



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“MEJORA DEL PROCESO DE FACTURACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA AGENCIA DE ADUANAS, SAN ISIDRO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Br. Luisa Baldera Cespedes

Br. Melissa Campos Hernandez

Asesor:

Dr. Noé Valderrama Marquina

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres: **Melissa Campos Hernandez y Luisa Baldera Cespedes**, denominada:

“MEJORA DEL PROCESO DE FACTURACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA AGENCIA DE ADUANAS, SAN ISIDRO 2018”

Dr. Noé Valderrama Marquina
ASESOR

Dra. Giullianna del Pilar Cisneros Deza.
JURADO
PRESIDENTE

Mg. CPC Ruperto Hernan Arias Fratelli
JURADO

Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha
JURADO

DEDICATORIA

Este logro se lo dedicamos a Dios ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera.

A nuestros padres por brindarnos los mejores consejos y a nosotras mismas porque cuando queríamos decaer, nos animábamos entre nosotras para seguir adelante en la culminación de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A nuestros padres y hermanos por ser los principales motores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A nuestro Asesor por la orientación y ayuda para la realización de nuestra tesis, por su apoyo y amistad.

A cada una de las personas que nos apoyaron para el desarrollo de la tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
PALABRAS CLAVES	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes.....	12
1.2.1. Antecedentes Nacionales	12
1.2.2. Antecedentes Internacionales.....	17
1.2.3. Variable Independiente: Proceso de Facturación.....	22
1.2.4. Variable Dependiente: Liquidez	23
1.3. Formulación del Problema.....	30
1.3.1. Problema General.....	30
1.3.2. Problemas Específicos	30
1.4. Objetivos 31	
1.4.1. Objetivo General.....	31
1.4.2. Objetivos Específicos.....	31
1.5. Hipótesis 31	
1.5.1. Hipótesis general.....	31
1.5.2. Hipótesis específicas	32
CAPÍTULO II. METODOLOGIA.....	33
2.1. Tipo de investigación.....	33
2.1.1. Según el propósito.....	33
2.1.2. Según el diseño de investigación.....	33
2.1.3. Según el alcance de investigación.....	33
2.2. Operacionalización de variables.....	34
2.2.1. Definición	34
2.2.2. Variable Independiente	34
2.2.3. Variable Dependiente.....	34
2.3. Población 35	
2.3.1. Definición.....	35

2.4. Muestra	35
2.4.1. Definición	35
2.5. Técnicas e Instrumentos	36
2.5.1. Análisis documentario	36
2.5.2. Observación	36
2.6. Procedimientos de recopilación y análisis de datos	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
3.1. Diagnóstico de la Situación Actual	38
3.1.1. Matriz FODA	38
3.1.2. Aplicación de la Guía de Observación	39
3.2. Ejecución de la mejora del Proceso de Facturación	42
3.2.1. Resultado luego de la ejecución de la mejora del Proceso de Facturación	42
3.2.2. Evaluación de la Situación Económica y Financiera actual	44
3.2.3. Indicadores financieros del análisis de los ratios (períodos 2017 – 2018)	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	51
4.1. DISCUSION	51
4.1.1. Discusión de Hipótesis General	51
4.1.2. Discusión de Hipótesis Específica 1	51
4.1.3. Discusión de Hipótesis Específica 2	52
4.1.4. Discusión de Hipótesis Específica 3	52
4.2. CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
Anexo 1. Matriz de Consistencia	59
Anexo 2. Guía de Observación	60
Anexo 3. Proceso de Facturación sin mejora	62
Anexo 4. Proceso de Facturación con mejora	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz FODA	38
Tabla 2	Principales problema detectados y cuantificados tras el diagnóstico del Resultado....	41
Tabla 3	Resultados proyectados al 31.12.18 con ejecución de mejoras del Proceso de Facturación	42
Tabla 4	Análisis Vertical del Estado de Resultados (Por Función) de una Agencia de Aduanas.....	44
Tabla 5	Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de una Agencia de Aduanas.....	45
Tabla 6	Liquidez general o corriente.....	46
Tabla 7	Liquidez absoluta o pruebas defensiva.....	47
Tabla 8	Capital de Trabajo	48
Tabla 9	Periodo medio de cobro (PMC).....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Organigrama de Gestión Financiera	23
Figura 2.	Secuencia para obtener los Ratios de liquidez	25
Figura 3.	Ratio de Liquidez Corriente	47
Figura 4.	Ratio de Liquidez Absoluta	48
Figura 5.	Ratio de Capital de Trabajo	49
Figura 6.	Ratio periodo medio de cobro (PMC)	50

RESUMEN

La presente investigación aborda la influencia entre el proceso de facturación y la liquidez en una agencia de aduanas, bajo la perspectiva de propuestas de solución de los problemas más recurrentes que se dan en el área de facturación.

La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, aplicada y no experimental y se aplica sobre una muestra censal por conveniencia, se han aplicado las técnicas de observación y análisis documental, procediéndose a la evaluación y análisis de procesos, estadístico y financiero.

En tal sentido, en primer término se realizó un análisis de la situación al 31.12.17 de la empresa, mediante la matriz FODA y el análisis de estados financieros. A partir del ejercicio 2018 se aplican las mejoras al proceso de facturación, trabajándose con los Estados Financiero proyectados al 31.12.18 pero sobre la base de información real al 31.10.18.

En los resultados se realiza una evaluación y análisis financiero vertical comparativo de los ejercicios 2017 y 2018, resaltando las partidas involucradas con la liquidez de la empresa correlacionando con sus dimensiones más importantes, donde, previa discusión, se concluye que hay una influencia favorable de la mejora del proceso de facturación sobre ésta.

PALABRAS CLAVES: Mejora de Procesos, Facturación, Liquidez

ABSTRACT

This research addresses the influence between the billing process and liquidity in a customs agency, from the perspective of proposals for solving the most recurring problems that occur in the billing area.

The research is of a quantitative, descriptive, correlational, applied and non-experimental type and is applied to a census sample for convenience, observation techniques and documentary analysis have been applied, proceeding to the evaluation and analysis of processes, statistical and financial. In this sense, first of all, an analysis of the situation was made on 12.31.17, of the company, through the FODA matrix and the analysis of financial statements. As of fiscal year 2018, the improvements to the billing process are applied, working with the projected Financial Statements as of 12.31.18 but on the basis of real information as of 10.31.18.

The results are a vertical comparative financial analysis and evaluation of the financial years 2017 and 2018, highlighting the items involved with the company's liquidity correlating with its most important dimensions, where, after discussion, it is concluded that there is a favorable influence of the improvement of the invoicing process on this one.

KEYWORDS: Process Improvement, Billing, Liquidity

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, las organizaciones privadas constituyen un elemento sustancial en el crecimiento económico y para asegurar el correcto funcionamiento de su administración; se requiere de un mejoramiento constante de los procesos principales, entre los cuales destaca el proceso de facturación y su liquidez resultante.

Al tratarse de un proceso de suma importancia, la facturación deberá seguir un procedimiento y una forma de cobro establecido, ya que mediante la emisión de la misma se materializarán y documentarán los ingresos de la organización.

Así mismo, el manejo del efectivo en una empresa es indispensable pues consiste en dar a conocer el valor de los ingresos y egresos de manera efectiva en el negocio, ya sean los ingresos producto de transacciones o los egresos a partir del pago de cuentas.

De esta manera, será posible conocer rápidamente la liquidez de la empresa, proporcionando información crucial para la toma de decisiones.

La investigación realizada a una agencia de aduanas, dedicada al agenciamiento aduanero, surge debido a los constantes errores detectados en el área de facturación y reclamos recibidos de los clientes, así como la necesidad de recuperar el dinero invertido en financiar los gastos de aquellos clientes a crédito y poder cubrir los gastos fijos de la empresa.

Por ello, la finalidad de este trabajo es mejorar los procesos que se realizan para la facturación en la prestación de servicios de una agencia de aduanas y determinar cómo ésta influirá en la

liquidez de la misma. Así mismo, se busca identificar a los involucrados en estos procesos, de ingresar información, actualizar el sistema con datos relevantes y emitir los reportes utilizados para que la información sea entregada a tiempo.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Ccoyori (2017) en su tesis titulada “Optimización del proceso de facturación mediante la aplicación de un nuevo sistema en el depósito temporal Sakj Depot S.A.C.”, señala que:

El objetivo de su investigación fue la optimización del proceso de facturación de la empresa Sakj Depot S.A.C. Para ello, se valió de la identificación y posterior eliminación de las causas principales de los fallos en los procesos de facturación. Gracias a ello, fue posible para la empresa Sakj Depot S.A.C. mejorar la calidad del servicio brindado. Para lograr su cometido, el autor utilizó la técnica de observación directa que consistió en la aplicación de los diagramas de Ishikawa y Pareto. Mediante estos métodos, el autor pudo identificar las razones centrales de la ineficiencia en el proceso de facturación, entre las cuales destacaron la falta de aplicación tecnológica, retrasos en la entrega de las facturas y la interconexión de áreas que impedía que la información fluya de manera eficiente. El autor logró la optimización del proceso de facturación que fue posible gracias a la propuesta de un sistema de información. Éste tuvo como fin disminuir los tiempos de demora generados en los procedimientos al realizar la emisión de la factura al cliente. De este modo, se logró la reducción del tiempo de estos procedimientos en un 60%. Adicionalmente, logró integrar a las diferentes áreas de la empresa mediante información estandarizada e implementar un módulo utilizado para generar facturas electrónicas, disminuyendo considerablemente las fallas de impresión.

Acevedo (2016) en su tesis “Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando Trujillo-Perú 2016” menciona:

El objetivo de su investigación fue la determinación de la incidencia del sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando de la ciudad de Trujillo durante el año 2016. Para poder cumplir con su objetivo, la autora utilizó una metodología de tipo pre-experimental, donde se le aplica un estímulo (la implementación del sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería) al sujeto de estudio (empresa Caracoleando) y se realizan dos evaluaciones, una previa al estímulo y la otra después de la exposición. La población evaluada fue el personal de las áreas de facturación, cobranza y tesorería de la empresa Caracoleando. La autora detectó que la empresa no tenía delimitados los procesos a realizar en las áreas de facturación, cobranzas y tesorería, las operaciones realizadas se daban de acuerdo a la demanda diaria sin contar con el soporte de ninguna base de datos. Esto generó atrasos en las cobranzas e ingresos insuficientes para cubrir los pagos necesarios de la empresa. La autora concluyó que la implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería presentó una mejora en los índices de liquidez en la empresa Caracoleando. Así mismo, el cambio en la situación de la empresa fue bien recibido por el personal, quién acopló el sistema planteado a la organización de la misma.

Fiestas (2018) en su tesis “Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa de transportes Pakatnamu SAC, 2017”, señala:

Que evaluó el proceso mediante el cual la empresa de transportes de carga pesada Pakatnamu SAC realiza sus facturaciones y determinó además el impacto que generarían las cuentas por cobrar pendientes y liquidez de la empresa; para ello, la autora realizó una intensa búsqueda de bibliografía acerca de todas las variables, factores y procesos a tratar. Para el desarrollo del trabajo utilizó la documentación de la empresa y la colaboración del personal perteneciente al área de facturación y cobranza. Del análisis se observó que la empresa tiene el 36% de sus cuentas vencidas, de las cuales el 18 % tiene un periodo de más de 91 días de vencido, y un 21% se encuentran entre 61 y 90 días generándole problemas para cubrir sus operaciones diarias; por otro lado, se observó que no cuenta con un estándar de políticas de crédito ni cobranzas afectando negativamente a su estabilidad, además que no se encontró un manual sistematizado del proceso de facturación. También identificó los riesgos dentro de su proceso de facturación y cobranza, los cuales se basaron principalmente en que no se tenían plazos definidos para los mismos. Finalmente, habiendo identificado los principales problemas de la empresa y analizando el impacto negativo que le genera, Fiestas elaboró un flujograma para el proceso de facturación, además de un manual de cobranzas para que le permita a la empresa mejorar su estabilidad y mostrar resultados favorables para la misma, y, por último, elaboró un manual con las responsabilidades y funciones del personal encargado y poder hacer más efectivo todo este proceso.

Bermúdez (2016) en su tesis titulada “Flujo de caja y su incidencia en la liquidez y la rentabilidad en las empresas Inmobiliarias del distrito de San Isidro en el Periodo 2016”, menciona que:

La finalidad de su investigación fue analizar la incidencia del flujo de cajas sobre la liquidez y la rentabilidad de empresas inmobiliarias en el periodo 2016 ubicadas en el distrito de San Isidro, con este objetivo utilizó una metodología descriptiva correlacional no experimental con un método cuantitativo, siendo dos las variables de estudio, la primera fue el flujo de caja y la segunda variable fue la liquidez y rentabilidad; además realizó una encuesta dirigida a 124 trabajadores de las empresas inmobiliarias analizadas en el presente trabajo. De los resultados, la autora concluyó que existe una gran influencia significativa por parte del flujo de caja sobre la liquidez y la rentabilidad en las empresas sujetas a estudio; por último, recomendó que para mejorar el desarrollo de las actividades internas institucionales de las empresas inmobiliarias y además incrementar el desarrollo económico deberían utilizar herramientas financieras actualizadas y brindar una capacitación constante al personal encargado.

Huamán (2016) en su tesis “Flujo de caja y liquidez de una empresa inmobiliaria en el distrito de Miraflores periodo 2015”, se enfocó en determinar que:

La existencia de la relación entre el Flujo de Caja y la Liquidez de una empresa inmobiliaria ubicada. Para lograr este fin, el autor de la tesis utilizó una investigación básica mediante una metodología descriptiva correlacional no experimental, considerando una muestra no probabilística. Mediante una encuesta se averiguó la manera mediante la cual se realizan los procesos de transacciones y desembolsos a los proveedores de la empresa; y con un posterior análisis se observó la presencia de una relación entre las variables sujetas a estudio (El flujo de caja y la liquidez de la empresa), infiriendo así que el flujo de efectivo (ingresos y egresos) para el periodo analizado alteran de manera significativa el cumplimiento de las obligaciones propias

de la empresa inmobiliaria sujeta a este estudio, por ello el autor recomendó que para optimizar la liquidez se necesita un riguroso control del flujo del dinero realizado por la empresa.

Pupuche (2017) en su tesis titulada “Flujo de caja y su relación con la liquidez en las empresas de Telecomunicaciones en el distrito de la Victoria, año 2017” señala:

Que su investigación tuvo como objetivo precisar la relación existente entre el Flujo de Caja y la liquidez en las empresas de Telecomunicaciones en el distrito de La Victoria durante el año 2017. Con el fin de alcanzar su objetivo, la autora se valió de una investigación básica y utilizó un diseño no experimental junto a un método hipotético deductivo. La autora utilizó cuestionarios como instrumento de recolección de información y encuestas como técnica de evaluación. Así mismo, para poder obtener puntajes de las preguntas planteadas utilizó la escala de Likert. Adicionalmente, utilizó el juicio de expertos para la validación de su instrumento de recolección de información. El objeto de estudio fue comprendido por 65 empresas de telecomunicaciones situadas en el distrito de La Victoria. De lo evaluado en esta tesis, la autora pudo señalar que más del 60% de los evaluados consideró que el flujo de caja de sus empresas era moderado o deficiente. Del mismo modo, se encontró un porcentaje similar correspondiente a encuestados que consideraron una liquidez estable – baja. Finalmente, la autora determinó que existe relación entre Flujo de Caja y Liquidez de las empresas de Telecomunicaciones en el distrito de La Victoria durante el año 2017, aceptando, de esta manera, la hipótesis general.

Bajonero (2013) en su tesis titulada “El flujo de caja como herramienta de gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector metal mecánica en el distrito de San Luis año 2013”, menciona que:

Su objetivo fue el análisis y la determinación de la incidencia del flujo de caja en la liquidez de las empresas del sector metal mecánica localizadas en el distrito de San Luis en el año 2013. La metodología utilizada incluyó la revisión bibliográfica previa y el uso de encuestas y cuestionarios como instrumentos de obtención de información. Posteriormente, a los datos obtenidos se les aplicó análisis estadísticos con el fin de obtener parámetros que respalden o contradigan la hipótesis del autor. Las variables consideradas en el estudio de Bajonero fueron el flujo de caja a modo de variable independiente y la liquidez como variable dependiente. Los resultados obtenidos por el autor son un punto de partida para realizar recomendaciones acerca de cómo la mejora en la organización del flujo de caja, incrementará la liquidez disponible en las empresas del sector metal mecánica.

Fajardo (2017) en su tesis “Control interno y liquidez en las empresas del sector de fabricación de sustancias químicas en el distrito de Lurin, 2016”, concluye que:

Según la hipótesis específica N° 3 de su investigación, se ha logrado contrastar y verificar con la realidad, que el monitoreo (como actividad del control interno) se relaciona con la liquidez. Debido a que no existen puntos de control debidamente establecidos, ni una correcta supervisión de los procedimientos produciéndose un mal manejo de los recursos de la compañía. (p.47).

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Ruiz (2014) en su tesis denominada “Factura Electrónica: Percepción de los bienes desde el punto de vista de los contadores” en la que dio a conocer el beneficio del uso de las facturas electrónicas y la significancia de este cambio en el área contable, menciona que:

Para cumplir su objetivo, se valió de la recaudación de intervenciones observacionales por medio de encuestas al personal del área contable de las empresas seleccionadas para el estudio; mostrando en los resultados que, del total de encuestados, 40 utilizan facturas electrónicas (35.39%). Adicionalmente, se dio a conocer que más de 80 de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica ha sido beneficiosa para su empresa en temas de ahorro de tiempo, costos, efectividad en el flujo de caja, transparencia y modernización, principalmente.

Acosta (2017) en su tesis denominada “Diseño y propuesta de mejoramiento en la facturación de Administradora Integral de Salud S.A.S.” menciona que:

Su investigación tuvo como objetivo plantear y hacer efectivo un plan de mejoramiento que permita incrementar la eficacia del control de las actividades contables, y de esta manera facilitar los procesos de identificación de pago y facturación de los pacientes atendidos. Para ello, generó acuerdos dentro de la institución e involucró al personal correspondiente, así le fue posible la identificación de los impedimentos para la ejecución de un control adecuado en Administración Integral de Salud. Los participantes involucrados en este proyecto fueron el analista contable y el coordinador de Control interno y auditoría de la empresa. Específicamente, la propuesta de mejoramiento en la actividad contable planteada por la autora consistió en la regularización del proceso de control interno, la organización de la información contable de la empresa, la implementación del archivo y control de auditoría, así como la solicitud directa de referencias bancarias hacia entidades financieras y la creación de plantillas para los procesos de reconocimiento de pagos y facturación del paciente. Como resultado de este estudio, se obtuvo la verificación de las operaciones contables y administrativas por medio

de un sistema de control interno, facilitar la identificación de las remesas generadas por los pacientes a partir de la implementación del archivo de control y auditoría, junto a mejoras en el proceso de atención de los mismos. Del mismo modo, las plantillas desarrolladas lograron un impacto positivo en la empresa al disminuir sustancialmente el tiempo invertido en la realización del proceso de facturación.

Flores (2014) en su tesis denominada “Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio, C.A.” señala que:

Su investigación tuvo como finalidad hacer una propuesta de estrategias que contribuyan a la mejora de los procesos de facturación en la empresa comercializadora Trapecio, C.A. Para la recolección de información la autora utilizó la técnica de encuesta valiéndose del uso de cuestionarios con preguntas cerradas. Los actores involucrados en este estudio comprendieron a 9 empleados de la empresa evaluada entre ellos el gerente de la empresa, el administrador, las coordinadoras de productos, el asistente contable, técnicos y un recepcionista. En los resultados, se obtuvo que el 67% de los encuestados coincidió en que no existe planificación en las actividades financieras en el control del proceso de facturación. De igual modo, el 56% de la muestra encuestada señala que la gestión de cobro no es un proceso eficiente dentro de la empresa. Luego de identificar las principales debilidades de la empresa en cuestión, la autora estableció los lineamientos para la mejora del proceso de facturación en la misma.

Reyes (2011) en su tesis titulada “Análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca C.A.” menciona que:

Tuvo como objetivo el análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar de la empresa en cuestión. Para llevar a cabo este análisis realizó la revisión bibliográfica pertinente mediante el uso de fichas de registro, así como una observación directa participativa aplicando una lista de cotejo. Los resultados obtenidos por la autora muestran la carencia de un manual de políticas y procedimientos administrativos establecidos para el eficaz desarrollo del proceso de facturación y cuentas por cobrar. A su vez, gracias a la observación directa participativa, la autora pudo detectar retrasos de más de 8 meses en la gestión de cobro, esto probablemente debido al sistema manual existente. Una observación positiva encontrada por Reyes, fue el conocimiento de las rutinas diarias contables por parte del personal encargado. Finalmente, la autora brindó recomendaciones acerca de lo observado en la empresa Ufímoca, la primera consistió en el agilización del procedimiento administrativo o de facturación, recurriendo a recursos electrónicos. Adicionalmente, se sugirió establecer condiciones de pago al vencimiento de pagos y crear un área encargada del procedimiento de pagos.

Ali (2016) en su tesis titulada “Adapting E-Invoicing: Benefits, Challenges And Future Strategies To Overcome Challenges” menciona que:

Tuvo como objetivo central explorar los beneficios y retos de la facturación electrónica en compañías y plantear propuestas para poder sobrellevar estos retos. Los resultados obtenidos consistieron en la identificación de los retos que experimentaron las compañías al trasladarse a un sistema de facturación electrónica; los desafíos internos fueron la elección de un operador, errores durante la facturación electrónica y empleados que se mostraron en contra de este proceso. Por otro lado, los beneficios obtenidos de implementar este proceso fueron la

reducción del trabajo manual, ahorro de tiempo, el manejo eficaz de grandes cantidades de facturas, no huella de carbono y la facilidad para el envío de facturas.

Bezuglov (2018) en su investigación “Optimization of invoice handling at accounts payable” que tuvo como objetivo determinar de qué manera se puede optimizar el proceso de facturación de cuentas por cobrar para la compañía BoXshipping AB, señala que:

La optimización se consideró en tres puntos, tiempo, alcance (localidad), errores operacionales. Las dificultades identificadas en la empresa fueron uso de facturación manual, problemas técnicos con los escáneres, excesiva labor manual, alta dependencia del flujo de trabajo y habilidades personales de los empleados, información intrincada y flujo de responsabilidad confuso. Para solucionar los problemas anteriores, la autora planteó las siguientes soluciones, implementación de facturación electrónica (que eliminaría los tres primeros problemas mencionados), implementación de un marco de referencia que incluya tiempos de procesamiento y responsabilidades definidas y por último, invertir tiempo en la digitalización e uniformidad de la información para el acceso futuro.

Contreras (2017) en su investigación “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez”, señala en una de sus conclusiones que:

Los inadecuados controles sobre las cuentas por cobrar realizados en INCOSERVI S.A. se dan porque no se definen correctamente las políticas y procedimientos, esto debido a la falta de un manual de control interno que defina paso a paso los lineamientos para la gestión de cobranza de la cartera vencida y por vencer. (p.86).

1.2.3. Variable Independiente: Proceso de Facturación

1.2.3.1. Concepto

El proceso de facturación se entiende como la organización de personas, procedimientos y equipos pertenecientes a un conjunto de actividades consecutivas necesarias para transformar información con la finalidad de realizar la liquidación de las cuentas por cobrar de cada uno de los clientes pertenecientes a una entidad y garantizar los ingresos en forma ágil y según las condiciones establecidas que permitan un desarrollo y crecimiento de la misma.

1.2.3.2. Control interno de facturación y cuentas por cobrar:

El control interno de facturación y las cuentas por cobrar presentan 3 principales objetivos, el primero y el más importante es la Integridad que se enfoca en el registro pertinente de todas las transacciones, sin excluir ninguna ya que la exclusión podría generar una subestimación en la circulación de dinero de la entidad (ingresos y cuentas por cobrar), el segundo objetivo se puede entender como Existencia que es el registro adecuado de las transacciones válidas, y por último la Exactitud, que asegura el adecuado registro de las transacciones realizadas, ya que si se detectan problemas vinculados a los controles de exactitud estos estarían relacionados con sobre o subestimaciones del flujo de dinero.

Para un mejor control del ciclo de ingresos y de las cuentas por cobrar es necesario que las facturas se encuentren pre-numeradas y que se realicen controles de unión entre las mayores cuentas y los registros auxiliares.

1.2.3.3. *Gestión Financiera*

Padilla (2012) resalta la importancia de la gestión financiera, ya que está vinculada con el control de sus operaciones, con la obtención de fuentes de financiación, con el cumplimiento operacional de la organización, con la honestidad financiera y con la ejecución de las regulaciones y leyes aplicables. Asimismo, la obtención y el manejo de fondos por las empresas es de gran importancia; por ello, mediante la gestión financiera se debe:

1. Realizar un control de gastos apropiados de los fondos a manejar por parte de la organización.
2. Realizar un cronograma con el destino de los activos.
3. Asegurar las mejores condiciones de los fondos obtenidos.

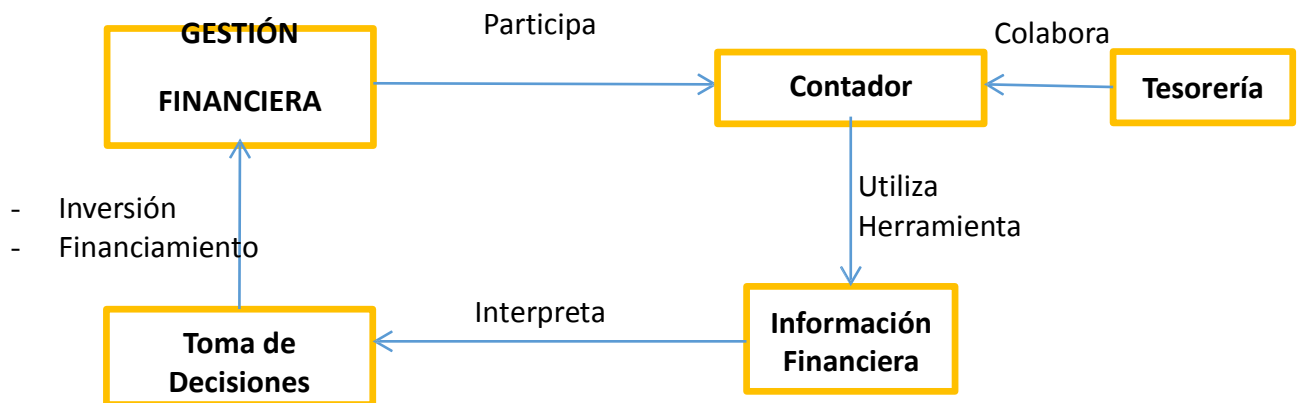


Figura 1. Organigrama de Gestión Financiera (Fuente: Elaboración propia)

1.2.4. Variable Dependiente: Liquidez

1.2.4.1. *Concepto*

Ortiz (2006) en su libro *Análisis Financiero* considera que la liquidez es de suma importancia para todo analista financiero, aunque esta necesite de un análisis riguroso que conlleve al uso de un presupuesto efectivo; por otro lado, el análisis financiero se encarga de relacionar la totalidad

de efectivo disponible y otros activos circulantes con las obligaciones circulantes, generando así una técnica que ofrezca medir la liquidez con rapidez y facilidad.

Por otro lado, Gonzales (2013) en su libro *Liquidez, Volatilidad, Estocástica y Saltos* afirma el dinero que posee la empresa tiene la capacidad de convertir un activo en efectivo al negociar una gran cantidad de dinero cuyo valor sea razonable para ser colocado en el mercado.

Para los índices de liquidez se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

1.2.4.2. Liquidez Corriente

Lawrence (2012) define la liquidez corriente como la capacidad de la empresa de llevar a cabo sus obligaciones a corto plazo.

1.2.4.3. Prueba Ácida

Lawrence (2012) comenta que la Prueba Ácida es muy similar a la liquidez corriente, con la diferencia que este excluye el inventario, el cuál normalmente es el activo corriente menos líquido.

1.2.4.4. Capital de Trabajo

Sánchez (2011) indica que el capital de trabajo de una entidad se define como la diferencia entre los Activos Circulantes y los Pasivos Circulantes. La reserva potencial de la caja de una organización u entidad se puede estimar a través del cociente entre el capital de trabajo y los activos totales de dicha entidad.

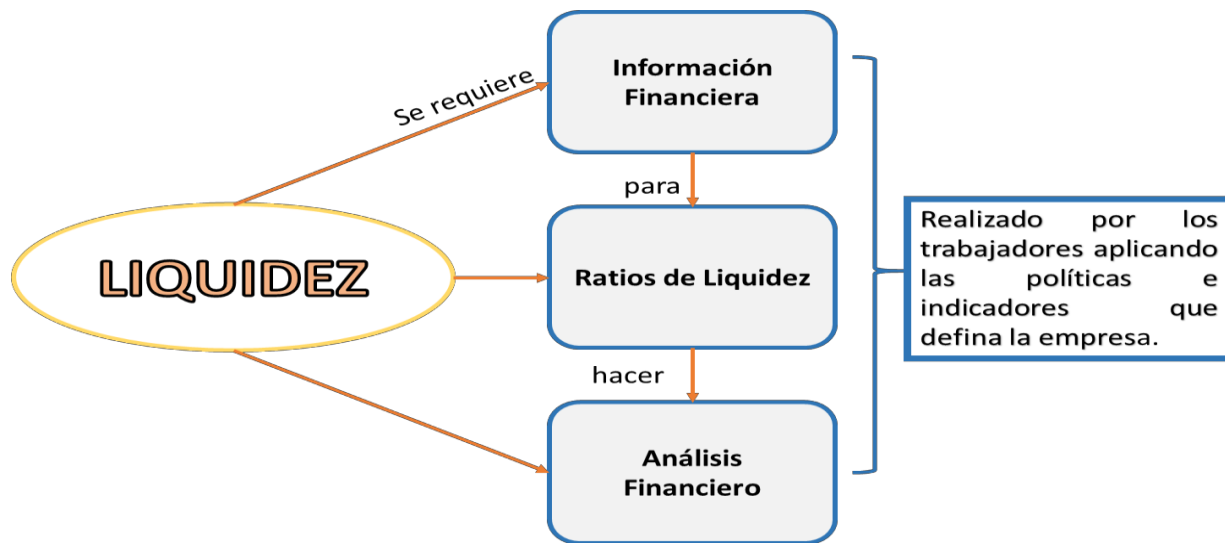


Figura 2. Secuencia para obtener los Ratios de liquidez (Fuente: Elaboración propia)

1.2.4.5. *Análisis Financiero*

Ortiz (2011) en su libro define al Análisis Financiero como el proceso de tomar las cifras de los estados financieros de las empresas, además de la información base cualitativa, para obtener así información y un mayor conocimiento sobre cómo se encuentra el estado financiero del negocio o la empresa evaluada, además que permite descubrir sus fortalezas, debilidades y todo lo necesario para poder mejorar y emprender una mejora en su situación.

Para realizar un buen análisis financiero existen varias técnicas, que dependerán del enfoque y la necesidad del problema que se desea evaluar, entre estas técnicas tenemos:

1. Análisis vertical, el cual permite conocer la estructura financiera que posee la empresa.
2. Análisis horizontal, analiza y compara los resultados obtenidos en el tiempo.
3. Índices financieros, Analizan y muestran la liquidez, la cantidad de endeudamiento,

además las actividades y la productividad de una empresa.

Análisis Vertical:

“Determinar la participación de cada una de las cuentas de estado financiero con referencia sobre el total de activos o totales de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados.” (Estupiñán, 2006, págs. 111 - 112)

Análisis Horizontal:

“Aplicando el análisis horizontal es posible detectar un incremento importante en el saldo de cuentas por cobrar, el cual puede tener causas favorables tales como una nueva política de créditos a fin de incrementar las ventas.” (Tanaka, 2005, pág. 317)

Lawrence (2012) divide en dos la planeación financiera, de la misma forma que la planeación empresarial, teniendo en cuenta los siguientes conceptos para realizar el análisis correspondiente:

A corto plazo u operativo: No debe exceder los dos años, y debe incluir los pronósticos de las ventas, el total de producción, presupuesto y los estados financieros pro forma de la empresa en análisis.

A largo plazo o estratégicos: Incluye todas las acciones financieras a realizarse en un largo plazo. Permite una integración de los gastos de activos no circulantes a futuro, además que se desarrollan las investigaciones generando el progreso de los nuevos productos, y admitiendo un análisis de las fuentes de financiamiento para el crecimiento y difusión de la producción.

1.2.4.6. Activo Corriente y Pasivo Corriente

Apaza (2011) define el activo corriente como aquel efectivo y activos que serán probablemente convertidos en efectivos o que serán vendidos o consumidos durante el proceso de explotación, el cual que posee una duración menor a un año normalmente.

Apaza (2011) define pasivo corriente como aquel que se espera sea satisfecho mediante el uso de los activos corrientes en un periodo corto, normalmente en el rango de un año.

Tabla 2

Estructura Básica del Balance General en Gestión Financiera

(1) INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN FINANCIERA			
(2) GESTIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO	PASIVO	
	Activo corriente	Pasivo corriente	
	Caja y bancos	Obligaciones bancarias a corto plazo	
	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar	
	Inventario	Impuestos por pagar	
	Inversiones temporales	Documentos por pagar	
	Total activo corriente	Total pasivo corriente	
(4) INVERSIONES A LARGO PLAZO	Activo fijo	Pasivo a largo plazo	(3) ESTRUCTURA FINANCIERA Y APALANCA- MIENTO (5) FINANCIA- CIÓN A LARGO PLAZO (6) COSTO DE CAPITAL (7) DIVIDENDOS
	Terrenos	Deudas a largo plazo	
	Edificaciones	Total pasivo a largo plazo	
	Maquinaria	PATRIMONIO	
	Vehículos	Capital	
	Equipos	Utilidades retenidas	
	(Depreciación acumulada)	Utilidad del ejercicio	
	Total activo fijo	Total patrimonio	
TOTAL ACTIVO	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		

Fuente: Libro Gestión Financiera, Marcial Córdoba Padilla.

1.2.4.7. Agente de aduanas

El agente de aduanas es la persona natural o jurídica debidamente autorizada aduanera, que actúa ante los organismos competentes (aduanas, ministerios, y demás entes públicos y privados.) en nombre y por cuenta de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un poder autenticado y permanente, en los trámites de una operación de importación, exportación o tránsito. El agente de aduanas puede prestar sus servicios ante cualquier Aduana del país; tiene el carácter de ministro de fe, en cuanto que la Aduana podrá tener por cierto los datos que registre en sus declaraciones. Es el profesional, persona física o jurídica que está facultado para realizar ante la aduana, por cuenta propia o de terceros, los correspondientes trámites de despacho aduanero de la mercancía en cualquiera de los casos: importación, exportación o tránsito. Los honorarios de los agentes de aduanas son pactados entre estos y sus clientes. En la actualidad muchas de las agencias de aduanas brindan una atención integral del usuario, en distintos aspectos vinculados con el comercio internacional y mantienen sucursales en las principales ciudades del país. (Bernal, 2011, p. IX-1).

1.2.4.8. Funciones y responsabilidad del Agente de Aduanas

Según (Bernal, 2011, p. IX: 1-2), el agente de aduanas está habilitado legalmente para lo siguiente:

- a) Presentar ante la Aduana la documentación necesaria para los despachos: el Documento Único Administrativo (DUA), Factura Comercial “Packing List”, etc.
- b) Abonar, en nombre del propietario de la mercancía, los aranceles, el IVA y cuantos devengos integran la deuda aduanera.
- c) Atender los requerimientos de la Aduana en el caso de que esta quiera hacer uso de su facultad y ordene la inspección documental de la declaración física de la mercancía, acto en el que igualmente estará presente.

d) Realizar los trámites que a continuación se citan, para aquellas mercancías que están sujetas a reconocimiento físico y que figuran descritas en el Arancel de Aduanas. Dichas mercancías deben ser presentadas a trámite ante los correspondientes servicios oficiales de inspección que proceda a:

Sanidad exterior: sanidad animal, sanidad vegetal; y farmacia, los cuales, en virtud de sus atribuciones que les son encomendadas, ordenarán o no la inspección física de la mercancía.

Estos trámites son:

- Presentar ante la Aduana el documento denominado “Solicitud de actuaciones previas al despacho” conocido como C5, para que autorice la inspección física de la mercancía.
- Solicitar la emisión del certificado a los distintos servicios sanitarios, mediante la presentación del correspondiente certificado de inspección.
- Estar presente, en representación del propietario de la mercancía, en el acto de la inspección física, proceso que en ocasiones se limitará a una mera inspección visual y en otras requerirá la toma de muestras.
- Realizar los diversos trámites y atender los requerimientos de los diferentes servicios de inspección (aduanero, sanitario, vigilancia aduanera, etc.)

En representación del dueño de la mercancía, el agente y comisionista de Aduana está en contacto con el agente consignatario de buques, al que liquida los gastos correspondientes (flete manipulación, etc.) y del que recibe el documento denominado “Entréguese “, que le faculta para retirar la mercancía del muelle en las importaciones y, viceversa, en las exportaciones.

El agente de aduanas obtiene de la Administración una copia complementada del DUA, denominada “Levante “, que permite la salida de la mercancía del recinto aduanero. Con dicho documento procede a la tramitación de la mercancía a su destino.

La celeridad en su actuación es fundamental para acortar los tiempos de Despacho Aduanero, ya que dicho proceso será más ágil cuando antes sea presentada ante la aduana la documentación necesaria una vez se haya abierto el plazo para ello.

Es por consiguiente, un derecho para el cliente y un deber para el agente de aduanas y para los demás organismos implicados, que, sin sobre costo alguno, el Despacho Aduanero se agilice en lo posible, respetando siempre, como es lógico, las normativas y reglamentos que afecten a dicho proceso.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

Problema específico 01

¿La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?

Problema específico 02

¿La mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?

Problema específico 03

¿La mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.

Objetivo específico 2

Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.

Objetivo específico 3

Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas,
San Isidro 2018.

Hipótesis específica 2

La mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas,
San Isidro 2018.

Hipótesis específica 3

La mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas,
San Isidro 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Según el propósito

La investigación es aplicada porque está centrada en encontrar un mecanismo o estrategia que permitirá lograr un objetivo concreto, como establecer si existe una influencia en la liquidez al establecer una mejora en el proceso de facturación. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico

2.1.2. Según el diseño de investigación.

El diseño de la investigación es del tipo No experimental, “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para analizarlos (Hernandez, 2014).

2.1.3. Según el alcance de investigación.

Según el alcance de esta investigación es del tipo correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre las variables, para el presente estudio de investigación las variables vendrían a ser “mejora del proceso de facturación” y “liquidez”, todo esto dentro de un contexto particular como lo es la situación de la empresa Agencia de Aduanas; como es característico de este tipo de investigación en un primer momento se medirán estas

variables para luego en una segunda etapa sean cuantificadas, evaluadas, analizadas y se establezca la vinculación de estas.

Según el alcance es también del tipo descriptivo porque tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables, es un estudio puramente descriptivo

2.2. Operacionalización de variables.

2.2.1. Definición

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores

2.2.2. Variable Independiente

Es una variable cuyo valor no está determinado por otra variable. Se trata de variables que pueden tener o no influencia o estar asociadas con la variable dependiente. En una función se suele representar en el eje de abscisas y con el símbolo 'x'. Para la presente investigación la variable independiente es:

Mejora del proceso de facturación

2.2.3. Variable Dependiente

Es una variable cuyo valor está determinado por el valor de otras variables. Es el factor observado y medido en un estudio. En una función se suele representar en el eje de coordenadas y con el símbolo 'y'. Para la presente investigación la variable dependiente es:

Liquidez.

2.3. Población

2.3.1. Definición.

Se define como un conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado que permite estudiar.

Para (Arias, 2006) población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por problema y por los objetivos del estudio” (Pág. 81).

En la presente investigación la población está constituida por 9 trabajadores de las áreas de facturación, contabilidad, tesorería y finanzas de la empresa

2.4. Muestra

2.4.1. Definición

Se define como un subgrupo de la población; es decir es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Arias (2006) define como “*Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible*”. (pág. 83)

Existen dos clases básicas de muestras y se clasifican en probabilística y no probabilística.

En la presente investigación la muestra es no probabilística y censal por cuanto se han designado por conveniencia de la investigación y está constituida por el mismo personal de las áreas de facturación, contabilidad, tesorería y finanzas de la empresa

2.5. Técnicas e Instrumentos

2.5.1. Análisis documental

La técnica del Análisis documental permite evaluar y recolectar datos, referidos a un objetivo o un tema específico de la investigación. El instrumento utilizado es la “guía de análisis documental”, para recopilar información en base a los documentos de la empresa.

2.5.2. Observación

Es el proceso de contemplar en forma cuidadosa de cómo se desarrolla una conducta en un contexto determinado, sin intervenir o manipularla. El instrumento que se utilizó es la “guía de observación” que nos permitió detectar y tomar registro de los hechos relevantes en la empresa.

2.6. Procedimientos de recopilación y análisis de datos

Se solicitó información a las Gerencias de Operaciones, Comercial, Administración y Finanzas (áreas de facturación, sectoristas y liquidación) y se aplicó la guía de observación, la cual nos permitió verificar los hechos suscitados en el campo y a partir de ello se recolectó información relevante para su análisis.

Concluido el proceso de recolección de información y datos se procede al diagnóstico de la situación del proceso de facturación de la empresa en el ejercicio 2017, mediante un análisis FODA; además se realiza la revisión para verificar el correcto llenado y posteriormente se ingresó a una matriz en el programa Excel, para luego ser graficado estadísticamente en una tabla de resultado del diagnóstico.

Se analizó la situación con la aplicación de las mejoras en el proceso de facturación para el ejercicio 2018, para ello se diseñó nuevos procedimientos que permitieron registrar y controlar los todos los documentos relacionados con la facturación a los clientes.

Una vez aplicada la propuesta de las mejoras en el proceso de facturación, se analizaron los ingresos del 2018 versus los ingresos del 2017 y con ello se evaluaron las variaciones en la liquidez de la empresa.

Asimismo se aplica el análisis e interpretación de Estados Financieros comparando los resultados de los ejercicios 2018 versus 2017 complementándose con índices y ratios de análisis.

Finalmente se realiza la discusión de los resultados presentados, así como la elaboración y presentación de las conclusiones y recomendaciones.

2.7 Consideraciones Éticas

En el presente estudio se aplicó los principios éticos que rigen al profesional de contabilidad y finanzas, se obtuvieron los permisos del representante legal de la empresa para utilizar su información contable y financiera con fines de investigación académica que permitieron cumplir los objetivos establecidos, moralmente y éticamente aceptados; sin embargo, a solicitud de éstos, en la presente investigación no será publicada el nombre de la empresa con la finalidad de mantener la reserva del caso.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la Situación Actual

3.1.1. Matriz FODA

Tabla 1
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>A través de los años se ha posicionado como una empresa sólida.</p> <p>Es el único grupo en el Perú que cuenta con una integración vertical de todos los servicios logísticos, (agencia naviera portuaria, terminal de almacenamiento, operador logístico, transporte y agenciamiento aduanero).</p> <p>Contamos con el respaldo de la Nippon Yusen Kaisha, una de las navieras más importantes del mundo.</p> <p>Contamos con certificación BASC y OEA</p>	<p>Errores en el seguimiento y recepción de facturas</p> <p>Regularización no oportuna de cheques y transferencias.</p> <p>La información de las incidencias del despacho no está ingresada oportunamente para el área de facturación</p> <p>Actualización de tarifas por parte del área Comercial.</p> <p>En el área de facturación, no existe un manual en donde indique el armado de documentación por cada cliente.</p> <p>Ausencia de control de seguimiento de sus cargos</p> <p>Falta de capacitación al personal</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Participación y posicionamiento en el competitivo mercado de agenciamiento aduanero.</p> <p>El pertenecer a un grupo logístico nos permite que el cliente nos elija ya que brindamos un servicio completo.</p> <p>Servicio personalizado, se enfoca en la total satisfacción del cliente.</p> <p>El estar certificados nos permite cumplir con todos los controles de seguridad para la importación y exportación del cliente.</p>	<p>Descuentos al personal por no realizar seguimiento a sus facturas y aplazamiento en la facturación al cliente por no tener la documentación completa de su despacho.</p> <p>Dejar de cobrar un servicio por no tener la información oportunamente.</p> <p>Caer en error al facturar importes que no corresponden, generando incomodidad en el cliente.</p> <p>Al no enviar la documentación solicitada por el cliente, genera correos de reclamo.</p> <p>Retraso en el pago. de los clientes por no recibir su facturación a tiempo</p> <p>Personal no respeta el procedimiento establecido por la empresa.</p>

Fuente: Empresa Agencia de aduana (Elaboración propia)

Nota: En la evaluación del diagnóstico actual de la empresa es importante conocer estos indicadores (FODA), ya que de ellos dan indicio de bajo qué escenario económico se encuentra la entidad, a fin de entender la realidad en la que se desenvuelve el negocio.

3.1.2. Aplicación de la Guía de Observación

Se detectaron en el proceso de facturación, los siguientes problemas operativos:

En el área de gastos reembolsables:

No se confirma vía correo la recepción de los documentos.

No se puede aplicar los anticipos por cuanto los gastos reembolsables no están correctamente provisionados

Demoras en la llegada de las facturas de los proveedores a las personas encargadas de provisionar los reembolsables.

No se registran oportunamente en el sistema los gastos incurridos por los clientes, generados en cada orden de servicio, lo que conlleva a solicitar información al momento de la facturación, ocasionando demoras en el proceso.

En el área de facturación de órdenes de servicio:

El personal de atención al cliente –customer- o el área operativa no regularizan oportunamente sus cheques y/o transferencias, realizan reclamos cuando la factura está mal emitida y mientras se realiza el cambio, no se puede facturar al cliente ya que la mayoría solicitan su facturación completa.

No verifica que las incidencias se encuentren registradas en el sistema, con el fin de poder facturar los servicios incurridos. El área de facturación tiene que llamar para decirles que por favor lo ingresen.

La directiva señala que si se presentara algún servicio adicional, el customer deberá informar oportunamente al área de facturación colocándolo en incidencias o si ya se facturó la orden deben enviar un correo copiando a las áreas involucradas. Desde la persona que recepciona, contabilidad y facturación. Sin embargo, no se aplica porque el personal de atención al cliente –customer- informa después que se facturó y quién da la alerta es el área de contabilidad al observa la factura al ingresar al sistema. El área de contabilidad no puede ingresar una factura sin visualizar que haya sido facturado al cliente.

No se cumple con revisar en el sistema si existe un anticipo o letra por la orden de servicio, para proceder a aplicar. Por cuanto el área de finanzas no lo ingresa a tiempo. Para esto finanzas debe tener el abono para que los customer identifiquen a que orden de servicio pertenece; pero si no tienen respuesta se ingresa a la cuenta de anticipo pero como abono no identificado y por el lado de las letras no las ingresar porque el cliente no retorna el formato con las respectivas firmas.

No se cumple con buscar en el correo alguna notificación que le indique el cobro de otros servicios adicionales. Aunque esto no debería ocurrir ya que todo debe estar ingresado en incidencias, para que tanto el área de contabilidad como de facturación puedan visualizarla para no invertir tiempo estar consultando.

En la mayoría de veces el área comercial no entrega oportunamente las propuestas económicas cuando captan nuevos clientes y además las tarifas no están ingresadas en el sistema. Esto hace que se guíen de un tarifario manual e inviertan tiempo ya que cada cliente tiene su tarifa pactada.

Las tarifas no están ingresadas en el sistema por parte del área comercial por ello se tiene que consultar constantemente el tarifario manual.

Cuando existe actualización de tarifas, éstas no se informan oportunamente.

Abuso indiscriminado de notas de crédito y notas de débito.

No existe un manual en donde indique el armado de la documentación para el envío de las copias que el cliente haya solicitado.

No hay un control de seguimiento del 100 % de los cargos y eso perjudica a cuentas por cobrar.

En el área de archivo de emisores y facturas no negociables:

El problema detectado en esta área es que en ciertas ocasiones el área de facturación anula físicamente el documento mas no lo genera en el sistema o viceversa y quien alerta es el área de contable, lo cual no debería suceder; pero recién se detecta al finalizar el mes, lo retrasa que sea corregida oportunamente y, evitar que no permanezcan datos errados en mi registro de ventas.

En el siguiente cuadro se visualizan los principales problemas económicos y financieros relacionados con el proceso de facturación, detectados y cuantificados tras el diagnóstico del resultado al 31.12.17:

Tabla 2
Principales problema detectados y cuantificados tras el diagnóstico del Resultado

Problema Detectado	Problema Cuantificado	Acción por Realizar en el Proceso de Facturación
Porcentaje alto de Efectivo y Equivalentes de Efectivo.	Efectivo y Eq. efectivo a 31.12.2017: S/ 2,195,910 – 41.4%	Determinar si efectivamente este alto porcentaje de efectivo es totalmente disponible.
Porcentaje alto de Cuentas por cobrar comerciales a terceros.	Cuentas por cobrar comerciales a terceros 31.12.2017: S/ 2,017,443 – 38.1%	Agilizar los procesos de liquidación y entrega de comprobantes de pago (facturas, liquidaciones, etc.) a los clientes con la finalidad de lograr una cobranza más rápida.
Porcentaje significativo de las Cuentas por cobrar comerciales - relacionadas.	Cuentas por cobrar comerciales – relacionadas al 31.12.2017: S/ 273,902 – 5.2%	Dar menos días de crédito a los clientes relacionados, gestionar las cobranzas por intermedio de los representantes de las empresas relacionadas.
Costo de Servicios altos.	Costo de Servicios al 31.12.2017: S/ 6,742,639 - 56.2%	Identificar las razones por las cuales el costo del servicio es alto y si está relacionado con el proceso de facturación.
Gastos operativos muy altos.	Total Gastos operativos al 31.12.2017: S/ 5,139,074 42.8%	Identificar gastos innecesarios en los que está incurriendo la empresa.
Gastos financieros muy altos.	Total Gastos financieros al 31.12.2017: S/ 510,879	No excederse en préstamos para cubrir los gastos para cubrir gastos operativos.
Ratio de Liquidez Absoluta cuestionado.	Ratio de Liquidez Absoluta al 31.12.2017:	Disminuir el Pasivo Corriente y aumentar el Activo Corriente.

	Efectivo / Pasivo Cte = S/ 2,195,910 / 1,151,172 1.91	
Ratio de Liquidez Capital de Trabajo cuestionado.	Ratio de Capital de trabajo al 31.12.2017: Activo Cte. – Pasivo Cte. S/ 5,172,478 - 1,151,172 S/ 4,021,306	Disminuir el Pasivo Corriente y aumentar el Activo Corriente.
Ratio de Periodo Medio de Cobro (PMC) muy alto.	Ratio PMC 31.12.2017: Promedio de Ctas. por Cobrar comerciales / Ventas anuales+ IGV = S/ 2,793,336 / S/ 14,165,299 * 365 = 72 días	Disminuir las cuentas por cobrar comerciales tanto de terceros como de relacionados.

Fuente: Elaboración propia

3.2. Ejecución de la mejora del Proceso de Facturación

3.2.1. Resultado luego de la ejecución de la mejora del Proceso de Facturación

Se presenta un cuadro resumen de los resultados tras la ejecución de la mejora del Proceso de Facturación, evidenciándose en los Estados Financieros proyectados al 31.12.2018:

Tabla 3

Resultados proyectados al 31.12.18 con ejecución de mejoras del Proceso de Facturación

Acción Realizada por mejora del Proceso de Facturación	Impacto Cuantificado	Interpretación del Resultado
Se incrementó aún más el porcentaje de Efectivo y Equivalentes de Efectivo.	Efectivo y Eq. efectivo a 31.12.2018: S/ 2,938,362 – 48.2%	Se determinó que este alto porcentaje de efectivo no es totalmente disponible; sino que responde a los depósitos realizados por los clientes que se encuentran en tránsito y que se aplican a sus obligaciones con la SUNAT y otros operadores en zona de aduana.

Se redujo la Ctas. Por Cob. Comerciales a terceros en términos 4.6%; aunque en términos nominales se incrementó ligeramente.	Cuentas por cobrar comerciales a terceros 31.12.2018: S/ 2,042,973 – 33.5%	Al agilizar los procesos de liquidación y entrega de comprobantes de pago (facturas, liquidaciones, etc.) se logró tener una cobranza más eficiente.
Al gestionar las cobranzas por intermedio de los representantes de las empresas relacionadas, se logró recuperar un monto significativo por S/ 139,462	Cuentas por cobrar comerciales – relacionadas al 31.12.2018: S/ 134,440 – 2.2%	Se redujo significativamente las Ctas. Por Cob. Comerciales relacionadas de 5.2% a 2.2%; gracias a una mejor gestión de los representantes de las empresas relacionadas.
Se eliminaron procedimientos repetidos por diferentes colaboradores que dilataba el proceso de liquidación y facturación.	Costo de Servicios al 31.12.2018: S/ 4,425,473 - 44.7%	Se logró reducir los costos de servicios de 56.2% en el 2017 a un 44.7% en el ejercicio 2018.
No se logró controlar los Gastos operativos, puesto que se incrementaron en términos porcentuales debido a la disminución de las ventas; aunque en términos nominales el incremento fue leve.	Total Gastos operativos al 31.12.2018: S/ 5,183,868 52.4%	A pesar que la propuesta fue de reducir los gastos operativos aplicando un mayor control sobre estos; estos se incrementaron de 42.8% a 52.4%. En este extremo habría que considerar la pérdida de un cliente muy importante que generó la reducción de los ingresos.
Se logró controlar y reducir los Gastos financieros, a pesar del incremento de las obligaciones financieras se obtuvieron tasas de interés más bajas (de 22% a 12%).	Total Gastos financieros al 31.12.2018: S/ 313,532 3.2%	La reducción de los gastos financieros fue de 4.3% a 3.2%.
Se logró incrementar el ratio de liquidez, al disminuir levemente el Pasivo Corriente y se logró aumentar considerablemente el Activo Corriente	Ratio de Liquidez Absoluta al 31.12.2018: Efectivo / Pasivo Cte. = S/ 2,938,362 / 1,102,137 2.67	El incremento del ratio de liquidez absoluta fue de 1.91% en el 2017 a 2.67% en el 2018; es decir en el presente ejercicio se tiene una mayor disponibilidad de efectivo que permite dar más facilidades a los clientes.
Se logró incrementar en forma significativa el Capital de Trabajo, aunque por acción de la mejora del proceso de facturación fue algo leve.	Ratio de Capital de trabajo al 31.12.2018: Activo Cte. – Pasivo Cte. S/ 5,869,502 - 1,102,137 S/ 4,767,365	El incremento del ratio de capital de trabajo fue más de S/ 700,000 debido principalmente a un préstamo bancario obtenido con tasas preferenciales.

Ratio PMC 31.12.2018:		
Con la mejora del proceso de facturación se logró disminuir levemente el Ratio de Periodo Medio de Cobro (PMC), aunque continua siendo muy alto.	Promedio de Ctas. por Cobrar comerciales / Ventas anuales + IGV = S/ 2,234,379 / S/ 11,675,981 * 365 = 70 días	A pesar que la mejora en el proceso de facturación generó una disminución del PMC de 2 días; constituye un indicador favorable. Lo cual indica que se debería insistir en aplicar las mejoras en este proceso de facturación.

Fuente: Empresa Agencia de Aduana (Elaboración propia).

3.2.2. Evaluación de la Situación Económica y Financiera actual

A continuación, se presentan el análisis vertical aplicado a los Estados Financieros 2017 y 2018:

Tabla 4

Análisis Vertical del Estado de Resultados (Por Función) de una Agencia de Aduanas.

AGENCIA DE ADUANAS				
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL COMPARATIVO				
Al 31 de diciembre del año 2018 y 2017				
Expresado en Soles				
CUENTAS	2018	%	2017	%
Ingresos de Actividades Ordinarias	9.894.899	100,0%	12.004.491	100,0%
Costo de Servicio	-4.425.473	-44,7%	-6.742.639	-56,2%
GANANCIA BRUTA	5.469.426	55,3%	5.261.852	43,8%
Gastos Operativos				
Gastos de Ventas y Distribución	-3.270.932	-33,1%	-3.273.116	-27,3%
Gastos de Administración	-1.912.936	-19,3%	-1.865.958	-15,5%
GANANCIA OPERATIVA	285.558	2,9%	122.778	1,0%
Gastos Financieros	-313.532	-3,2%	-510.879	-4,3%
Otros ingresos de gestión	48.709	0,5%	147.495	1,2%
Ingresos Financieros	410.736	4,2%	355.690	3,0%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS	431.471	4,4%	115.084	1,0%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-127.284	-1,3%	-51.947	-0,4%
GANANCIA NETA DEL EJERCICIO	304.187	3,1%	63.137	0,5%

Fuente: Empresa Agencia de Aduana (Elaboración propia).

Como se ha mencionado en la Tabla 3, durante los ejercicios 2017 y 2018 hay una disminución de los ingresos por ventas debido a que un importante cliente de la empresa se retiró, generando unas ventas menores en S/ 2 109 592 en el 2018 con relación al ejercicio 2017, lo cual se puede apreciar en la Tabla 4. Por otro lado también es notorio que los costos de servicios se redujeron significativamente en 11.4% y en S/ 2 317 166 gracias principalmente a la mejora en el proceso de facturación por cuanto ahora es más eficiente.

Tabla 5
Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de una Agencia de Aduanas

AGENCIA DE ADUANAS				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO				
Al 31 de diciembre del año 2018 y 2017				
Expresado en Soles				
CUENTAS	2018	%	2017	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	2.938.362	48,2%	2.195.910	41,4%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	2.042.973	33,5%	2.017.443	38,1%
Ctas. por cobrar comerc. - relacionad (neto)	134.440	2,2%	273.902	5,2%
Cuentas por Cobrar al personal, accionist.	51.098	0,8%	19.765	0,4%
Otras Cuentas por Cobrar divers. - terceros	549.244	9,0%	514.910	9,7%
Servicios y otros contratad por anticipado	153.385	2,5%	150.548	2,8%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5.869.502	97,9%	5.172.478	97,6%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	181.348	3,0%	74.788	1,4%
Activos Intangibles (Neto)	17.294	0,3%	23.969	0,5%
Activos Impuestos a Ganancias Diferidos	30.310	0,5%	30.310	0,6%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	228.952	3,8%	129.067	2,4%
TOTAL ACTIVO	6.098.454	100,0%	5.301.545	100,0%
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por pagar	214.482	3,5%	133.670	2,5%
Remuneraciones y particip por pagar	145.251	2,4%	143.956	2,7%
Cuentas por pagar comerciales - tercer	198.183	3,2%	310.861	5,9%
Cuentas por pagar comerciales - relac	285.920	4,7%	251.285	4,7%
Cuentas por pagar a los accionist, direc	0	0,0%	8.169	0,2%
Obligaciones financieras	252.183	4,1%	301.491	5,7%
Cuentas por pagar diversas - terceros	6.118	0,1%	1.740	0,0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.102.137	18,1%	1.151.172	21,7%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones financieras	1.200.000	19,7%	200.000	3,8%

Otras cuentas por pagar - relacionadas	164.350	2,7%	100.000	1,9%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1.364.350	22,4%	300.000	5,7%
TOTAL PASIVO	2.466.487	40,4%	1.451.172	27,4%
PATRIMONIO				
Capital	1.010.000	16,6%	1.010.000	19,1%
Capital	324.341	5,3%	324.341	6,1%
Resultados Acumulados	1.993.439	32,7%	2.452.895	46,3%
Resultado del ejercicio	304.187	5,0%	63.137	1,2%
TOTAL PATRIMONIO	3.631.967	59,6%	3.850.373	72,6%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6.098.454	100,0%	5.301.545	100,0%

Fuente: Empresa Agencia de Aduanas (Elaboración propia).

En la Tabla 5, Estado de Situación Financiera podemos resaltar los siguientes aspectos relacionados al activo corriente, según las mejoras realizadas en el proceso de facturación en el ejercicio del 2018, se puede apreciar una mejora ostensible en la liquidez corriente, liquidez absoluta y capital de trabajo.

Por el lado del pasivo no corriente podemos notar un incremento significativo en las obligaciones financieras por S/ 1 000 000, los mismos que han sido destinados a las operaciones corrientes de la empresa.

3.2.3. Indicadores financieros del análisis de los ratios (períodos 2017 – 2018)

3.2.3.1. Liquidez

Tabla 6

Liquidez general o corriente

Razón Corriente	2018	2017
Total activo corriente	5 869 502	5 172 478
Total pasivo corriente	1 102 137	1 151 172
Ratio	5.33	4.49

Fuente: Elaboración propia

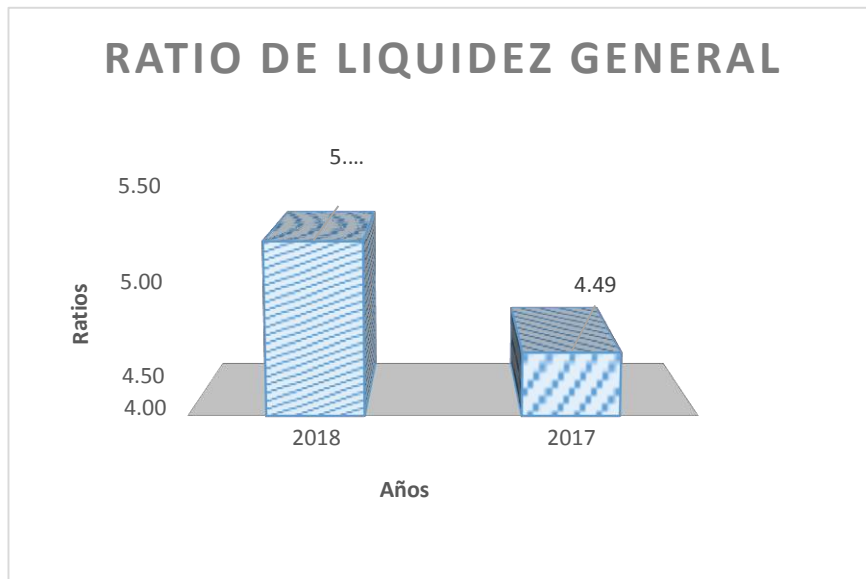


Figura 3. Ratio de Liquidez Corriente

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el ratio de liquidez que presentaba la empresa en el año 2017 era de 4.49, lo que indicaba que por cada sol de obligaciones por pagar que presentaba la empresa podía cubrir con sus activos, sin mayor dificultad, con 4 soles con 49 céntimos. Tras la ejecución del proceso de facturación, en el año 2018, el ratio de liquidez se incrementó considerablemente, ya que para este año la empresa podía cubrir con 5 soles con 33 céntimos cada sol de sus obligaciones por pagar.

Tabla 7

Liquidez absoluta o pruebas defensiva

Razón Liquidez absoluta	2018	2017
Total Efectivo y equiv. Efect	2 938 362	2 195 910
Total pasivo corriente	1 102 137	1 151 172
Ratio	2.67	1.91

Fuente: Elaboración propia

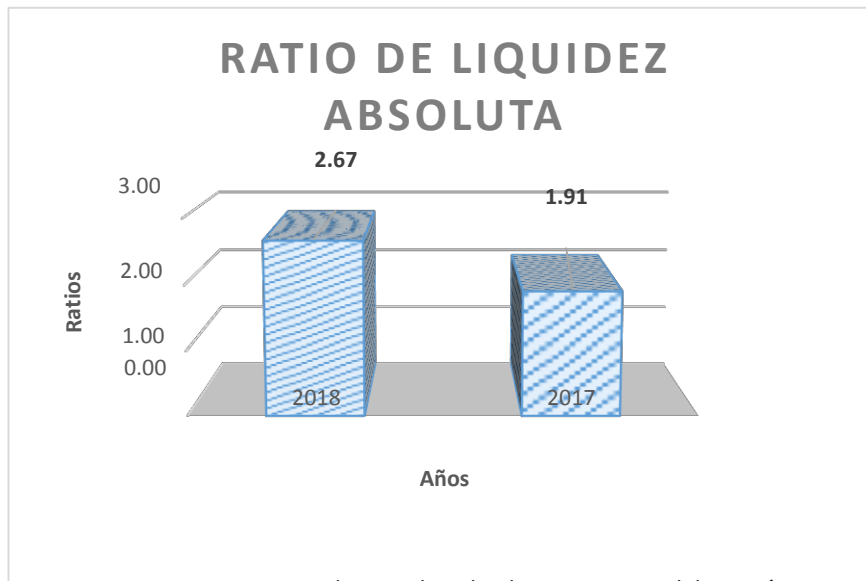


Figura 4. Ratio de Liquidez Absoluta Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el ratio de liquidez absoluta que presentaba la empresa en el año 2017 era de 1.91, lo que indicaba que por cada sol de obligaciones por pagar que presentaba la empresa podía cubrir sin mayor dificultad con 1 sol con 91 céntimos. Tras la ejecución del proceso de facturación, en el año 2018, el ratio de liquidez se incrementó considerablemente, ya que para este año la empresa podía cubrir con 2 soles con 67 céntimos cada sol de sus obligaciones por pagar.

Tabla 8
Capital de Trabajo

Razón Capital de trabajo	2018	2017
Total Activo corriente	5 869 502	5 172 478
Menos:		
Total pasivo corriente	1 102 137	1 151 172
Ratio	4 767 365	4 021 306

Fuente: Elaboración propia

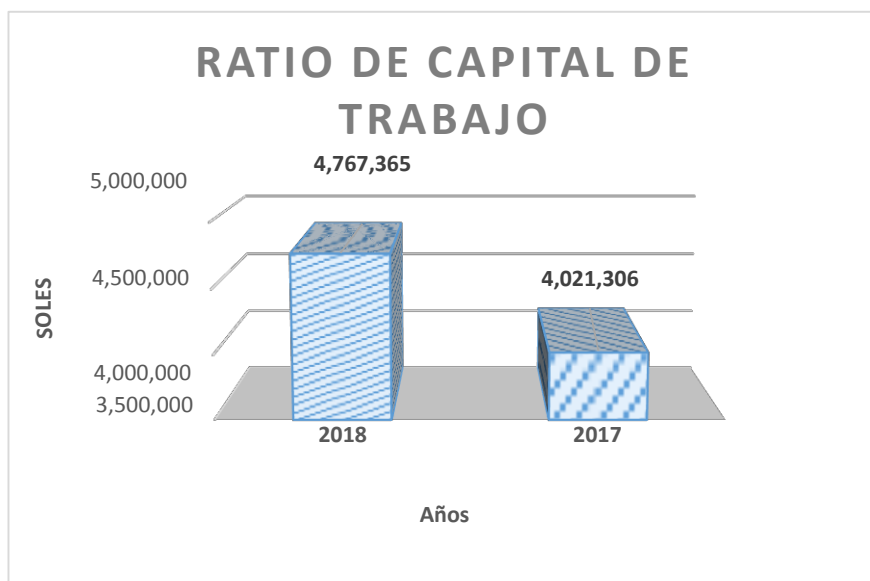


Figura 5. Ratio de Capital de Trabajo Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el ratio de capital de trabajo que presentaba la empresa en el año 2017 era de S/ 4 021 306, lo que indicaba que contaba con suficiente capital para cubrir sus operaciones habituales en el corto plazo, sin mayor dificultad. Tras la ejecución del proceso de facturación, en el año 2018, el ratio de capital de trabajo se incrementó considerablemente, ya que para este año la empresa cuenta con S/ 4 767 365; sin embargo, podemos apreciar que dicho incremento se debe principalmente a las obligaciones financieras a largo plazo contraídas por la empresa.

Tabla 9

Periodo medio de cobro (PMC)

	2018	2017
Promedio de Ctas. por Cob.	2.234.379	2.793.336
(Ventas + IGV) x 365	11.675.981	14.165.299
Días de cobro	70	72

Fuente: Elaboración propia

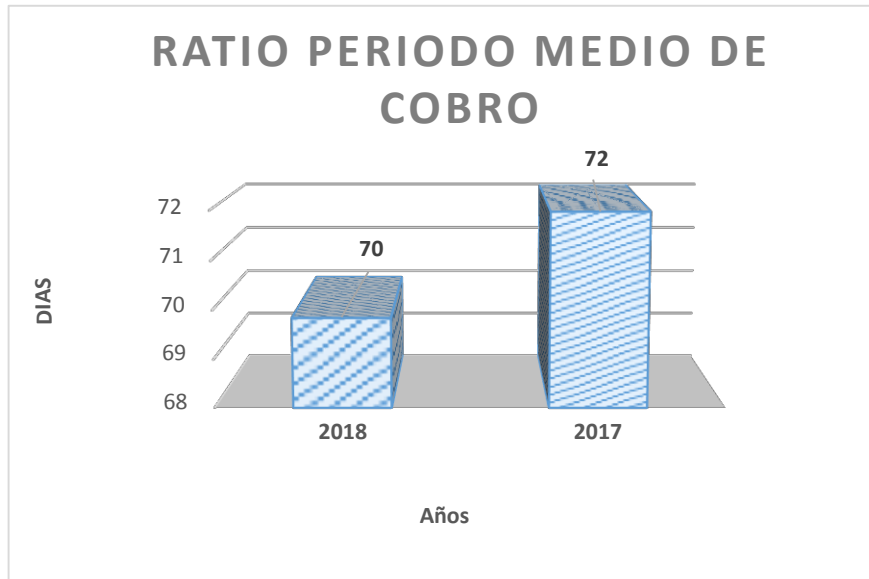


Figura 6. Ratio periodo medio de cobro (PMC)

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, la mejora en el proceso de facturación generó una disminución del PMC de 2 días lo cual constituye un indicador favorable. Esto significa que se debería insistir en aplicar las mejoras en este proceso de facturación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSION

4.1.1. Discusión de Hipótesis General

La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de la empresa Agencia de Aduanas, San Isidro 2018

Esta hipótesis es aceptada por cuanto los resultados obtenidos tanto por el análisis FODA, el análisis situacional y el análisis financiero se señala que la ejecución de mejoras en el proceso de facturación es la acción más adecuada que una entidad debe asumir para optimizar la situación financiera de la empresa, lo cual redundará en resultados favorables especialmente en la liquidez de la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018.

Esto es corroborado por **Acevedo (2016)** que concluye en su investigación que efectivamente la aplicación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería presentó una mejora en los índices de liquidez en la empresa.

4.1.2. Discusión de Hipótesis Específica 1

La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de la empresa Agencia de Aduanas, San Isidro 2018.

Esta hipótesis es aceptada por cuanto los resultados obtenidos tanto por medio del análisis FODA, el análisis situacional y análisis financiero que se señala que la ejecución de mejoras en el proceso de facturación es la acción más recomendada para optimizar la situación

financiera de la empresa, lo cual redundará en mejora de la liquidez absoluta de la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018.

En el mismo sentido concluye **Huamán (2016)** que recomienda que para optimizar la liquidez se necesita un riguroso control del flujo del dinero realizado por la empresa

4.1.3. Discusión de Hipótesis Específica 2

La mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018.

Esta hipótesis es aceptada por cuanto los resultados obtenidos tanto por medio del análisis FODA, el análisis situacional y análisis financiero que señala que la ejecución de mejoras en el proceso de facturación influye favorablemente en el capital de trabajo de la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018.

Esta posición es reforzada por **Flores (2014)** que señala que la gestión de cobro no es un proceso eficiente dentro de la empresa en estudio, lo cual perjudica el capital de trabajo de la misma.

4.1.4. Discusión de Hipótesis Específica 3

La mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018.

Esta hipótesis es aceptada por cuanto los resultados obtenidos tanto por medio del análisis FODA, la ejecución de propuestas del análisis situacional y análisis financiero que señala que la ejecución de mejoras en el proceso de facturación influye en la disminución del periodo de cobro, como efectivamente se sucedió en el 2018 de 72 días a 70 días en la empresa Agencia de Aduanas en el ejercicio 2018; aunque la reducción es mínima resulta un buen indicio.

Sin embargo, **Reyes (2011)**, por otro lado, brindó recomendaciones acerca de lo observado en la empresa Ufímoca, resaltando la mejora del proceso de facturación, recurriendo a recursos electrónicos como la facturación electrónica.

4.2. CONCLUSIONES

Según los resultados y discusiones desarrolladas se concluye que:

1. El plan de mejora del proceso de facturación influye favorablemente en la liquidez de la empresa Agencia de Aduanas en el año 2018, por cuanto va permitir mejorar la situación económica y financiera de esta; sin embargo, su aplicación obtendrá resultados favorables significativos a mediano y largo plazo, siempre que se realice una ejecución sostenida, oportuna y correcta de los lineamientos de dicha propuesta
2. La mejora de procesos de facturación influye positivamente en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, incrementándola de un ratio de 1.91 en el año 2017 a un ratio de 2.67 en el 2018.
3. La mejora de procesos de facturación influye positivamente en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, incrementándolo de S/ 4 021 306 en el año 2017 a S/ 4 767 365 en el 2018.
4. La mejora de procesos de facturación influye disminuyendo levemente en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, de 72 días en el año 2017 a 70 días en el 2018.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2016). IIMPLEMENTACION DE POLITICAS DE CREDITOS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ROCA FUERTE INVERSIONES INMOBILIARIA S.A.C., EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, AÑO 2016
implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos CaracoleandoTrujillo - Perú 2016. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Acosta, M. (2017). Diseño y Propuesta de Mejoramiento en la facturación de Administradora Integral De Salud S.A.S. *Trabajo de Grado para optar al Título Profesional de Administradora de Empresas*. Bogotá, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Ali, N. (2016). Adapting e-invoicing: benefits, challenges and future strategies to overcome challenges. *Degree Programme in Information Technology*. Vaasa, Finland: Vaasan Ammattikorkeakoulu University of applied sciences.
- Añacata, J. (2016). El flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de las MYPES - Caso: Justo a tiempo Perú S.R.L. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Apaza, M. (2011). Estados Financieros – Formulación – Análisis – Interpretación conforme a las NIIF’s y al PCGE. Lima, Lima, Perú.
- Bajonero, E. (2013). El flujo de caja como herramienta de gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector Metal Mecánica en el distrito de San Luis en

- el año 2013. *Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bermúdez, B. (2016). Flujo de caja y su incidencia en la liquidez y la rentabilidad en las empresas Inmobiliarias del distrito de San Isidro en el Periodo 2016. *Tesis para obtener el título profesional de contador*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bernal P., F. (Octubre de 2011). Agente de aduanas. *Actualidad Empresarial*, 2da. Quincena(241), 1-4.
- Bezuglov, I. (2018). Optimization of invoice handling at accounts payable. *Bachelor's degree (BBA)*. Helsinki, Finland: Metropolia University of Applied Sciences.
- Castro, O. (2016). Flujo de caja proyectado y su relación con el financiamiento en las empresas de servicios Courier del Cercado de Lima, Periodo 2015. *Tesis para obtener el título profesional de Contador Público*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ccoyori, A. (2017). Optimización del proceso de facturación mediante la aplicación de un nuevo sistema en el depósito temporal Sakj Depot S.A.C. *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales*. Lima, Perú.
- Contreras, E. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Espinoza, O. (2011). *La Administración Eficiente de los Inventarios*. Madrid: La Enseñada, 1ra edición.

- Fajardo, A. (2017). Control interno y liquidez en las empresas del sector de fabricación de sustancias químicas en el distrito de Lurin, 2016. *Tesis para obtener el título profesional de Contador Público*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Fiestas, B. (2018). Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017. *Tesis para optar el título de Contador Público*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Flores, Z. (2014). Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio, C.A. *Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de empresas*. San Diego, Venezuela: Universidad Jose Antonio Paez.
- Gonzales Urteaga, A. (2013). *Liquidez, Volatilidad Estocástica y saltos*. España: Universidad de Cantabria.
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Edamsa impresiones, S.A. de C.V.
- Huamán, O. (2016). Flujo de caja y liquidez de una empresa inmobiliaria en el distrito de Miraflores Periodo 2015. *Tesis para obtener el título profesional de Contador Público*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Lawrence J., G. y. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Lawrence, G. (2007). *PLANEACION FINANCIERA*.
- López & Hernández, B. (2001). *La Importancia de la Administración Financiera*. Ecuador.
- Meléndez, M. (2017). La facturación electrónica y su incidencia en la reducción de la evasión

- año 2016. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Lima, Perú:
Universidad Ricardo Palma.
- Ngo, H. (2013). Challenges for electronic invoicing systems: A quantitative study of
Vietnamese SMEs. *Bachelor of International Business*. Helsinki, Finland: Haaga
Helia University of Applied Sciences.
- Ortiz Anaya, H. (2006). *Anàlisis Financiero Aplicado y Principios de Administraciòn
Financiera*. Bogota: Universidad Externado de Colombia.
- Padilla Cordova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Pupuche, E. (2017). Flujo de caja y su relación con la liquidez en las empresas de
Telecomunicaciones en el distrito de la Victoria, año 2017. *Tesis para obtener el título
profesional de Contador Público*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Reyes, M. (2011). Análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por
cobrar en la empresa Ufimoca, C.A. *Tesis de grado para optar el título de Licenciado
en Administración*. Maturín, Venezuela: Universidad de Oriente.
- Ruiz, K. (2014). Factura Electrónica: Percepción del beneficio desde el punto de vista de los
contadores. *Memoria para optar el título de Contador Público y Auditor*. Bio Bio,
Chile: Universidad del Bio Bio.
- Sanchez, C. (2011). La Gestión Financiera y la Liquidez de la Empresa AZULEJOS
PELILEO. Ambato, Ecuador.
- Sanz, R. A., Arias, J. G., Yébenes, M. O., & Macías, R. M.-A. (2005). *Introducciòn a la
Gestiòn Financiera en Entidades Sin Ànimo de Lucro*. Madrid, España: Universidad
Nacional de Educacion a Distancia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

“Mejora del proceso de facturación y su influencia en la liquidez de una Agencia de Aduanas, San Isidro 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
General	General	General	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Retrasos en la Facturación de gastos reembolsables - Retrasos en la Facturación de órdenes de servicio - Errores en el área de archivo de emisores y facturas no negociables. 	<ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE ESTUDIO: Aplicada • DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental – Transversal Descriptiva Correlacional • POBLACIÓN: Los 9 empleados del área de facturación, contabilidad, tesorería y finanzas de la empresa Agencia de Aduanas • MUESTRA: Por ser una muestra censal son los mismos empleados señalados en la población. • MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo Aplicada • TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: -Observación -Análisis documental Instrumentos: -Guía de Observación -EE Financieros • MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Análisis FODA, análisis financiero y ratios, hoja de Cálculo (Excel) 	
Específicos	Específicos	Específicos	DEPENDIENTE			
¿La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?	Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	PROCESO DE FACTURACION			
¿La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?	Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	La mejora de procesos de facturación influye en la liquidez absoluta de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	LIQUIDEZ			
¿La mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?	Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	La mejora de procesos de facturación influye en el capital de trabajo de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.				
¿La mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, San Isidro 2018?	Determinar si la mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.	La mejora de procesos de facturación influye en el periodo de cobro de una agencia de aduanas, San Isidro 2018.				

Anexo 2. Guía de Observación

El presente instrumento es aplicado por los investigadores y tiene como objetivo observar y resaltar las deficiencias del proceso de facturación con la finalidad de proponer mejorar es este; para tal efecto se recomienda responder a este cuestionario aplicando criterios de evaluación objetivos y técnicos orientados a cumplir con esta finalidad.

En el área de gastos reembolsables:

1. ¿Se confirma vía correo la recepción de los documentos?
2. ¿Se puede aplicar los anticipos de los clientes?
3. ¿Los gastos reembolsables están correctamente provisionados?
4. ¿Existe demoras en la llegada de las facturas de los proveedores a las personas encargadas de provisionar los gastos reembolsables?
5. ¿Se registran oportunamente en el sistema los gastos incurridos por los clientes, generados en cada orden de servicio?
6. ¿Se solicita información en forma frecuente, sobre los gastos incurridos por los clientes, al momento de la facturación?

En el área de facturación de órdenes de servicio:

1. ¿El personal de atención al cliente –customer- o el área operativa regularizan oportunamente sus cheques y/o transferencias?
2. ¿Los clientes realizan reclamos cuando la factura está mal emitida?
3. ¿Se puede facturar al cliente cuando hay un reclamo pendiente?
4. ¿Los clientes prefieren su facturación completa?
5. ¿Se verifica que las incidencias se encuentren registradas en el sistema, con el fin de poder facturar los servicios incurridos?
6. ¿Qué sucede cuando no se ingresan las incidencias?
7. ¿Cómo se procede si se presentara algún servicio adicional?
8. ¿Cómo se procede cuando ya se facturó la orden?

9. ¿Quién da la alerta sobre los servicios adicionales?
10. ¿El área de contabilidad puede ingresar una factura sin visualizar que haya sido facturado al cliente?
11. ¿Se cumple con revisar en el sistema si existe un anticipo o letra por la orden de servicio, para proceder a aplicar, porque?
12. ¿Se ingresa a la cuenta de anticipo abonos no identificados?
13. ¿Las letras se ingresan al sistema en forma oportuna, identifique las causas?
14. ¿Se cumple con buscar en el correo alguna notificación que le indique el cobro de otros servicios adicionales?
15. ¿El área comercial entrega oportunamente las propuestas económicas cuando captan nuevos clientes?
16. ¿Todas las tarifas están ingresadas en el sistema?
17. ¿Cuándo existe actualización de tarifas, éstas se informan oportunamente?
18. ¿Existe abuso indiscriminado de notas de crédito y notas de débito?
19. ¿Existe un manual en donde indique el armado de la documentación para el envío de las copias que el cliente haya solicitado?
20. ¿Hay un control de seguimiento del 100 % de los cargos?

En el área de archivo de emisores y facturas no negociables:

1. ¿El área de facturación anula físicamente el documento mas no lo genera en el sistema o viceversa?
2. ¿Quién detecta los errores de emisión de facturas y en qué momento?

Anexo 3. Proceso de Facturación sin mejora

Objetivo

Emitir los comprobantes de venta (factura) que acrediten la transferencia de bienes o la prestación de servicios, en un tiempo máximo de 72 horas.

Actividades Principales

- Emitir factura

Lineamientos del Proceso

- La documentación del file de cada orden de servicio debe estar completa y ser consistente para la emisión de las facturas.

Responsabilidades

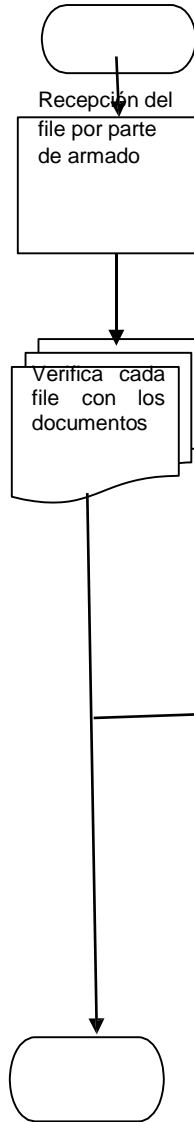
- Customers – Atención al cliente
- Encargado de Facturación

Detalle de Procedimientos con mejoras

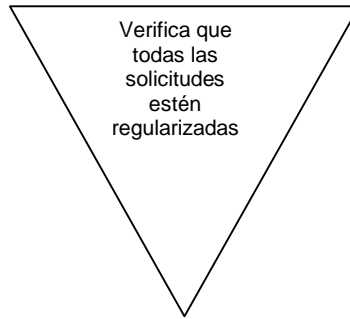
Responsable	N° Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN ASISTENTE DE FACTURACIÓN	1	<p><u>ARMADO DE FILE PARA FACTURAR:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe el file administrativo del auxiliar de armado. - Verifica que la documentación en el file este completa (Factura Comercial, BL o AWB, seguro, Packing List, Semáforo y Volante). - Entrega el file al encargado de facturación. 	File con documentos
	2	<p><u>LIQUIDACION DE REEMBOLSABLES</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepciona y verifica los documentos que contabilidad hace entrega. - Confirma vía correo la recepción de los documentos. - Verifica que los reembolsables estén correctamente provisionados. - Emitir las liquidaciones y adjuntar el reembolsable correspondiente. 	

Responsable	N° Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN ASISTENTE DE FACTURACIÓN	3	<p><u>ARCHIVO DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepciona los controles administrativos. - Ingreso de fecha de recepción al sistema. <p>Ordena correlativamente, por series los documentos y procede a archivarlos</p>	
	4	<p><u>ARCHIVO PARA UN CLIENTE:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresa los números de orden en el formato de archivo para el cliente. - Llena el formato del cliente, con la información ingresada en el formato de archivo. - Entrega las cajas al personal del cliente e indica que deben firmar el cargo de entrega. 	

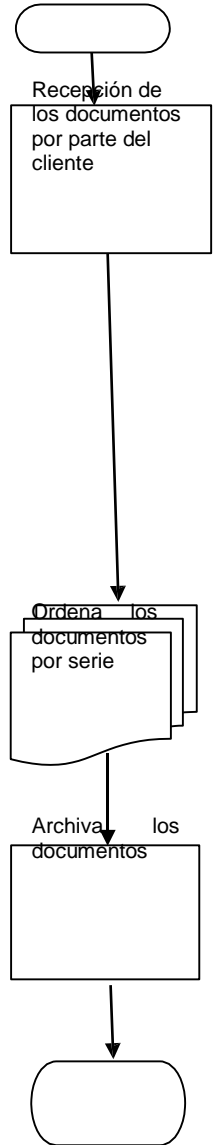
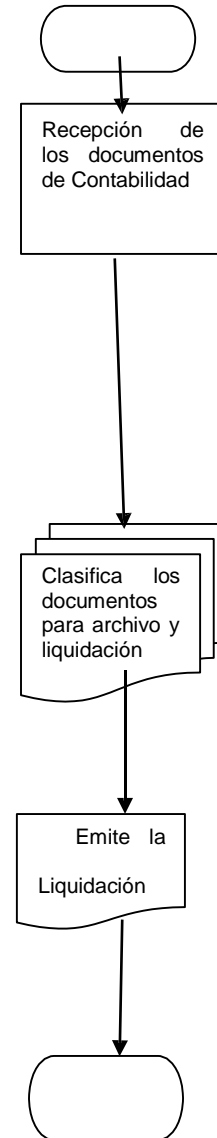
**ARMADO FILE
ARC. CTRL ADM.**



**E. FACTURACION
ARC. PARA ALMACEN**

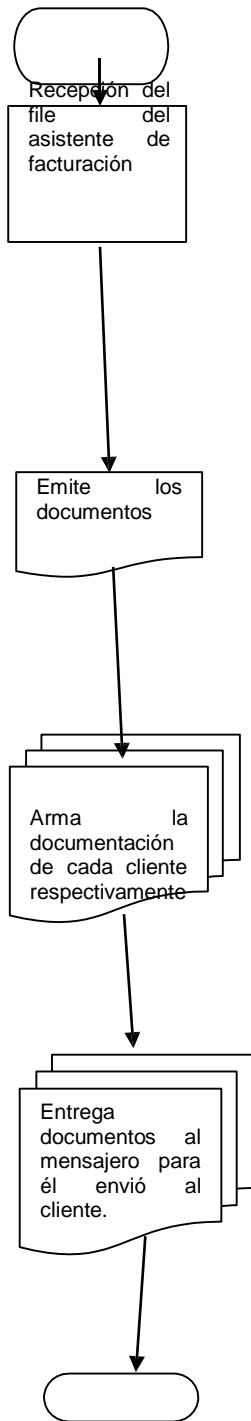


LIQ. REEMBOLSABLES

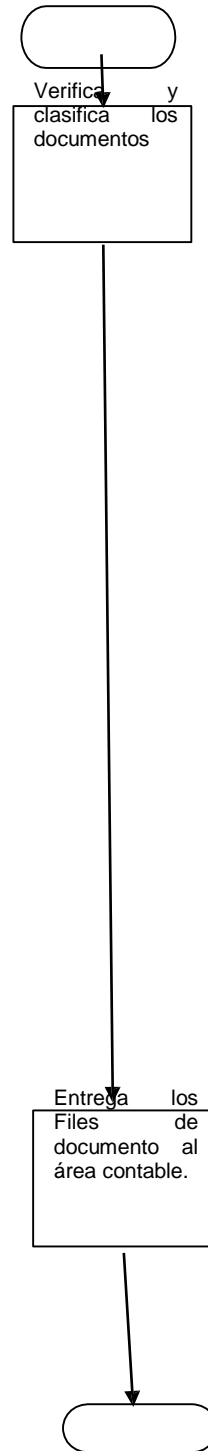


Responsable	Nº Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
<p>DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN</p> <p>ENCARGADO DE FACTURACIÓN</p>	1	<p><u>FACTURACION DE ORDENES DE SERVICIO:</u></p> <p>El encargado de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe el file administrativo, e inicia el proceso de facturación. - Emite las facturas, ingresando los cobros de los servicios incurridos; según propuesta económica. - Liquida los reembolsables que están a nombre del cliente. - Liquida los derechos de aduana, en el caso que estén previamente se haya cancelado. - Arma la documentación para el envío, remitiendo las copias que el cliente haya solicitado. - Entrega a los motorizados la documentación para su envío al cliente. 	
Responsable	Nº Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
<p>DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN</p> <p>ENCARGADO DE FACTURACIÓN</p>	2	<p><u>ARCHIVO DE EMISORES Y FACTURAS NO NEGOCIABLES:</u></p> <p>El encargado de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica y ordena el correlativo de los emisores y facturas no negociables, para el respectivo archivo. - Entrega el archivo de los emisores al área contable, en el cierre de cada mes para su revisión y aprobación. 	

FACTURACION DE ORDEN DE SERVICIOS



ARCHIVO DE DOCUMENTOS



Anexo 4. Proceso de Facturación con mejora

Objetivo

Emitir los comprobantes de venta (factura) que acrediten la transferencia de bienes o la prestación de servicios, en un tiempo máximo de 48 horas.

Actividades Principales

- Realizar control previo
- Emitir factura

Lineamientos del Proceso

- La documentación del file de cada orden de servicio debe estar completa y ser consistente para la emisión de las facturas.
- Por ningún concepto se podrá cobrar tarifa alguna por la venta de bienes y servicios sin que se observe lo estipulado por el área Comercial y el Contador General.
- Para la anulación de las facturas la unidad requirente deberá justificar técnicamente los motivos para realizar este requerimiento y se deberá solicitar la autorización del Contador General.

Responsabilidades

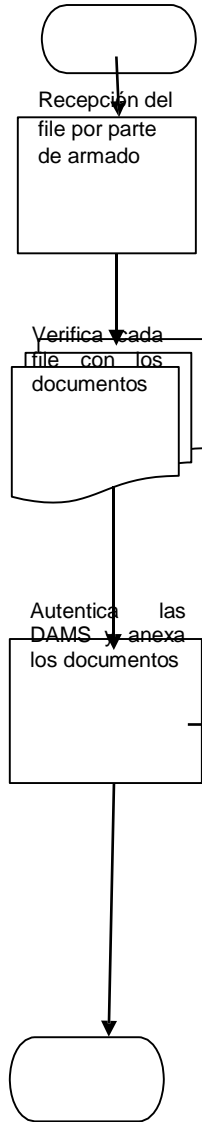
- Customers – Atención al cliente
- El contador General
- Encargado de Facturación
- Asistente de Facturación

Detalle de Procedimientos con mejoras

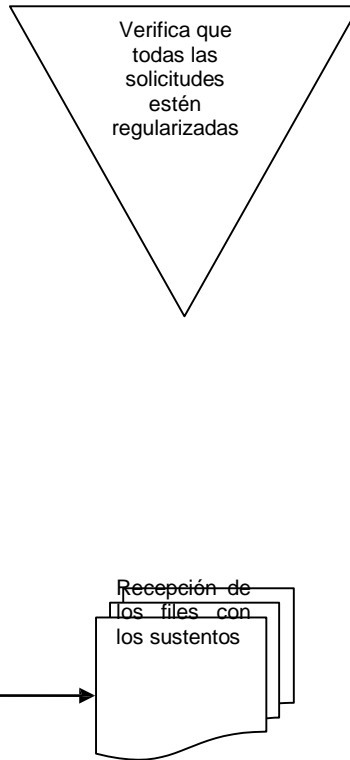
Responsable	N° Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN ASISTENTE DE FACTURACIÓN	1	<p><u>ARMADO DE FILE PARA FACTURAR:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe el file administrativo del auxiliar de armado. - Verifica que la documentación en el file este completa (Factura Comercial, BL o AWB, seguro, Packing List, Semáforo y Volante). - Se encarga de autenticar las DAMS y documentos de despacho (según solicitud de cada cliente); luego anexará todos los documentos de gastos correspondientes a la orden de servicio de cada cliente. - Entrega el file al encargado de facturación. 	File con documentos
	2	<p><u>LIQUIDACION DE REEMBOLSABLES</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepciona y verifica los documentos que contabilidad hace entrega. - Confirma vía correo la recepción de los documentos. - Verifica que los reembolsables estén correctamente provisionados. - Separa los documentos reembolsables según el tipo de facturación de los clientes, procede a archivar y liquidar según corresponda. - Verifica si existen anticipos por los conceptos de Sobrestadía, descarga y Visto Bueno, en el caso existiesen se debe colocar los anticipos en la liquidación. - Emitir las liquidaciones y adjuntar el reembolso correspondiente. 	

Responsable	Nº Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN ASISTENTE DE FACTURACIÓN	3	<p><u>ARCHIVO DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepciona los controles administrativos sellados con fecha de recepción por parte de los clientes. - Ingreso de fecha de recepción al sistema, según sello del cliente en el control administrativo. <p>Ordena correlativamente, por series los documentos y procede a archivarlos</p>	
	4	<p><u>ARCHIVO PARA UN CLIENTE:</u></p> <p>El asistente de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresa los números de orden en el formato de archivo para el cliente. - Coloca los files administrativos en la caja correspondiente según el formato de archivo y precintarla al momento que se encuentre llena. - Llena el formato del cliente, con la información ingresada en el formato de archivo. - Imprime el formato del cliente y coloca el sticker con el código de barra según el número de caja correspondiente. - Envía la solicitud para la aprobación del envío de cajas a los almacenes del cliente. - Entrega las cajas al personal del cliente e indica que deben firmar el cargo de entrega. 	

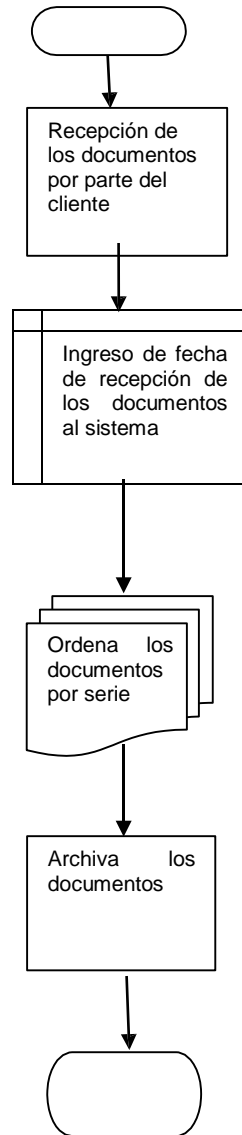
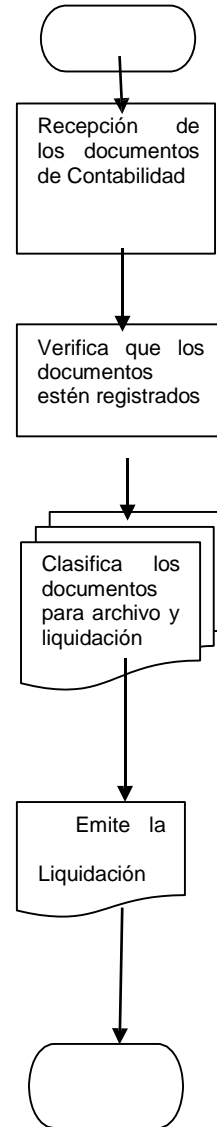
**ARMADO FILE
ARC. CTRL ADM.**



**E. FACTURACION
ARC. PARA ALMACEN**



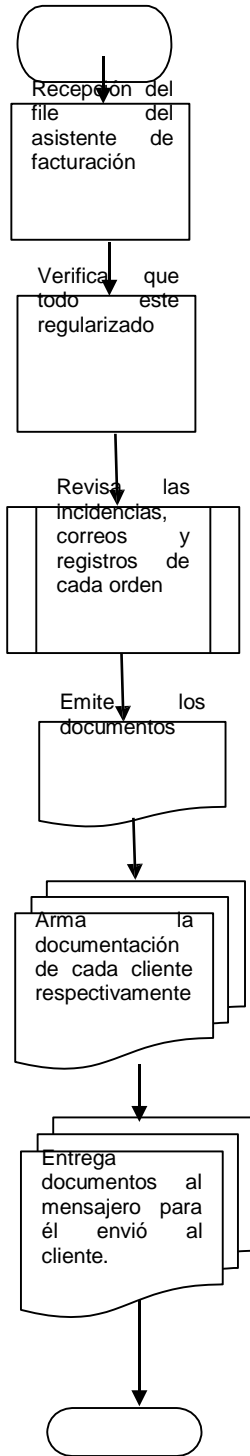
LIQ. REEMBOLSABLES



Responsable	N° Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
<p>DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN</p> <p>ENCARGADO DE FACTURACIÓN</p>	<p>1</p>	<p><u>FACTURACION DE ORDENES DE SERVICIO:</u></p> <p>El encargado de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe el file administrativo, e inicia el proceso de facturación. - Verifica que las transferencias y cheques solicitados estén debidamente sustentados, en el caso que se encuentre una transferencia o cheque por regularizar deberá enviar un correo alertando al responsable. - Verifica que las incidencias se encuentren registradas en el sistema, con el fin de poder facturar los servicios incurridos. - Si se presentara algún servicio adicional, el customer deberá informar oportunamente al área de facturación colocándolo en incidencias o si ya se facturó la orden deben enviar un correo copiando a las áreas involucradas. Desde la persona que recepciona, contabilidad y facturación. - Revisa en el sistema si existe un anticipo o letra por la orden de servicio, para proceder a aplicar. - Debe buscar en su correo alguna notificación que le indique el cobro de otros servicios adicionales. - Emite las facturas, ingresando los cobros de los servicios incurridos; según propuesta económica. - Solicita al Contador General vía correo, la aprobación para la emisión de las notas de crédito y notas de débito. - Liquida los reembolsables que están a nombre del cliente. - Liquida los derechos de aduana, en el caso que Antares Aduanas haya cancelado. - Arma la documentación para el envío, remitiendo las copias que el cliente haya solicitado. - Ingresa el número de la orden de servicio al reporte de mensajería. - Entrega a los motorizados la documentación para su envío al cliente. 	

Responsable	N° Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexos
<p>DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN</p> <p>ENCARGADO DE FACTURACIÓN</p>	<p>2</p>	<p><u>ARCHIVO DE EMISORES Y FACTURAS NO NEGOCIABLES:</u></p> <p>El encargado de facturación realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica y ordena el correlativo de los emisores y facturas no negociables, para el respectivo archivo. - Verifica que los documentos anulados en el sistema se encuentren sellados y el juego de copias completos. - Entrega el archivo de los emisores al área contable, en el cierre de cada mes para su revisión y aprobación. 	

FACTURACION DE ORDEN DE SERVICIOS



ARCHIVO DE DOCUMENTOS

