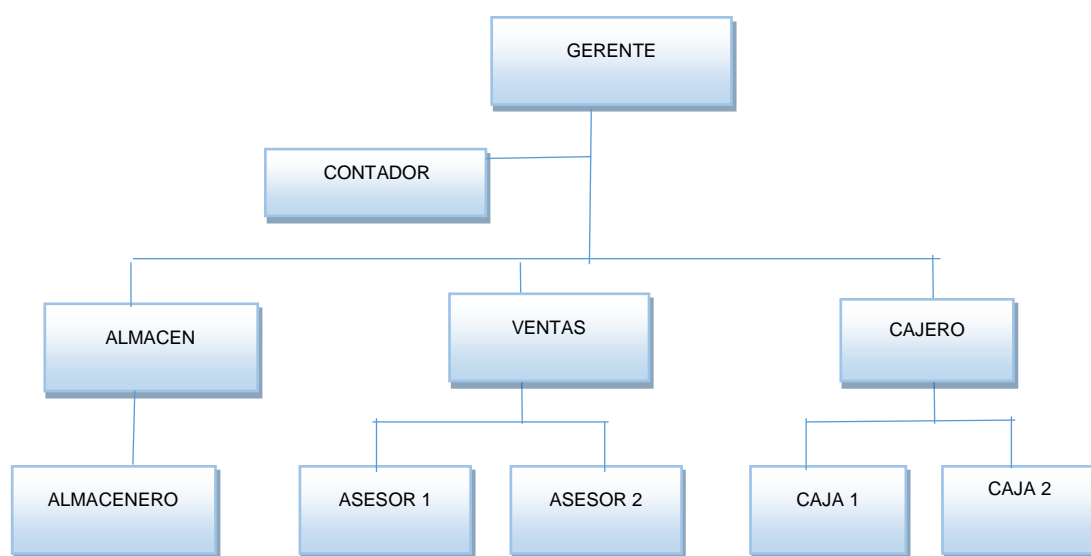


Figura 1. Organigrama de Representaciones CALY S.A.C.

1.2.2. Experiencia profesional realizada.

La autora de este informe tiene experiencia profesional desempeñando la función de asistente contable en la empresa Representaciones Caly S.A.C. que tiene como rubro la venta de material y suministros para ferretería teniendo dentro de sus funciones: manejo de ofimática, tramites en la SUNAT, redacción de documentación, gestión de ventas y manejo de caja, cobros de facturas y la cobranza de los clientes con morosidad.

Con mi experiencia obtenida, detecte el problema que la empresa, no cuenta con un sistema de cobranza, por eso aún se registran las facturas de compras y ventas de manera manual. Este procedimiento trajo consigo muchos errores al precisar los datos de las cuentas por cobrar y realizar su seguimiento de cobro respectivo en las fechas determinadas. Con este diagnóstico, nuestro informe se basará en proponer un sistema de cobranza para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Representación Caly S.A.C.

Capítulo II. El Problema

2.1. Identificación del problema

El mercado ferretero en el Perú está ligado directamente con el comportamiento del sector de la construcción. Este sector cuenta con dos canales de distribución masiva; uno de ellos es el canal tradicional, compuesto por las ferreterías, bodegas, mercados, campos feriales (clusters) y, los distribuidores ferreteros mayoristas. (Pareja, 2015).

Las empresas ferreteras en el Perú facturan anualmente unos US\$ 2,500 millones (promedio año 2,007) teniendo un crecimiento de 4% en el año.. Las grandes cadenas solo tienen una participación de 12%, en tanto que los negocios ferreteros medios y pequeños dominan el 88% del mercado. Ulate, (2008), nos señala que las empresas buscan dar una mejor atención y promoción en venta de sus productos y para ello proponen dar créditos a sus clientes a precios cómodos con intereses bajos, con el objetivo de incrementar sus ventas. Pero al dar crédito, se ha incrementado la cartera de morosidad; en vista de este problema, las empresas han establecido estrategias y políticas para reducir el endeudamiento y mejorar el control en el uso de la información de clientes y sus créditos contraídos con las mismas, estableciendo una mejor gestión y estructura en su área de gestión administrativa, ventas y cobranza, para mejorar la rentabilidad, la liquidez y las futuras relaciones entre sus clientes.

Refiriendo a este mercado, las empresas han otorgados créditos para mejorar el volumen de sus ventas, pero la falta de planificación, organización y el sobre

endeudamiento de los clientes ha conllevado a no tener un sistema que automatice los procedimientos manuales de los ingresos y un aumento de los indicadores de las cuentas por cobrar de los estados financieros de la empresa, conllevando a una mala gestión en los procesos de cobranzas y carecer de liquidez necesaria para cubrir los gastos y rentabilidad para futuras inversiones.

En el distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo se encuentra situada la empresa Representaciones Caly S.A.C. que no es ajena a este problema porque no cuenta con una planificación, organización, control de sus procesos, sobreendeudamiento y un sistema de cobranzas que permita automatizar los procesos manuales de información dada por el área de ventas y el área administrativa en el otorgamiento de créditos a sus clientes.

La empresa que es objeto de estudio tiene como finalidad en sus operaciones la compra y venta de artículos, suministros y materiales de construcción como también artículos de ferretería. A lo largo del tiempo, sus servicios fueron innovándose continuamente conforme fue cambiando las condiciones socioeconómicas en el distrito de Florencia de Mora. Para ello, generó un valor agregado en su servicio; el servicio de cobranzas o gestión de cobranzas, el cual le permitirá tener liquidez para futuras inversiones.

Peso a ello, el incumplimiento de pago de los clientes se ve reflejado en el aumento de las cuentas por cobrar de los análisis financieros de la empresa en el primer trimestre del 2018 y comparado con periodos anteriores desproporciona la entrada y salida del efectivo; como consecuencia de ello deja de comprar y pagar a sus proveedores, incumple en la fecha de pago de salarios de sus trabajadores y no tiene la liquidez para invertir en nuevos proyectos de crecimiento. Con este diagnóstico se consideró mejorar la gestión de cobranza y con el análisis FODA

de la empresa, se planificó y mejoró las estrategias para el cobro de las cuentas por cobrar donde se propuso un sistema de cobranzas Moroso versión V1 1.1 con patente gratuita.

El presente informe analiza los estados financieros, las cuentas por cobrar, el FODA, la gestión actual de cobranza, la organización, la estructura y los créditos otorgados a los clientes, siendo un problema la falta de un sistema de cobranza y personal capacitado con funciones orientadas al desarrollo de la gestión. Esta situación nos llevó a analizar y elaborar una propuesta de cambio que otorgue beneficios para la empresa y sus clientes a corto plazo.

Observando el problema, surge la pregunta; ¿Cómo mejorar la gestión de cobranza en la empresa Representaciones Caly S.A.C., distrito Florencia Mora – 2018?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Proponer un sistema de cobranzas para mejorar la gestión contable del área de cobranzas de la empresa Representaciones Caly S.A.C., Distrito Florencia Mora – 2018.

2.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la gestión contable del área de cobranzas de la empresa Representaciones Caly S.A.C.
- ✓ Proponer la implementación del sistema de cobranza Moroso Versión1 1.1 para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa Representaciones Caly S.A.C.

2.3. Justificación

El presente informe se justifica toda vez que la propuesta planteada mejorara la gestión de cobranza de la empresa Representaciones Caly S.A.C. a través de la implementación de un sistema de cobranzas que permite tener la información automatizada (sistema – usuario) al personal de cargo y a la gerencia para la toma de decisiones para la planificación de nuevas estrategias.

Así mismo las políticas planteadas ayudarán a mejorar la gestión de cobranza con el propósito de aportar conocimientos existentes para mejorar los procesos con los clientes y tener una mejor liquidez en las cuentas por cobrar de la empresa. También es importante porque al mejorar su productividad y expansión la empresa influenciará en la construcción, compra de materiales y suministros de ferretería; mejorando el nivel social - económico del sector, de los trabajadores y del distrito.

2.4. Presuposición filosófica

Romanos 13:8 -10, establece que “No debáis a nadie nada, si no los amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la ley”; esto implica que pagar las deudas que uno tiene con su prójimo es nuestra obligación y no tener deudas con los demás es un signo de respeto, honor y no dañar nuestra imagen, todo lo que es deshonesto no ayudará en nuestra calidad de vida, más bien traerá consecuencias futuras; nos enseña que si solicitamos un préstamo devuelva lo que no le pertenece, según sus posibilidades.

Capítulo III. Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

La economía en el mundo, los índices de endeudamiento por parte de los clientes, la falta de empleo y de responsabilidad por deudas por pagar por parte de estos, intervienen directamente sobre la rentabilidad de las empresas como en la venta de sus productos en crédito directo, a corto y largo plazo; en consecuencia, el correcto manejo de las cuentas por cobrar y cartera de clientes debe ser primordial para no enfrentar dificultades con la liquidez y una vez que estos comienzan a influir en la organización se detecta la falta de una buena gestión y una definición del procedimiento a seguir para el caso de cartera vencida. Consideramos estudios previos para el desarrollo de este informe.

Mosquera, Ramón, & Márquez,(2013) en su tesis “Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y cobranzas de una empresa agroindustrial ubicada en la ciudad de Guayaquil para disminuir el riesgo de incobrabilidad”, esboza que el problema surge cuando la empresa extiende el crédito a clientes que tienen deuda vencida y la cual no se negocia su inmediata cancelación, ocasionando el aumento de la cartera y facturas por cobrar de los clientes.

Esta investigación se plantea mejorar el tiempo para el desarrollo de créditos e incrementar la satisfacción de los clientes. En cuanto al proceso de cobranza propuso estrategias para la recuperación mejorando el tiempo y funcionalidad de los trabajadores, garantizando así una eficiente gestión de cobranzas y la

recuperación de la cartera. Lo expuesto contribuye al informe de suficiencia actual, dando como referencia las estrategias y un flujograma adecuados para optimizar sus procesos y lograr los objetivos de la organización.

Carrizales de Carrillo & Saldivia, (2005) en su trabajo de grado titulado "Propuesta administrativa para la optimización del sistema de crédito y cobranza de la distribuidora Llanos ubicada en Calabozo estado" planteó una problemática con relación al diagnóstico de la situación del proceso cobranza, no se encontró procedimientos para la gestión de cobranza y mala gestión en las cuentas por cobrar, definiendo que un proceso de cobranza corresponde al conjunto de procedimiento, normas y políticas establecidas. Para ello se realizó una implementación de una propuesta administrativa que permita la optimización de dicho proceso, ya que las condiciones son muy limitadas y presentan deficiencias para el normal funcionamiento de las operaciones comerciales, trayendo como consecuencia liquidez para solventar compromisos contraídos con los proveedores. Consideraron que, las razones tanto de dinero como de tiempo de cobro, determinarán la capacidad para cumplir con sus obligaciones; también posee problemas en el proceso de comunicación entre las áreas y esto dificulta la información para lograr una buena toma de decisiones.

Podemos decir que una medida correctiva incluye la eliminación de procesos innecesarios, la fusión de alguno de ellos, el uso de medios informáticos y la prevención de posibles errores. Estas fallas que se ven reflejadas en los procesos de cobranza y además en la inoperatividad de los trabajadores por tener otras funciones establecidas.

Por consiguiente, el proyecto analizado será de referencia para nuestro presente informe tomando algunos aportes de las recomendaciones y los nuevos procesos de cobranza para la empresa.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Hidalgo,(2010) en su tesis de grado “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”, nos indica que el problema se referencia en las constantes preocupaciones por fallas en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo suficiente para pagar sus facturas; no preocupándoles la dirección empresarial ni el futuro de la empresa.. Se concluye que el proceso del Control Interno en la gestión de créditos y cobranzas mejora el desarrollo de una estrategia general para la organización de la empresa; el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno; comprobando que una oportuna acción de las medidas preventivas que adopten las empresas en información y estudio mejorará los índices sobre propuestas de pago otorgados y métodos de cobranza.

3.2. Fundamentos teóricos:

3.2.1. Definición de procesos:

Definista, G General,(2017)lo define como “el conjunto de acciones que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto”.

3.2.2. Gestión por procesos

Es un método cuyo objetivo es mejorar, optimizar, diseñar y modelar de manera eficiente y eficaz cualquier modelo de gestión en la empresa.

Wikipedia,(2018) lo define como “una gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua”.

El desarrollar procesos mejora los procedimientos internos que reduce el tiempo en la gestión de manera eficaz creando un área unificada y personal plenamente capacitada.

3.2.3. Importancia de la gestión de procesos

Naressi,(2012)define: “Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

3.2.4. Modelo de la gestión de procesos

Ushiña,(2006), en su estudio “Propuesta de mejoramiento para proceso de cobranza operativa que realiza la recaudadora del Ecuador S.A” nos indica las etapas de la gestión de procesosque se pueden aplicar y entender de mejor forma, es aquel que usaun modelo que representa el camino a seguir por parte de

las personas que dirigen y están involucradas en la administración de una organización. El esquema que se ilustra en la siguiente figura (fig. 3).(pág. 11),

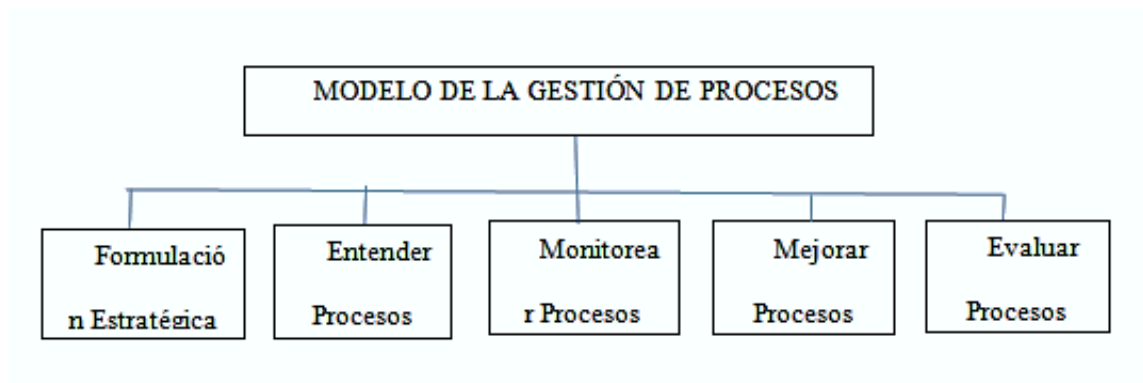




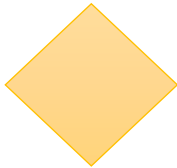
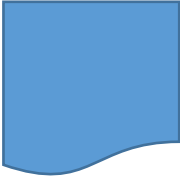




Figura 2. Secuencia de gestión de procesos recopilada Ushiña, 2006.

El objeto de este modelo permite identificar oportunidades de mejora ante las necesidades del cliente.

3.2.5. Definición flujograma o diagramas de flujo

Aiteco Consultores,(1999) Indica que “es una ilustración gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa del proceso”.

Tabla 1
Simbología para elaboración de diagramas de flujo

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Inicio y fin del proceso		Realizar un proceso
	No / Si		Documento impreso
	Símbolo de multidocumento		Línea de flujo
	símbolo de entrada y salida		Símbolo de fusión

Nota: Adaptado de “Diagrama de Flujos” de (Aiteco Consultores, 1999), recuperado www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/

3.2.6. Definición de cobranza:

Woessner,(2010)interpreta: “una organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa.”.

Diremos que es el acto de conseguir dinero o se hace la efectiva percepción de un pago.

3.2.7. El Proceso de gestión de cobranza

Educativo.net,(2018) explica “que lograr el cobro de deudas, el profesional debe comenzar la gestión de cobranzas desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago”.

En la gestión se utilizan vías de contacto, ya sea telefónico, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico, así como también se suele recurrir a la visita al domicilio registrado.

3.2.8. Medios para gestionar la cobranza

Bbva, (2016) nos indica que “el Banco, los gestores externos especializados y/o los abogados externos emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

- ✓ Llamadas telefónicas.
- ✓ Contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- ✓ Llamadas telefónicas.
- ✓ Visitas.
- ✓ Cartas.
- ✓ Telegramas.
- ✓ Mensajería SMS.
- ✓ E-mail.
- ✓ Notificaciones.

3.2.9. Teoría general de los sistemas:

Bertoglio,(2004)denomina a la teoría general de sistemas como “el esqueleto de la ciencia” en el sentido de que esta teoría busca un marco de referencia a una estructura de sistemas sobre el cual “colgar la carne y la sangre de las disciplinas particulares en el ordenado y coherente cuerpo de conocimientos”(pág. 28).

3.2.10. Sistema:

Ecured, (2018) lo define como “el conjunto de funciones virtualmente referenciadas sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos”.

Un sistema está relacionado con procesos organizados, símbolos y cualquier dato que permita el tratamiento de la información de manera automatizada para alcanzar un objetivo.

3.2.11. Importancia de los sistemas:

Francisco Durán Letelier, (2014) indica “la evolución del mercado y las tecnologías de la información hacen que las empresas se enfrenten a una mayor competencia dentro de la industria, las cuales deben encarar y diferenciarse frente a sus competidores”.

Para implementar un sistema en la organización, este debe cumplir tres requerimientos:

1. Integridad.
2. Confidencialidad.
3. Disponibilidad.

3.2.12. Sistema de Información para un empresa (SIE):

Antón, (2013) señala que “constituye el conjunto de recursos de la empresa que sirven como soporte para el proceso básico de captación, transformación y comunicación de la información”.

3.2.13. Análisis financieros y estados de resultados

Esan.edu.pe, (2015) señala que “la situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que permiten medir el desempeño de una compañía con el fin de tomar decisiones enfocadas a la resolución de problemas”.

3.2.14. Análisis de estados financieros o balance general:

El balance general es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los activos, los pasivos y el patrimonio con que cuenta una empresa en un momento determinado identificando la situación actual financiera de la empresa.

3.2.15. Cuentas por cobrar:

Wikipedia, (2014) señala “donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa”. Es decir, nos permiten conocer los incrementos de dinero a través de los créditos que las empresas brindan a sus clientes por la prestación y/o venta de un bien o servicio.

3.2.16. Estados de resultados:

Castro, (2015) indica que “es un reporte financiero que en base a un periodo determinado muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, los gastos en el momento en que se producen y como consecuencia, el beneficio o pérdida que ha generado la empresa en dicho periodo de tiempo para analizar esta información y en base a esto, tomar decisiones de negocio”.

3.2.17. Ratios financieros:

Holded, (2018) lo define como “los elementos que se utilizan para analizar los estados contables y financieros”; los ratios nos proporcionan unidades contables que nos permite medir la situación financiera de la empresa.

3.2.18. Análisis de las cuentas por cobrar:

García, (2016) señala “se emplean para evaluar la solvencia de una empresa y la capacidad que cuenta para cobrar a sus clientes, mejorando los indicadores y la estabilidad financiera”.

3.2.19. Sistema de cobranzas:

Insico, (2011) define “una herramienta de gestión dinámica, que de forma ordenada implante procedimientos que faciliten el proceso de cobro de morosidad”.

El Sistema de Cobranzas está orientado a gestionar el proceso de cobro de la morosidad, pero además está diseñado para que el usuario optimice su trabajo.

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

El informe está sustentado bajo la metodología descriptiva.

En cuanto al trabajo de campo está apoyado en la información que se obtiene de las observaciones de los estados financieros para evaluar el estado de cobranza.

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

La empresa se encuentra ubicada en la calle 8 de octubre N° 460 distrito de Florencia de Mora, Provincia Trujillo, departamento de La Libertad, el informe se desarrolló en el 2018.

4.3. Población y muestra de la empresa

La población y la muestra están determinadas por el total de empleados y los estados financieros de los periodos 2016, 2017 y enero - marzo 2018 de la empresa Representaciones Caly S.A.C.

En el presente informe el tamaño de la población es limitado, solo se tomará la totalidad para el estudio.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

Tabla 2

Operacionalización de la variable

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	
¿De qué manera la propuesta de un sistema de cobranza Moroso V1 1.1 mejorará la gestión de cobranza de la empresa REPRESENTACIONES CALY S.A.C, Distrito Florencia de Mora – 2018?	Proponer un sistema de cobranza Moroso V1 1.1 para mejorar la gestión de cobranza de la empresa REPRESENTACIONES CALY S.A.C, distrito Florencia de Mora – 2018?	Sistema de Cobranzas	Procedimientos de control del sistema de cobros.	Periodo enero - marzo 2018 Corte Transversal Nivel Descriptivo

Nota: Elaboración propia.

4.5. Desarrollo de la temática abordada.

La empresa “Representaciones Caly S.A.C.” presenta algunos problemas en su gestión contable en el periodo 2018. Haciendo un diagnóstico basado en la observación y la experiencia, la empresa lleva su contabilidad de manera manual y esto conlleva a tener muchos errores de información detallada en las ventas realizadas e ingresadas en los kardex y el registro de ventas de las cuentas por cobrar de los estados financieros; además de identificar su actual proceso de cobranzas y con los informes de los estados financieros de la cuentas por cobrar de los periodos 2016, 2017, 2018, se propone la implementación de un sistema de cobranzas Morosos versión 1 1.1.

Para desarrollar esta propuesta se solicitó a gerencia los documentos contables (estados financieros 2016, 2017, 2018), el registro de ventas y las facturas de venta para realizar la comparación con la información de los kardex y cuentas por cobrar de la empresa.

Con toda esta información se inició la propuesta de un sistema de cobranzas estableciendo etapas a seguir; según la figura 3.

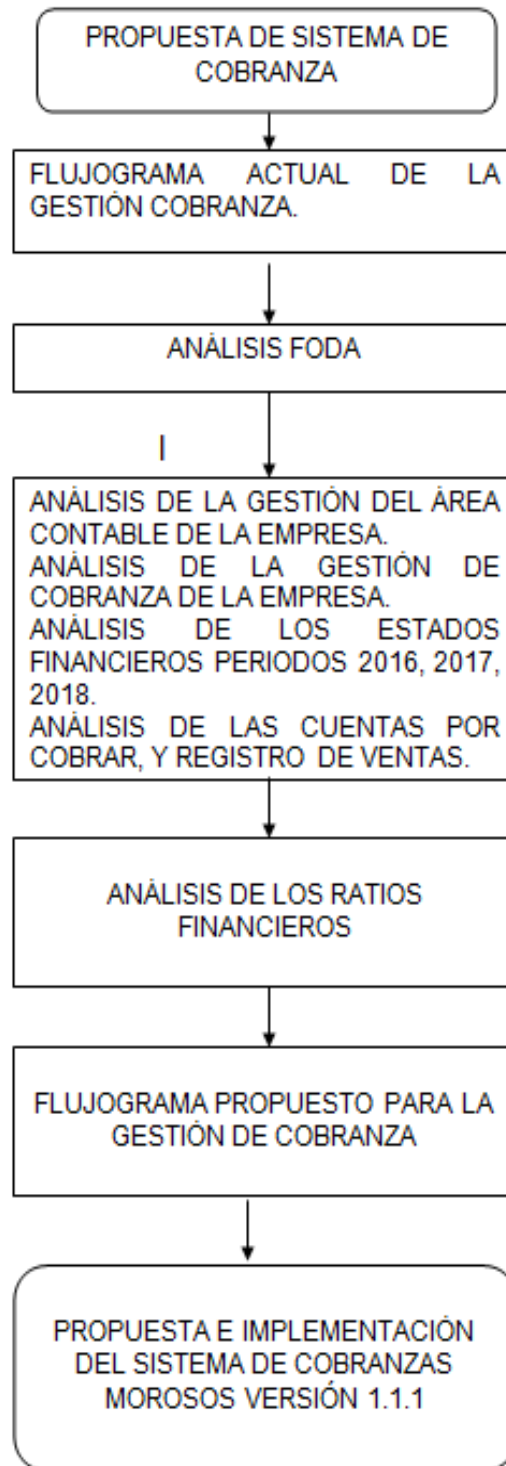


Figura 3. Fases para la propuesta del sistema de cobranzas.
Fuente: Empresa Representaciones CALY S.A.C.

Capítulo V. Resultados

5.1. Situación actual de la gestión contable del área de cobranzas

5.1.1. Descripción económica social:

La empresa Representaciones Caly S.A.C. se encarga de la venta de productos y materiales de construcción desde el año 2011, su desempeño y trayectoria han contribuido a su crecimiento como empresa y a mejorar el entorno de la misma, pues presenta una variedad de productos a precios bajos en el mercado.

En vista de su gran acogida, la empresa tuvo la necesidad de ampliar su local y para generar más rentabilidad tuvo que generar créditos directos a los clientes más antiguos quienes se dedican a la construcción, son maestros de obra, construyen colegios, pintan y/o personas o clientes que desean comprar un producto o suministro de la empresa.

5.1.2. Clasificación de cartera de clientes según el nivel de mora

En la empresa Representaciones Caly S.A.C., los clientes con endeudamiento se clasifican de esta manera:

Antes Mora (30 días): clientes que realizan su pago dentro de los 30 días.

Primera Mora 45 (31 – 45 días): Clientes entre 31 y 45 días vencidos. Se pretende llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio telefónico o una carta de cobro.

Segunda Mora 60 (45 – 60 días): cliente con 45 a 60 días vencidas. Para gestionar la mora 60, se aplica las herramientas adecuadas, por medio de personal capacitado y una creación de área cobranzas. Se mejoran los resultados con la recuperación de cartera.

5.1.3. Procedimiento actual de cobranza:

Actualmente el procedimiento de cobranza se desarrolla según la Tabla 3

Tabla 3

Procedimiento actual de cobranzas en empresa Representaciones Caly S.A.C.

Nº	Descripción de la actividad / procedimiento	Responsable	Revisión	Autorización
1	Recibe la factura por cobrar	Vendedor	Gerente	Gerente
2	Se ingresa al sistema con fecha de recepción de la factura	Vendedor	Gerente	Gerente
3	Revisan el reporte de las facturas vencidas y que vencerán en una semana	Vendedor	Gerente	Gerente
4	Esperan la cancelación del cliente	Vendedor	Gerente	Gerente
5	Si el cliente cancela da por terminada y se concilia el pago	Vendedor	Gerente	Gerente
6	Si el cliente no cancela se envía un correo o una llamada telefónica con plazo de 30 días para cancelación de factura.	Vendedor	Gerente	Gerente
7	Si el cliente responde al correo o a la llamada telefónica, si está conforme se ingresa al reporte la respuesta del cliente y se realiza un seguimiento	Vendedor	Gerente	Gerente
8	Si el cliente no contesta se envía un correo de cobranza ni a las llamadas se vuelve hacer el flujo.	Vendedor	Gerente	Gerente
9	Si el cliente responde que va a cancelar se revisara en la cuenta el abono	Vendedor	Gerente	Gerente
10	Concilia el pago y se registra en el sistema	Vendedor	Gerente	Gerente

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Flujo actual de cobranza:

Procedimiento actual de cobranzas en empresa Representaciones Caly

S.A.C.

Actualmente el procedimiento de cobranza es engorroso por el tiempo que se toma para encontrar y ordenar las facturas vencidas según la Figura 4.

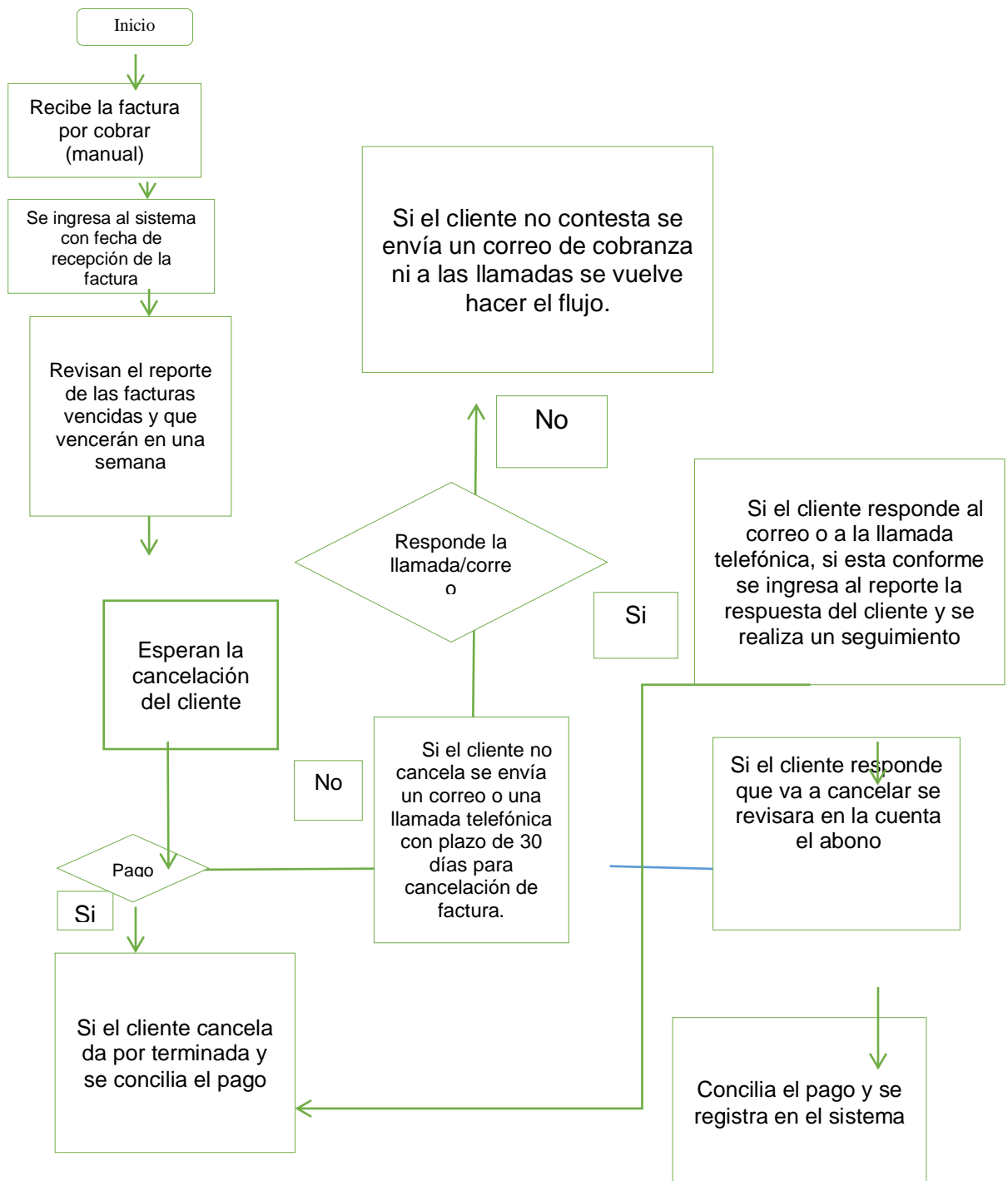


Figura 4 Fuente: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.

Actualmente el personal con el que cuenta la empresa es reducido siendo apreciado en la Tabla 4.

Tabla 4
Personal de la empresa

CARGO	N° DE EMPLEADOS
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Gerente ventas	1
Contador	1
Vendedores	1
Caja	1
Total	6

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

5.1.4. Balance general - análisis vertical de la empresa, 2017 – 2016

El análisis financiero nos permite ver la situación económica en la que se encuentra la empresa (Tabla 5 y 6). Allí se evidencia que las cuentas por cobrar, en relación al periodo 2016 – 2017, en la empresa disminuyen en 32.26% en el 2017 con respecto al 2016 equivalente a S/. 40 590.00, mejora en su rentabilidad bruta, operativa y patrimonial; peso a ello, la capacidad de pago de la empresa ha disminuido en el periodo 2017, incrementándose sus cuentas por pagar y el total de sus pasivos en un 106.79% en el 2017 con respecto al 2016 equivalente a un incremento S/. 145 321.00 nuevos soles.

Tabla 5.
Análisis vertical y horizontal del balance general

BALANCE GENERAL	ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL			
	2016	2017	2016	2017	abs2017 - 2016	
ACTIVOS						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	140,125	250,140	33.19%	48.01%	110,015	78.51%
Cuentas por cobrar a comerciales terceros	125,840	85,250	29.81%	16.36%	-40,590	-32.26%
Existencias	120,365	165,850	28.51%	31.83%	45,485	37.79%
Diferidos	0	0	0.00%	0.00%	0	0.00%
Otras cuentas por cobrar	35,840	19,767	8.49%	3.79%	-16,073	-44.85%
Total Activos Corrientes	422,170	521,007	62.43%	57.58%	98,837	23.41%
Muebles y enseres	150,250	325,120	59.13%	84.70%	174,870	116.39%
Cuentas por cobrar a largo plazo	85,246	45,250	33.55%	11.79%	-39,996	-46.92%
Propiedad planta y equipo	235,496	370,370	92.68%	96.48%	134,874	57.27%
Intangibles	15,000	12,000	5.90%	3.13%	-3,000	-20.00%
Activo Diferido No Corriente	3,600	1,500	1.42%	0.39%	-2,100	-58.33%
Valorizaciones	0	0	0.00%	0.00%	0	0.00%
Total Activos Fijos	254,096	383,870	37.57%	42.42%	129,774	51.07%
TOTAL ACTIVOS	676,266	904,877			228,611	33.80%
PASIVO Y PATRIMONIO						
Tributos y Aportes	13,560	12,840	9.96%	4.56%	-720	-5.31%
Cuentas por pagar a comerciales	8,540	98,547	6.28%	35.02%	90,007	1053.95%
Remuneraciones y Paart. Por Pagar	8,950	4,520	6.58%	1.61%	-4,430	-49.50%
Cuentas por pagar comerciales terceros	15,250	15,250	11.21%	5.42%	0	0.00%
Obligaciones Financieras	89,786	150,250	65.98%	53.39%	60,464	67.34%
Otros pasivos corto plazo	0	0	0.00%	0.00%	0	0.00%
TOTAL PASIVO	136,086	281,407	20.12%	31.10%	145,321	106.79%
PATRIMONIO						
Capital social	185,250	250,450	34.29%	40.17%	65,200	35.20%
Capital Adicional	125,250	35,620	23.19%	5.71%	-89,630	-71.56%
Reservas	36,900	36,900	6.83%	5.92%	0	0.00%
Resultados del ejercicio	85,220	120,250	15.78%	19.29%	35,030	41.11%
Resultados Acumulados	107,560	180,250	19.91%	28.91%	72,690	67.58%
TOTAL PATRIMONIO	540,180	623,470	79.88%	68.90%	83,290	15.42%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	676,266	904,877			228,611	33.80%

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Tabla 6.
Análisis vertical y horizontal de los estados de resultados

ESTADO DE RESULTADOS			ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2016	2017	2016	2017	2017 - 2016	
					var absoluta	var relativa
VENTAS NETAS	1,108,250	1,295,250			187,000	16.87%
Costo de ventas	810,250	795,250	73.11%	61.40%	-15,000	-1.85%
UTILIDAD BRUTA	298,000	500,000	26.89%	38.60%	202,000	67.79%
Gastos de administración	85,250	75,250	7.69%	5.81%	-10,000	-11.73%
Gastos de ventas	120,250	108,250	10.85%	8.36%	-12,000	-9.98%
UTILIDAD OPERATIVA (U.A.I.)	92,500	316,500	8.35%	24.44%	224,000	242.16%
Ingresos financieros	26,011	2,600	2.35%	0.20%	-23,411	-90.00%
Otros ingresos no operativos	25,260	5,860	2.28%	0.45%	-19,400	-76.80%
Gastos financieros	25,250	35,250	2.28%	2.72%	10,000	39.60%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.A.I)	118,521	289,710	10.69%	22.37%	171,189	144.44%
Provisión impuesto de renta	34,964	85,464	3.15%	6.60%	50,500	144.43%
UTILIDAD NETA	83,557	204,246	7.54%	15.77%	120,689	144.44%

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Con esta información se mejoró la propuesta de gestión de cobranza tal como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7

Procedimiento propuesto de cobranzas en empresa Representaciones Caly S.A.C.

N°	Descripción de la Actividad / Procedimiento	Responsable	Revision	Autorizacion
1	Recibe la factura.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
2	Se ingresa al sistema con fecha de recepción de la factura.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
3	Se registran los pagos de las facturas y las cuentas por cobrar.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
4	Se emiten los reportes con las facturas por cobrar en la cartera de cliente.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
5	Se notifica mediante correo al cliente por la factura por cobrar durante los 7 primeros días.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
6	Si responde el correo, se ingresa la promesa de pago a la cartera de cliente.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
7	Se revisa el pago en la cuenta del cliente que se haya pagado en la fecha acordada.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
8	Si el cliente paga se cancela la factura y fin del proceso.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
9	Si el cliente no paga se realiza una llamada.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
10	Si el cliente no responde el correo se realiza una llamada.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
11	Si el cliente responde la llamada Se notifica al cliente y se envía un correo para la consigna del pago.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
12	Si el cliente paga se cancela la factura y fin del proceso.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
13	Si el cliente no responde la llamada se envía un correo de cobranza y se espera un tiempo de 8 días para su respuesta.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
14	Si el cliente no responde al correo dentro de los 8 días se envía una carta de cobranza prejudicial. Conteste a los 15 días.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
15	Si el cliente no contesta a la carta prejudicial se bloquea del servicio y de los créditos de la Empresa.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
16	Si el cliente si responde al correo de cobranza y a la carta cobranza prejudicial Se notifica al cliente y se envía un correo para la consigna del pago.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente
17	Se consigna pago del cliente fin del proceso.	Melba Paredes Ibáñez	Gerente	Gerente

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Pero la dificultad se da en el diagnóstico realizado en los indicadores del primer trimestre del 2018, pues se evidencia que en el inicio del mes de marzo la empresa tuvo un incremento en las cuentas por cobrar de 104.76% con una diferencia de 13.76% equivalente a S/ 6000.00 nuevos soles más que en el mes de febrero con un total de S/ 11000.00 nuevos soles por cobrar. Mientras que el mes de febrero tuvo también un incremento de 91% equivalente a S/ 5000.00 nuevos soles más que en el mes de enero tal como se aprecia en la Tabla 8.

Tabla 8
Análisis horizontal enero – febrero, febrero - marzo 2018

PERIODO 2018	Enero	Febrero	Marzo	Total	Análisis Horizontal Enero y Febrero		Análisis Horizontal Febrero y Marzo	
					ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
Efectivo y Equivalente de Efectivo	11000.00	15300.00	17000.00	43300.00	4300	39	1700	11.11
cuentas por cobrar comerciales	5500.00	10500.00	21500.00	37500.00	5000	91	11000	104.76
Otras cuentas por cobrar	1500.00	3500.00	8500.00	13500.00	2000	133	5000	142.86

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Igualmente se realizó una comparación en los primeros tres meses de los periodos 2018 – 2017 evidenciando un incremento en el periodo 2018 de 76% con respecto al periodo 2017 que equivale a un aumento de S/ 16,188.00 nuevos soles. Asimismo, se verificó también que hubo una disminución en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo de 31% con respecto a 2017, equivalente a una disminución de ingreso en la cuenta de S/19,235.00 nuevos soles tal como se aprecia en la tabla 9

Esta disminución se debe a una ineficiente gestión de cobranza y personal no capacitado. Por ello, un sistema de cobranzas automatizada nos brindará

información del área administrativo y de ventas y nos permitirá el cobro y otorgamiento de nuevos créditos, generando ahorro de tiempo, control y eficiencia en el desempeño.

Tabla 9

Comparación análisis horizontal enero – febrero, febrero - marzo 2017 - 2018

enero - marzo 2017 = Periodo 2017/12*3	Análisis Horizontal			
	Enero -Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	ABSOLUTA	RELATIVA
Efectivo y Equivalente de Efectivo	43300.00	62535.00	-19235	-31
cuentas por cobrar comerciales	37500.00	21312.50	16188	76
Otras cuentas por cobrar	13500.00	4941.75	8558	173

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Como podemos evidenciar en la Tabla 10 se verifica una disminución de 32% en las cuentas por cobrar en el primer trimestre del año 2017 que equivale a S/. 10148.00 nuevos soles con respecto al primer trimestre del año 2016, y un aumento 70% en las cuentas de Efectivo y Equivalente de efectivo en comparación al primer trimestre del año 2016.

Tabla 10

Cuadro de ingresos y facturas por cobrar enero 2016 - 2017

Enero - Marzo 2017 = Periodo 2017/12*3 Enero - Marzo 2016 = Periodo 2016/12*3	2017		2016		Análisis Horizontal	
	2017	Enero -Marzo 2017	Enero - Marzo 2016	ABSOLUTA	RELATIVA	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	250140	62535.00	35031	27504	79	
cuentas por cobrar comerciales	85250	21312.50	31460	-10148	-32	
Otras cuentas por cobrar	19767	4941.75	8960	-4018	-45	

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Con el diagnóstico realizado de los estados financieros y la comparación del primer trimestre del año 2018 con los periodos 2017 y 2016 se evidenció un incremento en las cuentas por cobrar de 76% y solo en los 3 primeros meses del

año 2018 se incrementó en 104.76%, siendo un índice muy relevante para el desarrollo de nuestro problema. Con la información obtenida de los trabajadores y los estados financieros; analizamos los indicadores de rentabilidad, indicador de liquidez, análisis horizontal, análisis vertical y lo comparamos con el análisis de la cuentas por cobrar de los tres primeros meses del periodo 2016, 2017, 2018, y los indicadores de cuentas por cobrar del primer trimestre del 2018.

Como podemos evidenciar en la Tabla 11 en los indicadores de rentabilidad de se determina que en el año 2017 la empresa se ha visto favorecida en su rentabilidad bruta con 38.60%; 11.71% más que en el año 2016; en su rentabilidad operativa a tenido un incremento 16,09% más que en el 2016 y un incremento en la rentabilidad sobre su patrimonio de 49.79% equivalente a 25.41% más que en el periodo 2016.

Tabla 11

Indicadores de rentabilidad empresa Caly SAC

INDICADOR	FÓRMULA	Detalle	2016	2017
Margen Bruto - Rentabilidad bruta	Utilidad bruta / ventas	Cubre los costos de ventas.	26.89%	38.60%
Margen Operativo - Rentabilidad operativa	UAI / ventas	Cubre los costos y gastos en desarrollo de su objeto social	8.35%	24.44%
Margen neto - Rentabilidad neta	Utilidad neta / ventas	Por cada sol en ventas cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.	7.54%	15.77%
Productividad marginal - Potencial de utilidad	Utilidad neta / activos totales	Rendimiento del total de activos durante el período por la generación de utilidad neta	12.36%	22.57%
% ROA - Return on assets Retornosobreactivos	Ebitda / activo total	Determina la caja operativa obtenida en el período con el uso de la inversión total en activos	18.06%	39.07%
% ROI - Return on investment Retornosobreinversión	UAI / activos operativos promedio	Determina el rendimiento obtenido por la empresa en su operación con el uso de los activos operativos	21.72%	63.55%
% ROE - ReturnonEquity Rentabilidad sobre patrimonio	UAI / patrimonio promedio	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios	24.38%	49.79%

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C

Como podemos evidenciar en la Tabla 12, el indicador de liquidez en el año del 2017 acerca de la capacidad de la empresa para atender sus deudas a corto plazo con sus recursos corrientes es de 1.85. Este ha disminuido con respecto al año 2016 que se tenía 3.10, igualmente al realizar la prueba ácida se verifica que en el año 2017 se ha disminuido a 1.26 con respecto al año 2016 que fue de 2.22.

Tabla 12
Indicadores de liquidez empresa Caly SAC

Indicador	Fórmula	Interpretación	2016	2017
KT - Capital de trabajo	Activo corriente	Recursos de corto plazo para cubrir deudas de corto plazo y la operación.	422,170	521,007
KTN - Capital de trabajo neto	Activo corriente - pasivo corriente	Determina cuánto pesa el capital de trabajo neto sobre el total de activo corriente	286,084	239,600
KTO - Capital de trabajo operativo	Deudores + inventarios	Recursos operativos de corto plazo comprometidos en la operación por cartera pendiente y saldo inventarios	246,205	251,100
KTNO Capital de trabajo neto operativo	KTO - Proveedores	Valor de los recursos operativos de corto plazo que no son financiados por los proveedores (recursos propios).	237,665	152,553
Razon corriente - Razón circulante - Razón de solvencia - Razón de disponibilidad	Activo corriente / pasivo corriente	Por cada sol de deuda cuanto tiene la empresa de respaldo.	3.10	1.85
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.	2.22	1.26

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C.

Tal como se aprecia en la tabla 13 se puede evidenciar que hubo una mejora en la rotación de las cuentas por cobrar del periodo 2017 de 15.19 veces con respecto al año 2016 que fue de 8.81 veces; también mejoró en el periodo medio de cobro del año 2017 en 24 días con respecto al año 2016 que fue de 41 días, mejorando el tiempo para recuperar sus ventas.

También se puede evidenciar que la rotación de cuentas por pagar del año 2017 mejoró en 7 veces con respecto al periodo 2016 que fue de 34 veces. Asimismo, nos indica que el periodo promedio de pago en el año 2017 fue de 52 días con respecto al año 2016, mejorando así conseguir mayor plazo de financiación y pago de los proveedores.

Tabla 13
Indicadores de actividad empresa Caly S.A.C.

Ratios / Detalles	2016	2017
Rotación c x c	8.81	15.19
Periodo promedio de cobro	41	24
Rotación de inventario	(7)	(5)
Periodo de rotación de inventarios	(53)	(75)
Rotación de cuentas por pagar	(34)	(7)
Periodo promedio de pago	(11)	(52)
Ciclo operativo	(13)	(51)
Ciclo de conversión de efectivo	(2)	0
Rotación de activos fijos	308	864
Rotación de activos totales	2	1
Caja y Bancos / Ventas	0.13	0.19

Nota: Elaboración propia _ Representaciones Caly S.A.C.

5.2. Propuesta de Implementación de un sistema de cobranzas

5.2.1. Sistema de cobranzas.

Con la técnica de la observación, recolección de datos obtenidos, y los datos recopilados de los estados financieros periodos 2016 – 2017, enero y marzo 2018, el análisis FODA, los indicadores de rentabilidad, liquidez, cuentas por cobrar y mis funciones realizadas en la empresa como Bachiller de contabilidad se propone un sistema de cobranzas morosos versión1 1.1 orientado al

procedimiento de la información de las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Caly S.A.C tal como se aprecia en el Anexo 1 y 2.

Con esta propuesta se pretende mejorar el funcionamiento, organización y el proceso de cobranzas, para de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas, ofreciendo a la empresa una alternativa más en el control interno con el propósito de optimizar el tiempo y tener información de los clientes deudores para generar nuevas estrategias y rentabilidad.

El sistema propuesto es libre y cuyo nombre es Sistema de cobranzas Moroso V1 1. y puede ser descargado de <https://morosos.uptodown.com/windows> ; que describe la información de los clientes con morosidad para su análisis y sus futuros créditos.

Tal como se aprecia en el anexo 5, con el sistema propuesto se propone mejorar el control, el tiempo, optimización en las cuentas por cobrar de la empresa y mejorar su liquidez.

5.2.3. Utilización del programa de sistema moroso V 1.1. de cobranzas.

Para iniciar se tendrá que descargar el programa de <https://morosos.uptodown.com/windows>, luego se ingresará el usuario y contraseña.



Figura 6. Ingreso al programa, fuente: morosos.uptodown.com

Una vez ingresado al programa, se registrará al cliente deudor con su nombre, DNI, teléfono, correo, monto, fecha y detalle de la deuda contraída por el cliente.



Figura 7 Registro de cliente deudor, fuente: morosos.uptodown.com

Para generar reportes de los clientes con deuda se debe verificar el listado de clientes con deuda.

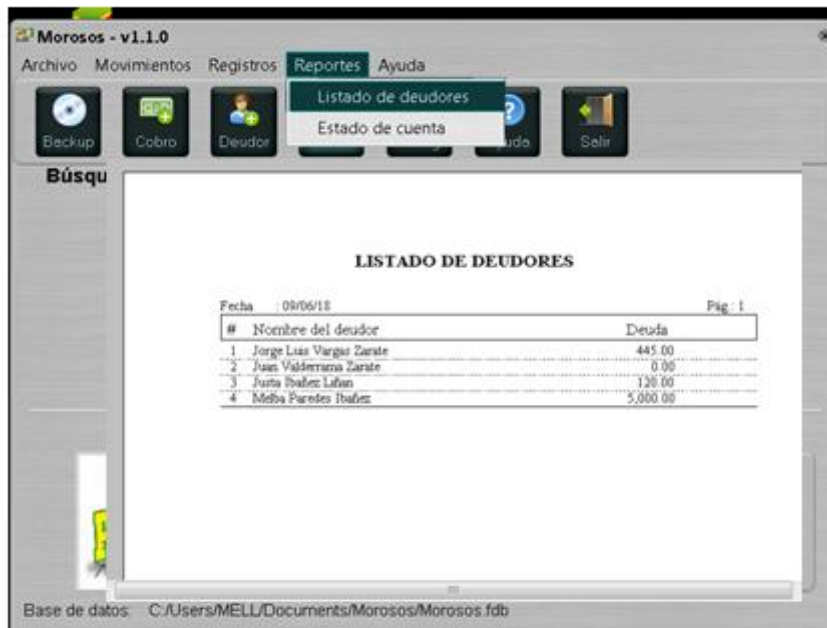


Figura 8. Listado de deudores, fuente: morosos.uptodown.com

Verifica la deuda del cliente el detalle y la fecha destinada y el monto a pagar.

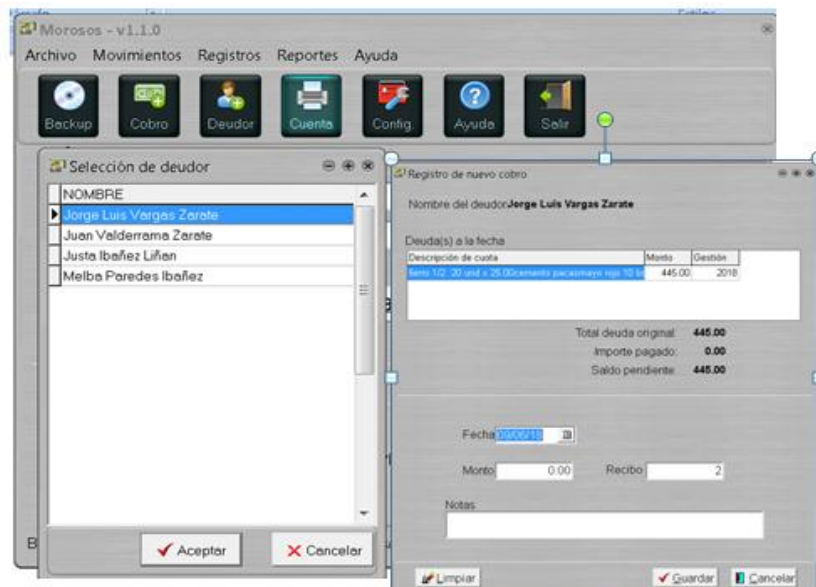
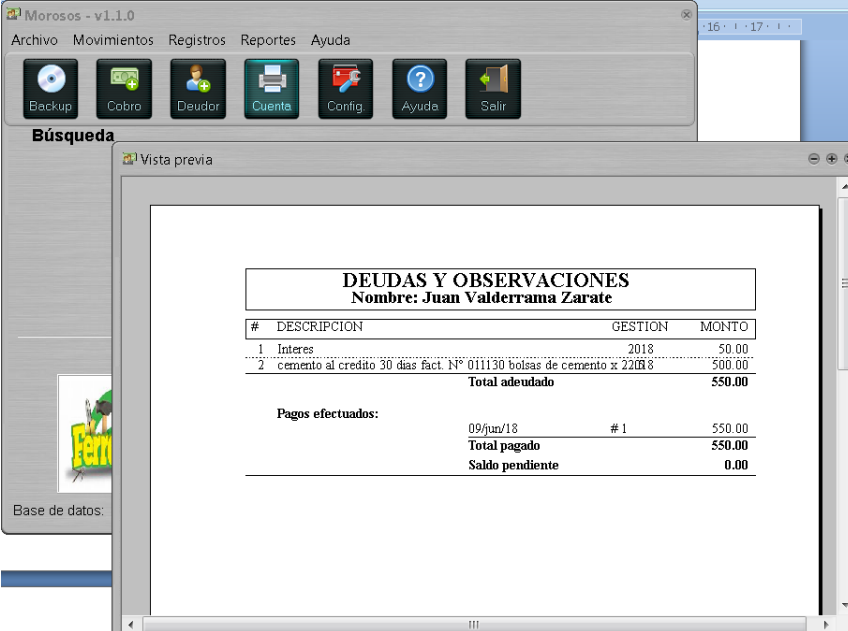


Figura 9. Monto a pagar, fuente: morosos.uptodown.com

Se verifica las notas de créditos pagadas o con deuda de cada cliente, esta información es relativamente eficiente para toma de decisiones y en las nuevas estrategias de cobranzas por parte de la gerencia.



Morosos - v1.1.0

Archivo Movimientos Registros Reportes Ayuda

Backup Cobro Deudor Cuenta Config Ayuda Salir

Búsqueda

Vista previa

DEUDAS Y OBSERVACIONES
Nombre: Juan Valderrama Zarate

#	DESCRIPCION	GESTION	MONTO
1	Interes	2018	50.00
2	cemento al credito 30 dias fact. N° 011130 bolsas de cemento x 22008		500.00
Total adeudado			550.00
Pagos efectuados:			
	09/jun/18	# 1	550.00
Total pagado			550.00
Saldo pendiente			0.00

Base de datos:

Figura 10. Nota de pago de una deuda, fuente: morosos.uptodown.com

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- a) En la empresa Representaciones Caly SAC, no existen los procedimientos o normas que orienten a una buena gestión; en el primer trimestre del 2018 se evidencia que en marzo la empresa tuvo un incremento en las cuentas por cobrar de 104.76% con una diferencia de 13.76% equivalente a S/ 6,000.00 soles mas que en el mes de febrero haciendo un total de S/ 11,000.00 soles por cobrar; en tanto que en febrero tuvo también un incremento de 91% equivalente a S/ 5,000.00 soles.
- b) Para un mejor manejo o control de su cartera de clientes y control de créditos; se propone implementar un sistema *Moroso – V1.1.0* que permita controlar el estado de los clientes y la falta de información para realizar su respectivo cobro.
- c) La propuesta de la implementación de un sistema de cobranzas permitirá mejorar el control, la gestión de cobranza y tener información automatizada de las cuentas por cobrar para determinar nuevas estrategias y planes de cobranza, optimizando, incrementando y disminuir el nivel de deudas de los clientes que existen actualmente.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia, aprobar e implementar el sistema de proceso en la cobranza, pues mejora la gestión de cobranza que beneficiará en la rentabilidad y la toma de decisiones de la empresa.

Se recomienda establecer políticas para los procesos de cobranza, estudiando la organización de la empresa y el comportamiento de los clientes ante un crédito con la información proporcionada por el sistema de cobranzas.

Se recomienda implementar el proyecto con un área de cobranza establecida, con un gerente y un back telefónico para que se encarguen de manera permanente de la gestión de cobranza.

Se recomienda que se realice promociones para establecer compromisos de pago por parte de los clientes con un menor tiempo disponible.

Se recomienda dar capacitación a los trabajadores con respecto a las políticas de la empresa que nos permitan mejorar la gestión.

Referencias

- Garcia, A. (2016). *Análisis de las cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/283258333/analisis-de-las-cuentas-por-cobrar>
- Aiteco, Consultores. (1999). *aiteco.com*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de [aiteco.com: https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/](https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/)
- Antón, R. (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/>
- Bbva,(2016). *Políticas de cobranza*. Obtenido de Políticas de cobranza: <https://www.bbva.com.co/meta/informacion-corporativa/informacion-interes/politicas-de-cobranzas/>
- Bertoglio, O. (2004). *Introduccion a la teoría general de sistemas*. Mexico: Limusa Noriega Editoriales.
- Carrizales, J & Saldivia, K. (2005). *scribd*. recuperado el 16 de marzo de 2018, de tesis: <https://es.scribd.com/document/138434066/tesis>
- Definista, G. (2017). *Concepto de finicion.de*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de definición de gestión: <http://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Ecured.(2018).*ecured@idict.cu*. Obtenido de Sistema: <https://www.ecured.cu/Sistema>
- educativo.(2018). *Fude*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de fude: <http://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- Esan.(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/>
- Francisco,J. (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/>

- Hidalgo, E. (2010). *Repositorio Academico USMP*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de repositorio academico usmp:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/363>
- Holded, H (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/>
- Insico, G (2011). *Sistema decobranzas*. Obtenido de sistema decobranzas:
http://www.insico.cl/interior_productos_municipales.php?id=15
- Castro, L. (2015). *Blog Corponet*. Obtenido de *¿Qué es el estado de resultados y cuáles son sus objetivos?*: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Mosquera, R , & Márquez, L (2013). *DSpace Repository*. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de reposorio institucional de la universidad guayaquil:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24556>
- Naressi, D. (2012). *Collell & Asociados, C.A*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de Collell & Asociados, C.A:
<https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/importancia-de-la-gestion-por-procesos-en-la-empresa/>
- Pareja, J. (2015). *Linked in 2018*. Obtenido de Linked in 2018:
<https://es.linkedin.com/pulse/el-mercado-ferretero-peruanouna-mirada-al-sector-jorge-pareja>
- Ulate, H. (2008). *¿Quiénes dominan realmente el mercado ferretero en el Perú?* Obtenido de Reivsta tyt: <https://www.tytenlinea.com/quienes-dominan-realmente-el-mercado-ferretero-en-el-peru/>
- Ushiña, J. (2006). *DSpace JSPUI*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de dspace jspui:
https://www.researchgate.net/publication/279466884_propuesta_de_mejora_miento_para_proceso_de_cobranza_operativa_que_realiza_recaudadora_del_Ecuador_SA
- Wikipedia. (2014). *wikipedia*. Obtenido de Cuentas por cobrar:
https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar

Wikipedia. (2018). *WIKIPEDIA*;. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de Gestión de procesos de negocio:

https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti3n_de_procesos_de_negocio

Woessner. (2010). *creditoscobranzasdinero.blogspot.pe*. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de creditoscobranzasdinero.blogspot.pe:

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/cobranzayprincipiosgerales.html>

Anexo 1

Matriz de consistencia FODA

Fortalezas:	Oportunidades
<p>Las cuentas por cobrar que se consideran un activo a corto plazo. Tener Stock de productos para satisfacer el abastecimiento de mercadería de los clientes. Personal mejor calificado en las Distintas áreas aportando su valor agregado al mismo (multifuncional) Todos los productos tienen el mejor precio competitivo. Se mantiene un buen estado de ventas lo que hace relaciones duraderas con los clientes</p>	<p>Implementación de un área de cobranzas con personal unificado. Mejorar el proceso de cobranza que incluyan los inadecuados procesos, las facturas fuera de plazo y la falta de tecnología: Conocer las causas de la insolvencia de los clientes en los periodos enero – marzo 2018 a través de la información de los colaboradores de la empresa nos permitirá conocer el poder de endeudamiento.</p> <p>Promocionar anticipaciones de pago, con mejores créditos y precios en los productos. Abrir Sucursales En el distrito, posibilidad de expansión</p>
Debilidades:	Amenazas:
<p>Falta de tecnología, no existe un control de créditos e ingresos de información al sistema. Ineficientes procesos: sobre carga del personal a cargo(informalidad), tiempo a para desarrollar los cobros a los clientes. Falta de un área respectiva de cobranza. Insolvencia de los clientes en sus cuentas por pagar ala Empra CalyS.A.C. Enviar su factura fuera de fecha. No se desarrollan procesos de cobranza después de la venta, estando sujeto algún trabador de la empresa.</p>	<p>El Nuevo salario Impuesto por el Gobierno para el mes de abril del 2018.</p> <p>Competidores se anticipan ante una posible venta y promociones en el mercado.</p> <p>La falta de liquidez a largo plazo por endeudamiento de los clientes.</p> <p>Clientes que desean productos a menor precio y con mejores créditos</p>

Nota: Matriz FODA análisis del proceso interno y externo de la empresa Caly S.A.C.

Anexo 2

Resultados de los procesos de la empresa Representaciones Caly S.A.C.

Propuesta:	Mejora de Proceso de Cobranza de la empresa Representaciones CALY S.A.C. Enero – Marzo 2018
Estudios Preliminares :	<p>Diagnóstico: información de las cuentas por cobrar de balance en los periodos del mes de enero hasta marzo 2018</p> <p>Teorías de procesos de cobranza. Define: Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.</p>
Contenido de la Propuesta:	<p>Cronograma actual de la empresa (Figura N° 1)</p> <p>Procedimiento Actual de cobranza de la Empresa CALY SAC (Anexo N°1)</p> <p>causas de endeudamiento de los clientes enero – marzo 2018 (cuadro N°5)</p>
Procesos de Implantación:	<p>Flujo grama propuesto de cobranza para la EMPRESA CALY S.A.C.</p> <p>Propuesta de implementación de un sistema cobranza para la empresa CALY S.A.C (Anexo N° 3)</p> <p>Propuesta de organigrama para la empresa CALY S.A.C. Con un área de cobranza y back telefónico. (Figura N° 2)</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Analisis del balance general de la empresa Representaciones Caly SAC

2016	2017
------	------

DISTRIBUCIÓN DEL ACTIVO TOTAL ENTRE CORRIENTE Y NO CORRIENTE

ACTIVO CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE
422,170	521,007
62%	58%

ACTIVO NO CORRIENTE	ACTIVO NO CORRIENTE
254,096	383,870
38%	42%

DISTRIBUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO CON RESPECTO AL TOTAL DE FINANCIACIÓN

PASIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE
136,086	281,407
20%	31%

PATRIMONIO	PATRIMONIO
540,180	623,470
80%	69%

Anexo 4

Analisis del estado de resultados de la empresa Representaciones Caly SAC

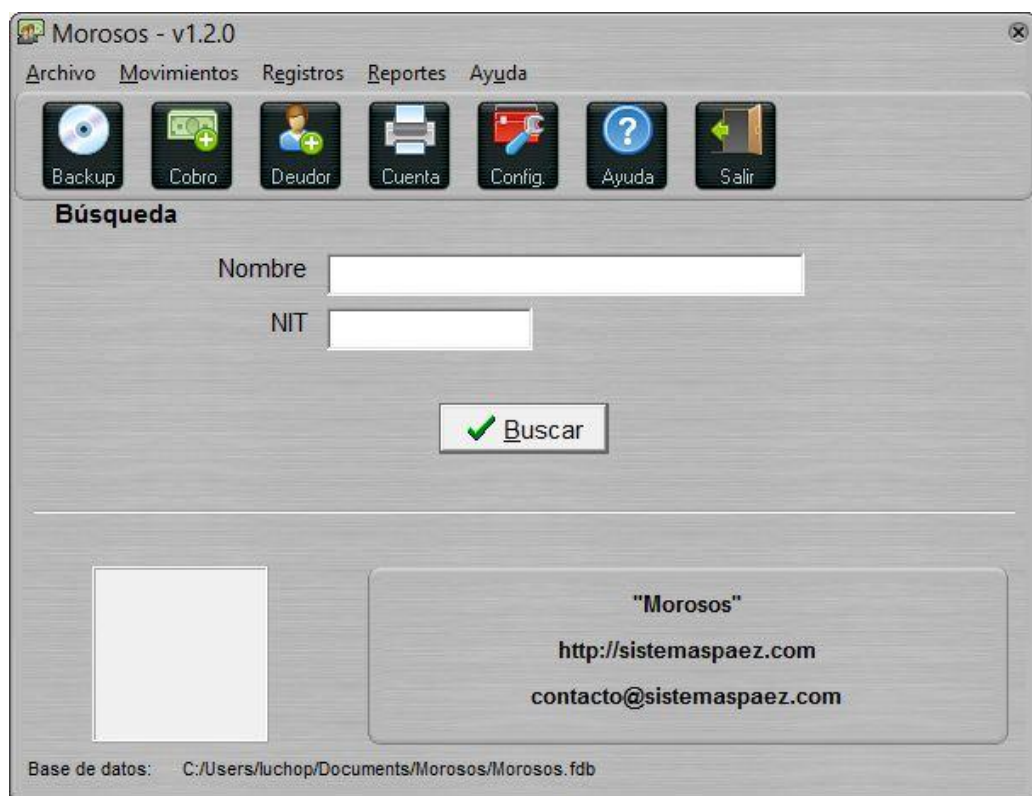
2016	2017
TOTAL INGRESOS 1,159,521	TOTAL INGRESOS 1,303,710
TOTAL EGRESOS 1,075,964	TOTAL EGRESOS 1,099,464
UTILIDAD OPERATIVA 92,500 8.35%	UTILIDAD OPERATIVA 316,500 24.44%
UTILIDAD NETA 83,557 7.54%	UTILIDAD NETA 204,246 15.77%

Anexo 5

Manual de sistema de cobranza

La aplicación “Morosos” (*gratuita, sencilla, funcional*) es un registro de deudas que permite llevar cuenta de los importes adeudados y los cobros que realizamos.

Puede de ser usado por un colegio que desea revisar las deudas de gestiones anteriores antes de inscribir a un alumno o por una asociación que desea controlar las deudas de sus asociados. Este programa fue diseñado para simplificar las tareas asociadas a la recuperación de los montos de deudas.



Ventana principal de 'Morosos'

Existe un registro de deudores que conserva información importante de los socios, clientes, alumnos, etc. También muestra las cuentas o cuotas asignadas. También es posible registrar comentarios que queremos que se nos muestren al ver las deudas.



The screenshot shows a window titled "Registro de nuevo deudor" with the following fields and data:

- Nombre: Carlos Suarez Arteaga
- Dirección: c. 15 # 338 Villa Victoria
- Ciudad: IJIT
- Ciudad (ID): 4478129
- Teléfono: 2489912 - 2487221
- Correo electrónico: carlos_77@yahoo.com

Buttons: + Nueva deuda, + Nueva obs., - Borra línea

Descripción de la deuda	Monto	Gestión
Saldo pendiente de mensualidades	2,580.00	2012
Renovación de credencial	40.00	2013

Buttons: Limpiar, Guardar, Cancelar

Nuevo deudor

El registro de la deuda de una persona se realiza en un formulario que pide la información de 'Descripción', 'Monto adeudado' y la gestión a la que corresponde la deuda. La siguiente figura muestra el formulario.

Registro de nueva asignación de deuda

Descripción
Saldo pendiente de mensualidades

Monto: 2.580 00 Gestión: 2012

Limpiar Guardar Cancelar

Asignación de deuda

El registro de cobros muestra las deudas pendientes y permite registrar la fecha del pago, el monto, el número de recibo o comprobante y alguna anotación pertinente.

Registro de nuevo cobro

Nombre del deudor: Carlos Suarez Arteaga

Deuda(s) a la fecha

Descripción de cuota	Monto	Gestión
Saldo pendiente de mensualidades	2.580.00	2012
Renovación de credencial	40.00	2013

Total deuda original: 2.620.00
 Importe pagado: 0.00
 Saldo pendiente: 2.620.00

Fecha: 03/06/13

Monto: 1,000 00 Recibo: 301

Notas

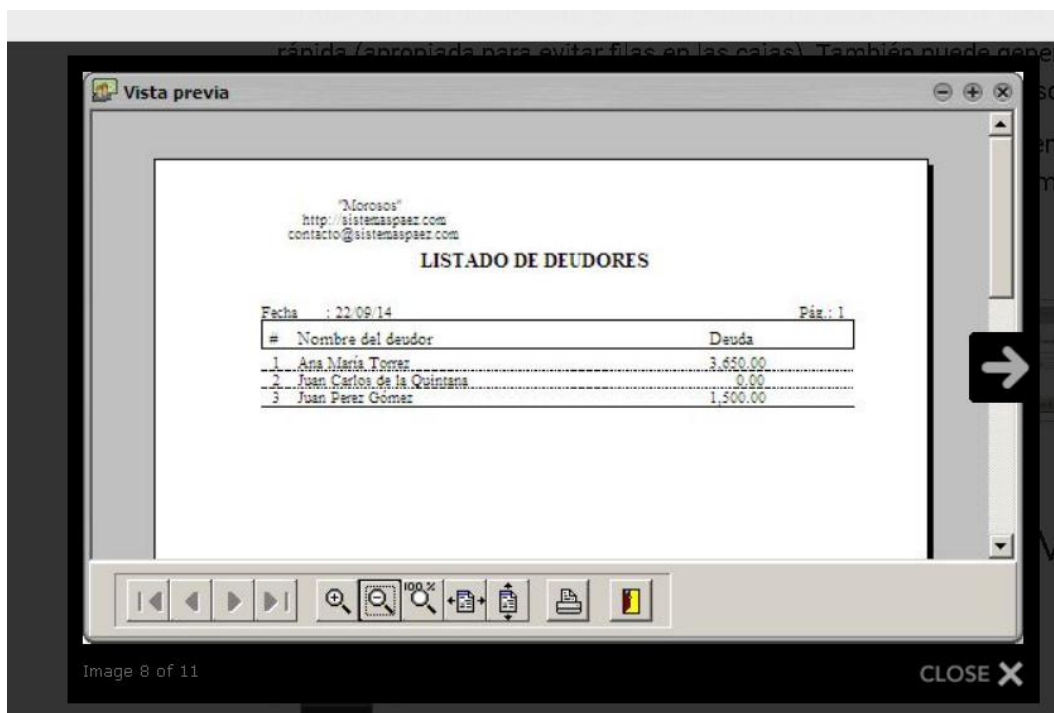
Limpiar Guardar Cancelar

Formulario de cobro

Con la información registrada el usuario puede saber la deuda de una persona sólo digitando parte de su nombre o su documento de identificación. De esta manera la localización del deudor es sencilla y rápida (apropiada para evitar filas en las cajas). También puede generar una lista de deudores con los montos correspondientes o un estado de cuenta detallado de la persona seleccionada.

Entre otras funciones ofrecidas por el programa están la creación sencilla de copias de seguridad de la información, la configuración de varios aspectos del programa como identificación de la institución, logotipo, rótulos personalizados, etc.

Interfaz



"Morosos"
 http://sistemaspaer.com
 contacto@sistemaspaer.com

DEUDAS Y OBSERVACIONES
Nombre: Juan Perez Gómez

#	DESCRIPCION	GESTION	MONTO
1	Mantenimiento del edificio - 2013	2013	600.00
2	Cuota para fiesta de fin de año	2013	1,200.00
Total adeudado			1,800.00
Pagos efectuados:			
	02/jun/14	= 1001	300.00
	01/jul/14	= 1021	350.00
	31/jul/14	= 1102	220.00
Total pagado			870.00
Saldo pendiente			930.00

Image 9 of 11
 CLOSE X

Anexo 6

REPRESENTACIONES CALY S.A.C.

Venta de Artículos de Ferrería
y Materiales de Construcción
Productos de Primera Necesidad y Abarrotes
Tipeos, Anillados, Útiles de Escritorio
VENTA DE GAS - SERVICIOS GENERALES

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

Trujillo, 21 de agosto de 2018

CARTA N° 006-2018-CALY/SAC

**Señorita (a):
MELBA LOURDES PARADES YBAÑEZ**

Presente.-

Asunto : Autorización de uso de la información financiera de nuestra empresa con fines académicos

Referencia : Solicitud de fecha 16 de agosto de 2018

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente en nombre de nuestra empresa Representaciones CALY SAC, y a la vez dar respuesta a su solicitud presentada, debiéndose señalar que, por tratarse de una de nuestras colaboradoras, **SE LE AUTORIZA** para hacer uso de la información financiera que requiera de nuestra empresa para su informe de Investigación de la Universidad Peruana Unión – UPEU, esto es con fines estrictamente académicos.

Estando a lo expuesto, se recomienda hacer uso correcto de la información cuyo uso se autoriza, siendo de su exclusiva responsabilidad el mal uso de la misma.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atte

REPRESENTACIONES CALY S.A.C.
Cynthia Raquel Calipuy Chavez
Cynthia Raquel Calipuy Chavez
GERENTE GENERAL

Representaciones Caly SAC
Cynthia Raquel Calipuy Chavez
Gerente General

Calle 08 de octubre No 460 – Florencia de Mora – Teléf. 44-608165 Cel. 956481144 - 989383369

Calle 08 de Octubre N° 460 - P.J. Florencia de Mora - Teléf. 212289 - Cels.: 949-567298 / 949-789881 - RPM # 0355894 / *198216

Anexo 7

CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Trujillo, 30 de Octubre del 2018

Estimado Bachiller:

Paredes Ybañez Melba Lourdes.

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado: "Propuesta de Implementación de un Sistema de Cobranza para la Empresa Representaciones Caly SAC -2018", ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,


Zumarón Aguilar Carlos
Dc. Adm. Lingüista
10180145 S.