

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



“MEJORA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CAPITAL EXCHANGE PERÚ S.R.L., 2018”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:
CONTADORA PÚBLICA

Autor:

Mishel Kimberly Celestino Chauca

Asesor:

Mg. CPC. Cesar Peña Oxolon

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a la forjadora de mi camino, a mi madre la que me acompaña y siempre me levanta con sus motivaciones constantes que gracias a ello ha permitido que sea una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes.	11
1.2. Justificación	14
1.3. Objetivo	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivo Especifico	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Liquidez	15
2.2. Crédito	16
2.3. Crédito Internacional	17
2.4. Gestión de Cobros	17
2.5. Ratios de Gestión o eficiencia	18
2.6. Índices Financieros	20
2.6.1 Liquidez corriente	21
2.6.2. Activo corriente	22
2.6.3. Pasivo corriente	22
2.6.4. Efectivo equivalente de efectivo	22
2.6.5. Prueba acida	22
2.6.6. Capital de trabajo	23
2.7. Toma de decisiones	23
2.8. Organigrama	24
2.9. Diagrama de Ishikawa	24
2.10. Diagrama de flujo	25
2.11. Conocimientos, habilidades y destrezas académicas	26
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	30
3.1. Finalidad del cargo	30
3.2. Funciones	30
3.3. Limitaciones encontradas	31
3.4. Diagnóstico del trabajo realizado	32

CAPÍTULO IV. RESULTADOS	33
4.1. Presentación de resultados	33
4.2. Caso practico	33
4.2.1. Determinación de los análisis financieros	35
4.3 Ratios financiero	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	44
ANEXOS	46
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	50
ORDEN DE PEDIDOS DE GARANTIA	50
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	53
EMISION DE PRESUPUESTO	53
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	56
CREACION DE RELACION EMPRESARIAL	56
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	59
CONFIRMACION DE PEDIDO DE VENTAS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Descripción	Pág.
Tabla 1	Cuota de emisión y servicio de boletería corporativa	13
Tabla 2	Rotación de cartera	18
Tabla 3	Días de cartera	19
Tabla 4	Rotación de Cuentas por pagar	19
Tabla 5	Periodo promedio de cobro	19
Tabla 6	Periodo promedio de pago	20
Tabla 7	Días de pago	20
Tabla 8	Índice de liquidez general	21
Tabla 9	Prueba ácida	23
Tabla 10	Capital de trabajo	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Empresa Capital Exchange Perú SRL	12
Figura 2. Organigrama por responsabilidad	24
Figura 3: Diagrama de Ishikawa	25
Figura 4: Flujograma creación de relaciones empresariales	26
Figura5: Estado de situación financiera Empresa Capital Exchange Perú SRL 2017	35
Figura 6: Estado de situación financiera Empresa Capital Exchange Perú SRL 2018	36
Figura 7: Estado de resultado Empresa Capital Exchange Perú SRL 2017	37
Figura 8: Estado de resultado Empresa Capital Exchange Perú SRL 2018	38

RESUMEN

El presente trabajo que lleva por título: “Mejora en el proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez de la empresa Capital Exchange Perú S.R.L., 2018, dada la importancia que este rubro de la Cuentas Contables, representan para los activos de la empresa y la disponibilidad de dinero circulante. Tuvo como Objetivo general: Exponer una mejora para los procesos del departamento créditos y cobranzas a fin de mejorar la liquidez en Capital Exchange Perú SRL, 2018. Se realizó un estudio de tipo descriptivo de las operaciones de la empresa que a su vez sirvió como Unidad de Estudio. Para obtener resultados se aplicó el análisis de los Estados financieros y puntualmente se realizaron análisis de antigüedad y vencimiento de las cuentas dudosas. Lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: a) exponer un plan de mejoras estratégicas para optimizar los procesos del departamento de créditos y cobranzas a fin de mejorar la liquidez en la empresa Capital Exchange Perú SRL; b) determinar cómo se lleva a cabo el proceso de créditos y cobranzas en la empresa Capital Exchange Perú SRL y c) definir operaciones que aporten mejoras a los procesos de créditos y cobranzas a fin de optimizar la disponibilidad de liquidez.

Palabras claves: Crédito, Cobranza, Liquidez, Contabilidad y Procedimiento.

ABSTRACT

This work is entitled: “Improvement in the credit and collection process to optimize the liquidity of the company Capital Exchange Peru SRL, 2018, given the importance that this item of Accounting Accounts represents for the assets of the company and the availability of circulating money. Its general objective was: Present an improvement for the processes of the credit and collections department in order to improve liquidity in Capital Exchange Peru SRL, 2018. A descriptive study of the operations of the company was carried out, which in turn served as Unit study. To obtain results, the analysis of the financial statements was applied and analyzes of the aging and maturity of the doubtful accounts were carried out on time. This allowed us to reach the following conclusions: a) present a strategic improvement plan to optimize the processes of the credit and collections department in order to improve liquidity in the Capital Exchange Peru SRL company; b) determine how the credit and collections process is carried out in Capital Exchange Peru SRL and c) define operations that provide improvements to the credit and collections processes in order to optimize liquidity availability.

Keywords: Credit, Collection, Liquidity, Accounting and Procedure.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las empresas realizan investigaciones sobre herramientas de trabajo que le permita mejorar la evolución de sus movimientos mercantiles, todo ello se lleva a cabo según los negocios que se realizan en el contexto y que les exige la tomar acciones que logran mantener el negocio operativo, cubriendo las exigencias de los clientes y logrando niveles altos de rentabilidad.

El siguiente trabajo propone una mejora en los reportes de las cuentas por cobrar y los créditos de la empresa CAPITAL EXCHANGE PERU S.R.L. con la finalidad de demostrar que la implementación existente puede ser mejorada y tener un propósito positivo en la liquidez y de esta manera sirva de inicio para mejorar otras gestiones. Esta mejora será efectiva en la medida que se establezca el plazo final de facturación o su vencimiento, es decir, que los clientes tengan las condiciones que rigen la modalidad de pago acordada, por lo cual se hace necesario llevar un control de los vencimientos, de otra forma será imposible saber si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en los periodos correspondientes.

En tal sentido, se utilizaron los Estados Financieros, donde se realizarán; análisis financiero verticales y horizontales, se aplicarán los índices Financieros (índice de Liquidez, índice de Gestión, índice de Solvencia e índice de rentabilidad) y un cuadro comparativo entre la toma de decisiones y los Análisis Financieros. La importancia del presente trabajo radica en comprobar un aumento en la liquidez mediante de la implementación de una propuesta para mejorar las cuentas por cobrar. (CxC).

1.1. Antecedentes.

La empresa CAPITAL EXCHANGE PERU S.R.L. es una empresa peruana que empieza en funcionamiento 09 de octubre del 2017 y nace gracias a la demanda del mercado en dedicada a ofrecer servicios de cambio de divisas y boletería aérea. Está enfocada en la experiencia del cliente. Por ello, le brinda operaciones de cambio y boletería aérea sin moverse de su casa u oficina, de forma segura, confiable mediante su página web, por la exigencia de los clientes, en este sentido CAPITAL EXCHANGE PERÚ S.R.L. ofrece mejorar en los reportes de las cuentas por cobrar y créditos, para poder optimizar la liquidez. La dirección de la empresa es Cal. Catalino Miranda N°453, Urb. Tejada Alta (Oficina 602), Barranco, Lima; su principal actividad es ofrecer servicios de operaciones cambiarias y boletería aérea, comprometidas en satisfacer las necesidades de clientes corporativos. Esta registrado como casa de cambio en la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS); y asociados a la Cámara de Comercio de Lima.

Misión

Garantizar rapidez, seguridad y confianza a través de nuestros servicios de operaciones cambiarias y gestión de boletería aérea, proporcionando las mejores alternativas de negocio a nuestros Clientes Corporativos, gracias a nuestra experiencia y profesionalismo.

Visión

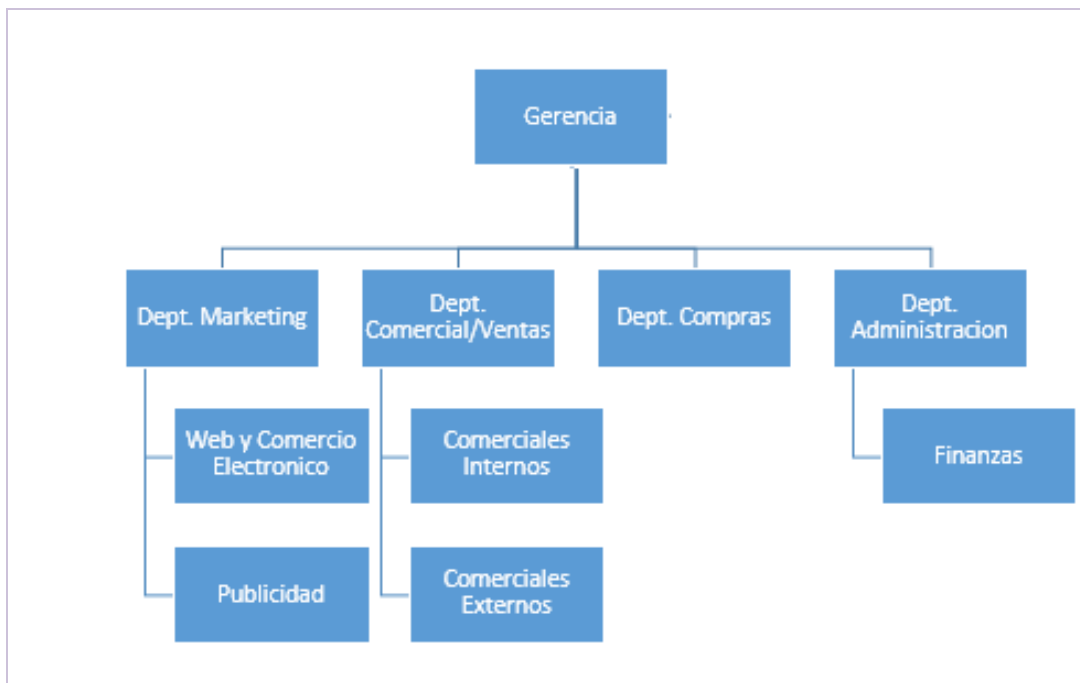
Innovar y mejorar constantemente nuestros servicios para ser reconocida como la mejor opción en el mercado en gestión de operaciones cambiaras y boletería aérea al brindar los mejores resultados y máximos beneficios a nuestros Clientes en Perú y Latinoamérica.

Valores

- Compromiso
- Honestidad
- Seguridad
- Confiabilidad

Organigrama Capital Exchange Perú S.R.L

Figura 1: Organigrama Capital Exchange Perú



Fuente: Capital Exchange Perú SRL

Productos

Boletería aérea

- Convenios Corporativos.
- Proponemos la mejor opción. Mínimo tres cotizaciones por solicitud.
- Atención de eventualidades.
- Servicio de rastreo de vuelo.

Cuota de emisión y servicio de boletería corporativa

La Cuota de Emisión correspondiente a los servicios de la empresa

Todos afectos al 18% del IGV

Tabla 1: Cuota de emisión y servicio de boletería corporativa

SERVICIO	US\$
Emisión de boletos aéreos Nacional	7.00
Emisión de boletos aéreos Internacionales	15.00
Emisión de boletos aéreos Business Class	15.00
Emisión de boleto de transporte terrestre	5.00
Reemisiones nacionales	7.00

Operaciones cambiarias

- Cambio de divisas por transacciones electrónicas.
- Operaciones cambiarias rápidas, eficientes y seguras.
- Tasas de cambio preferenciales según el monto de la operación.
- Servicio cambiario entre Soles y Dólares.
- Operaciones bancarias directas en BCP e Interbank.
- Registro de operaciones de cambio de divisas vía email.

Clientes

Los principales clientes son:

- Payvalida
- Roxfarma
- Gestare
- Schreder
- Bupartech
- Estación 715

Competidores

Los principales competidores son:

- Jet Perú
- Rextie
- Tkambio

1.2. Justificación

La siguiente investigación, es de vital importancia para la empresa CAPITAL EXCHANGE PERU SRL, debido a que está enfrentando dificultades que solicitan una solución según la propuesta denominada. **“MEJORA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CAPITAL EXCHANGE PERÚ S.R.L. 2018”**

Se encontró y se puso en evidencia las fallas en la gestión de cobranza, se introdujo una propuesta que ayudara a mejorar el control de las cuentas por cobrar, buscando la solución de los problemas de circulante.

1.3. Objetivo

1.3.1. Objetivo General

- Exponer una mejora para los procesos del departamento créditos y cobranzas a fin de mejorar la liquidez en CAPITAL EXCHANGE PERÚ SRL, 2018.

1.3.2. Objetivo Especifico

- Determinar cómo se lleva a cabo el proceso de créditos y cobranzas en CAPITAL EXCHANGE PERÚ SRL, 2018.
- Definir operaciones de mejora en el proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez de CAPITAL EXCHANGE PERÚ SRL, 2018.
- Implementar controles en los procesos de créditos y cobranza para optimizar la liquidez de CAPITAL EXCHANGE PERÚ SRL, 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, es necesario para una empresa porque a falta de liquidez en algún momento hace que la empresa presente compromisos de pago a corto y largo plazo.

Conforme determina (Lawrence y Chad, 2012): la “Liquidez se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo, la liquidez de una empresa se mide, si tiene liquidez midiendo cuan rápidos y fácil pagan sus obligaciones ya sea a proveedores, trabajadores, instituciones financieras, etc.”.

Según (Bernstein, 1999), “la liquidez es la facilidad, velocidad, para convertir los activos circulantes en efectivo circulante, y la falta de ésta se considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras”.

Lo mencionado por Bernstein, se entiende por liquidez a la facilidad de convertir las inversiones y activos en circulante o instrumentos de liquidez monetaria.

(Novelo, 2016), nos dice que la teoría de la preferencia de la liquidez, trata de la demanda de dinero. La liquidez es tener dinero circulante para utilizarlo cuando lo necesitemos. La demanda de dinero se define se origina por 3 motivos.

1. Motivo de transacciones: las personas guardan dinero efectivo para materializar sus transacciones u operaciones.
2. Motivo preventivo: las personas mantienen efectivo para solventar sus imprevistos.
3. Motivo especulativo: los individuos cuentan con depósitos de ingresos vinculados a sus riquezas (p. 41).

La unión de estos 3 motivos ofrece el siguiente comentario: Existe una distinción entre montos reales y nominales. La exigencia de efectivo es en saldos reales, tomando como base el poder adquisitivo, se establece una relación negativa con la tasa de interés y positiva con el ingreso.

$$M/P=f(i, Y)$$

La velocidad de circulación del dinero es variable y dinámica, se mueve en razón de la tasa de interés. La exigencia de efectivo esta negativa si se relaciona con las tasas de interés y por ende la velocidad se incrementa.

$$V=PY/M=Y/(f(y))$$

2.2. Crédito

La palabra crédito viene del latín **creditum** que se traduce “cosa confiada”, la persona deudora de un crédito, sea jurídica o natural está usando los recursos de otro para asumir una deuda o un servicio con la condición de reembolsar el préstamo más los intereses, hasta la fecha indicada y en un periodo de tiempo limitado (Gitman y Zutter, 2012). La finalidad de otorgar crédito es ayudar a incrementar las ventas y poder cumplir con el objeto de incrementar la rentabilidad y los ingresos.

Componentes del crédito.

El crédito está formado por:

- Solicitante del crédito (Consignatarios o clientes) Otorgante o (Acreedor)
- Documentos por cobrar (Facturas, letras, giros, notas de crédito, notas de débito y otros.)

Garantías

- Estado de cuenta
- Monto de crédito
- Plazo de crédito
- Tasa de interés

Según (Gitman y Zutter, 2012), “las condiciones de venta forman parte del crédito a los clientes que la empresa le otorgó, el desempeño de la empresa rige los términos de crédito a los clientes.

2.3. Crédito Internacional

Crédito internacional: “es el intercambio de recursos entre dos o más países en las que participan bancos corresponsales o receptores y bancos emisores de pago”.

Según (Gitman y Zutter, 2012) “la administración de crédito internacionales, es más complicada ya que las operaciones realizadas, exponen a las empresas, a peligros y retrasos en transporte de mercaderías a grandes distancias y tener que cruzar fronteras internacionales, así como también al riesgo cambiario”.

2.4. Gestión de Cobros

La gestión de cobranza son una serie de procesos donde se aplican estrategias específicas, cuyo principal objetivo es el reavivar la relación comercial con el cliente.

Según (Van y Wachowicz, 1999), “La compañía realiza su política de cobranza mediante la utilización de procedimientos de cobranzas, que incluyen envío de faxes, cartas, llamadas telefónicas, visitas y visitas de acción legal”.

Según (Gitman y Zutter, 2012) existen técnicas de cobro desde el envío de correspondencia hasta iniciar una acción legal. A medida que la cuenta incurra con el pago se produce una morosidad y el esfuerzo de cobrar es más riguroso.

Estas técnicas son:

1. Cartas: cuando no se recibe un cobro en un periodo de tiempo determinado, se procede a una notificación con carta.
2. Llamadas telefónicas: se le realiza llamadas al cliente para incitarlo a cancelar.
3. Visitas personales: se envía a la persona encargada de cobros a ir a la casa del cliente.
4. Agencia de cobro: las cuentas dudosas o incobrables se envían a una agencia de cobranza.

5. Acción legal: es la acción más rigurosa para la agencia de cobro. La acción legal es muy costosa y puede llevar a un proceso el deudor en el cobro por el crédito

2.5. Ratios de Gestión o eficiencia

Los índices de gestión admiten la evaluación de los resultados sobre las decisiones políticas adoptadas por la firma en el uso de sus recursos en referencias a pagos, cobros, activos e inventarios. Estos indicadores valoran el grado de actividad y la eficiencia con la son utilizados los recursos disponibles, a partir del análisis de actividad de determinas partidas del Balance durante el ejercicio, de la distribución de las inversiones y del valor respectivo de las diferentes partidas del gasto en referencia de los ingresos que produce la empresa mediante las ventas.

Por otro lado, valora el monto de los gastos y los ingresos sobre la utilidad obtenida en un ejercicio, con la finalidad de valorar la capacidad de la compañía para producir rendimiento excedente que permitan cubrir los gastos. Podemos mencionar los siguientes:

Rotación de cartera. - Es la ratio de eficiencia que señala la manera cómo se está recobrando la cartera, siguiendo las políticas de crédito de la compañía, se expresa en veces

Tabla 2: Rotación de cartera

Rotación de Cartera =	Ingresos Operacionales (Ventas) a crédito
	Cuentas por Cobrar Promedio

Fuente: Zamora (2019)

Se puede iniciar del tiempo medio de cobranza, expresado como el monto promedio de tiempo que se utiliza para recobrar las cuentas por cobrar, se expresa de la siguiente forma:

Tabla 3: Días de cartera

Días de cartera	Cuentas por cobrar promedio	por
	Ingresos operacionales (ventas) a crédito	a

Fuente: Zamora (2019)

El período promedio de cobro es importante con relación a las condiciones de crédito de la firma, siendo expresado también:

Rotación de cuentas por pagar. - La rotación de las cuentas por pagar enuncia la manera cómo se está operando el crédito con los vendedores.

Tabla 4: Rotación de Cuentas por pagar

Rotación de Cuentas por Pagar	=	Compras	a
		Cuentas por Pagar Promedio	

Fuente: Zamora (2019)

De igual forma que con los inventarios, la rotación de las cuentas por pagar se puede medir con una duración promedio de pago de la cuenta, es decir, el tiempo promedio que se utiliza para pagar la obligación, que se obtiene como sigue:

Tabla 5: Periodo promedio de cobro

Período Promedio de Cobro	=	360 días	
		Rotación de Cartera	de

Fuente: Zamora (2019)

Otra manera de plantear lo anterior es según la siguiente fórmula:

Tabla 6: Periodo promedio de pago

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{360 \text{ días}}{\text{rotación de CXP}}$$

Fuente: Zamora (2019)

Es importante en referencia a las políticas del crédito medio otorgado a la compañía. Es importante mencionar que los bancos y los principales proveedores de crédito prestan atención al índice período promedio de pago pues admite conocer los esquemas de pago de la compañía.

Tabla 7: Días de pago

$$\text{Días de pago} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio}}{\text{CXP}} \times 360$$

Fuente: Zamora (2019)

2.6. Índices Financieros

Para (Alcántara, 2013), “Los indicadores financieros son usados para presentar las relaciones que se establecen entre las cuentas de los estados financieros; y sirven para estudiar su liquidez, rentabilidad, solvencia y eficiencia operativa de una empresa” (p.2). Por su parte, (Herrera, A.; Betancourt, V.; Herrera, A.; Vega, S. y Vivanco, E., 2016) expresan: “Los indicadores de liquidez son esenciales para valorar la situación y el desempeño financiero y económico de una empresa al corto plazo, se trata, de detectar si la empresa posee suficientes recursos financieros, disponibles para cumplir las obligaciones” (p.26). Las ratios financieras se les atribuyen a matemáticos italianos como (Pacioli, 2017), quien aplicó la partida doble comenzando la técnica contable y financiera. Fueron los banqueros norteamericanos, los que se usaron las

razones financieras como medio de gestión. Desde 1908 se comenzó a usar unidades de valor – crédito como la encontrada en la literatura de Rosendale, también se encontraron créditos de la revista Banker’s Magazine

Las razones estudiadas de forma debida permiten localizar las áreas que necesitan mayor presencia para mejorar la gestión de la compañía. Entre los índices financieras para la liquidez se encuentran:

2.6.1 Liquidez corriente

Según (Apaza, M, 2011), nos dice como el índice de solvencia “mide la habilidad del empresario para atender el pago de sus Obligaciones corrientes, en cuanto indica los valores que se encuentran disponibles en el Activo Corriente para cubrir la deuda a un corto plazo”.

Las conclusiones analizadas en el estado de situación financiera permiten conocer en su aspecto primario la capacidad de pago de la empresa a corto plazo. En una base de comparaciones y punto de partida, se debe tomar en cuenta una relación con la unidad mayor como satisfactoria, pues la inversión de los socios, en activo corriente debe ser menor o igual a la inversión de los acreedores en tal activo, dado que el riesgo lo toman ambos por igual, es decir, la responsabilidad de los socios en la inversión en activo corriente no debe de ser menor a la de los que concurran a suplir dicho activo.

Tabla 8: Índice de liquidez general

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Fuente: Zamora (2019)

2.6.2. Activo corriente

Según Elaboración y Preparación de los EEFF, (Apaza, 2012) “El activo es un bien económico, es recurso intangible o tangible que la compañía tiene y puede convertirse en dinero u otro activo circulante equivalentes. Y se clasifican según su grado de liquidez, es decir como ese activo puede convertirse en efectivo”.

El activo circulante, son recursos o inversiones que posee la empresa para disponer de ellos inmediatamente y poder cumplir las obligaciones de pago, comprenden el rubro de caja, bancos, valores negociables, entre otros. Se puede decir que a diferencia del activo disponible se puede obtener el activo realizable y exigible, que está constituido por aquellos activos corrientes que representan derecho de cobro como son las facturas, giros, letras por cobrar, créditos concedidos, entre otros.; y como los bienes que mantiene la empresa y están destinados para su venta. Estos últimos (Activo exigible y realizable) con diferencia al Activo disponible, no cuenta con mayor velocidad de liquidez ya que estos se hacen efectivo cuando se vendan o se cobren

2.6.3. Pasivo corriente

Según Elaboración y Preparación de los EEFF, (Apaza, 2012) Se entiende por pasivo: “las obligaciones y/o deudas que ha contraído la empresa; éstas pueden ser a corto (un año), mediano o a largo plazo (mayor a un año)”.

2.6.4. Efectivo equivalente de efectivo

(Apaza, 2012), dice que “está compuesto por monedas en curso o su equivalente disponible para la transacción, tales como: monedas en caja, billetes, depósitos bancarios en cuentas de cheques, giros bancarios, telegráficos a favor de la empresa”.

2.6.5. Prueba acida

(Apaza, M, 2011), afirma que la prueba defensiva como prueba ácida o índice de liquidez inmediata, “es parecida al índice de solvencia con la particularidad de la

exclusión del inventario, el cual puede ser activo circulante menos convertible. Esta prueba muestra la posibilidad de cumplimiento de obligaciones a corto plazo presumiendo que el stock no sea vendido”.

Tabla 9: Prueba ácida

$$\frac{\text{Prueba acida} = \text{Activo Cte} - \text{existencias} - \text{Gtos. Pag. Anticipado}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Fuente: Zamora (2019)

2.6.6. Capital de trabajo

(Apaza, M, 2011) en donde define como capital de trabajo neto o capital corriente,” se obtiene de la diferencia del Pasivo Corriente del Activo Corriente a este sobrante, se le denomina comúnmente Capital Corriente neto”. Aun cuando no es un índice, se usa para medir la liquidez general de una empresa. Generalmente, el contrato de una deuda a largo plazo señala específicamente un mínimo de capital de trabajo neto que debe ser mantenido.

Tabla 10: Capital de trabajo

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Fuente: Zamora (2019)

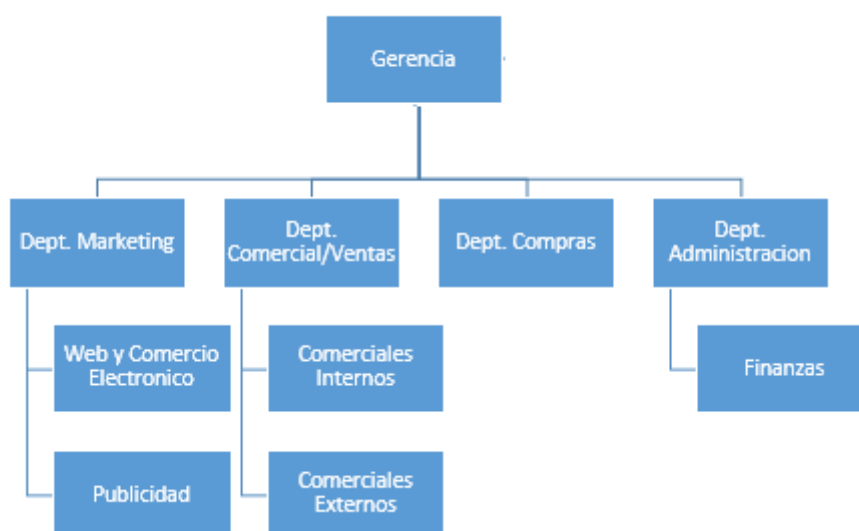
2.7. Toma de decisiones

Según (Munch, 2006), “la toma de decisiones es un proceso sistemático y lógico mediante el cual se elige entre varias opciones el destino y la acción óptima. Tomar decisiones es una acción exclusiva de directivos y de ella depende el funcionamiento de la empresa”. Es muy importante ya que conlleva consecuencia interna como consecuencias en la utilidad, en los productos, sobre el personal, entre otros, en la organización, y externamente en proveedores, y clientes.

2.8. Organigrama

Un organigrama es un diagrama en el cual se detalla la estructura de la empresa y la relación existente entre cada una de los cargos que forman la empresa. Se diseña un organigrama en función a las áreas

Figura 2: Organigrama por responsabilidad

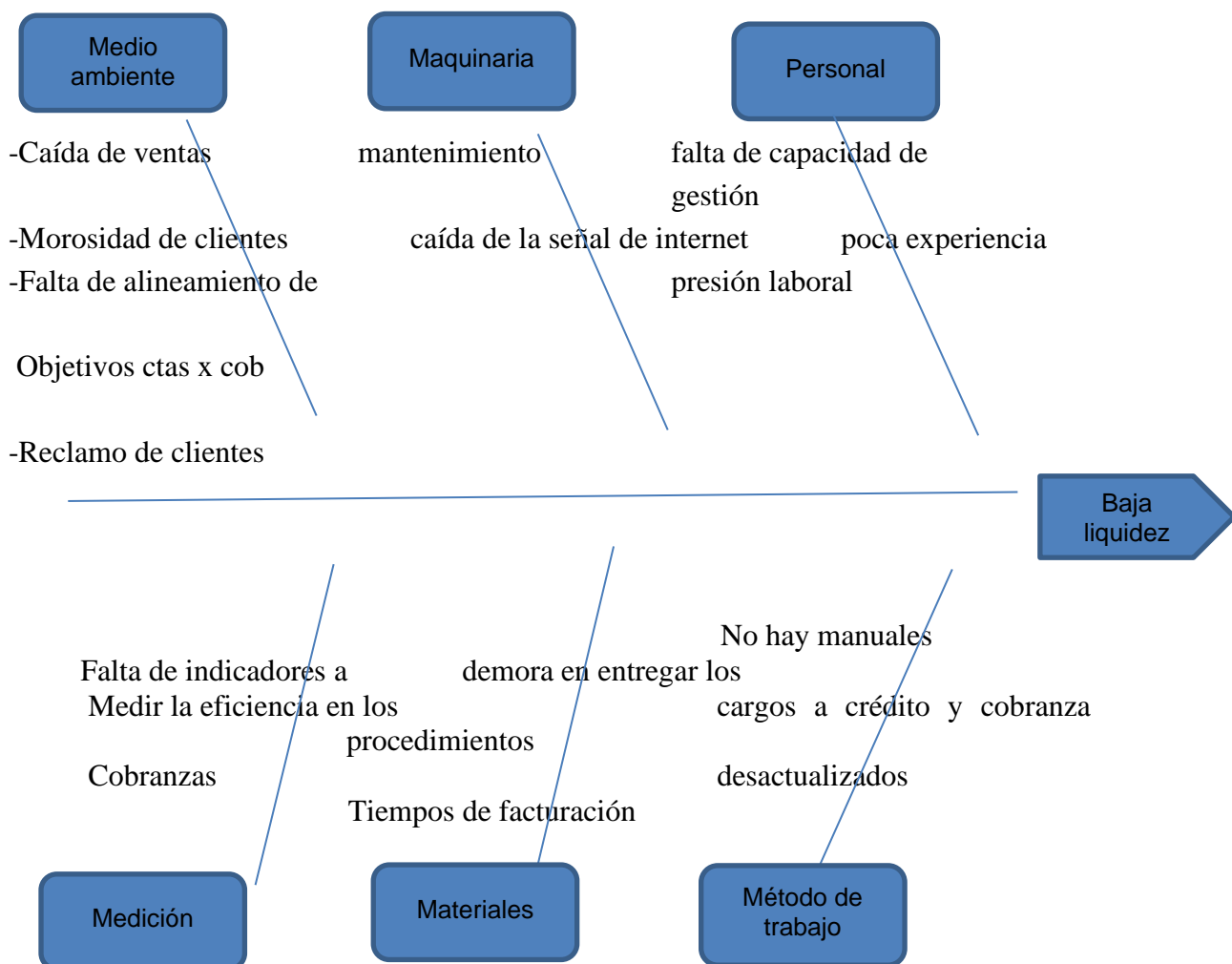


Fuente: Capital Exchange Peru SRL

2.9. Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa, se conoce como el diagrama de espina de pescado o diagrama de causa y efecto, es un instrumento que permite conocer las causas de un problema específico, analizando, los elementos que están relacionados con el problema (mano de obra, maquinarias y equipos, medio ambiente o entorno, método y medición, entre otros). En general el diagrama de Ishikawa es un gráfico en el cual se identifican las causas y posibles soluciones del problema específico. (D'Alessio, 2012)

Figura 3: Diagrama de Ishikawa

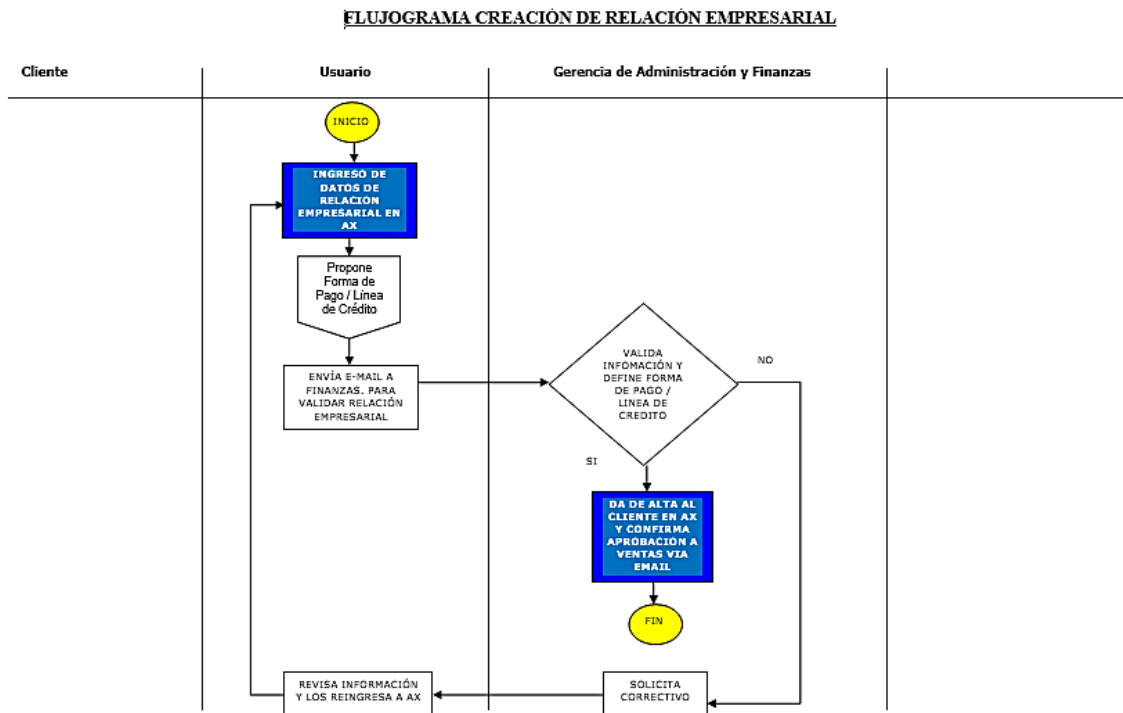


Fuente: Elaboración propia

2.10. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es la presentación gráfica de la sucesión de todas las acciones necesarias para obtener un resultado, se utiliza para mostrar los procesos de una manera objetiva y clara (Bonilla et al., 2010)

Figura 4: Flujograma creación de relaciones empresariales



Fuente: Capital Exchange Perú SRL

2.11. Conocimientos, habilidades y destrezas académicas

Al culminar mis estudios profesionales en la Universidad Privada del Norte, comencé con mi experiencia profesional. Primero comencé como practicante y posteriormente realicé experiencias a nivel profesional, la experiencia profesional llegó después de una larga escalada, en la cual fui asumiendo mayores responsabilidades en el campo laboral, aunado esto aún perfil de conocimientos, habilidades y formación académica.

La experiencia está compuesta por el desempeño de diversos cargos en diferentes empresas en las cual desempeñé alguna de las siguientes funciones

Capital Exchange Perú SRL

- Asistente de Tesorería
 - ❖ Registro de operaciones contables en el sistema

- ❖ Elaboración e implementación de procedimientos contables y financieros necesarios para el control de las operaciones.

- Supervisión del registro de operaciones contables y financieras.
- Evaluación y control de las operaciones bajo mi responsabilidad
- Verificación de las facturas emitidas para aprobar su emisión.
- Preparación y entrega de las Declaraciones SUNAT para su presentación y pago.

El desempeño presentaba limitaciones por cuanto no contaba con el apoyo de la Gerencia sobre todo en el área de control y registro de las operaciones contables, principalmente el manejo está centralizado en la gerencia, esto producía un desorden en cuanto a lo económico.

La gerencia no llevaba un filtro de los ingresos y gastos que se realizaba, la contabilidad se encarga de salvaguardar y custodiar los activos y pasivos de la empresa.

- ❖ Análisis de las cuentas contables, aquellas que tenían saldos por cuentas por cobrar, cuentas por pagar, las cuentas contables extraídas de los estados financieros, para el análisis: identifique los saldos de las cuentas contables tanto como en el Activo y Pasivo con la finalidad de visualizar en que cuenta estaba con el problema y presentar a la gerencia con notas, las cual me ayudaba a la empresa en toma de decisiones
 - Realizar las planillas en el plame,PDT 601 y el pago de las AFP
 - Registro de compras, liquidación de fondos fijos y entregas a rendir, Registro de Libros Contables e impresión de libro diario, libro mayor, libro de activo fijo, registro de ventas, registro de compras y PLE
 - Atención de requerimientos de las entidades externas, SUNAT, MINTRA, Min. Producción, INEI, AFP y Auditores externos.

- Programación de Inventarios anuales de existencia y activos fijos, Análisis de cuentas, conciliaciones bancarias e análisis de ingresos y gastos
- Realizar el análisis de Bancos, remuneraciones, cuentas por pagar, cuentas por cobrar en los clientes
- Elaboración un plan de trabajo estableciendo cronogramas de fechas para la presentación de la información que sea solicitada en cualquier instante, lo cual nos permitió cumplir en forma oportuna los créditos que fueran solicitados. Solicite al contador contar con una caja chica para poder cubrir pagos de gastos, también se realizó los cobros adecuados según los cronogramas de pago de los clientes

Fortalezas

Amplios conocimientos en el área de Tesorería de la empresa Capital Exchange Perú SRL.
Comprometida con mi trabajo al 100% en el área contable que me asignen.

Debilidades

No se elaboraban cronogramas de pagos, no se llevaba un control de ellas.

Las decisiones que tomaba la gerencia no fueron buenas en algunos casos en caja chica y las entregas a rendir.

Oportunidad

Alto niveles de confianza en la empresa, en la realización de las cuentas por cobrar.

Amenazas

Que no cuente con utilidad a fin de año.

Asistente de tesorería en la empresa JAC Soluciones Empresariales EIRL

- Realización de manejos bancarios, transferencias, cobros
- Preparación y liquidaciones mensuales, IGV, Renta, PLAME, AFP, Senati, DAOT, SCTR, Vida Ley y declaraciones Precios de Transferencia.
- Análisis de cuentas, conciliaciones bancarias e análisis de ingresos y gastos
- Seguimiento y control de las operaciones de las facturas por cobrar a clientes/vinculadas y cuentas por pagar a proveedores/vinculadas

- Registro de Libros Contables e impresión de libro diario, libro mayor, libro de activo fijo, registro de ventas, registro de compras y PLE.
- Revisión de las retenciones de impuestos.

Se contribuyó en la mejora de poder optimizar un procesamiento, codificación y contabilización de los documentos contables, es decir debitando y abonando en las diferentes cuentas. Contribución que conllevó a obtener la información contable y financiera de manera correcta y real. También se implementó en el llenado de los documentos de las salidas de mercadería. Se realizaban reportes de gastos mes a mes, señalando las variaciones y evitando la duplicar costos.

Practicante contable en la empresa Transnacional de Venta de Luminarias.

Schreder Perú s.a.

- Análisis de cuentas, conciliaciones bancarias e análisis de ingresos y gastos
Analizar y conciliar las entregas a rendir y gastos de viaje.
- Analizar los trabajos en curso.
- Liquidaciones de impuestos, (PDT 601 PDT 621), A.F.P., Seguro Social, Senati, DAOT, SCTR, Seguro Vida Ley.
- Revisión y verificación de planilla de empleados y obreros, liquidación de aportaciones y depósitos de C.T.S. gratificaciones, vacaciones, AFPNet.
- Registro de compras, registro de ventas liquidación de fondos fijos y registro de entregas a rendir.
- Participación de inventarios de existencias y activos fijos.
- Registro de Libros Contables e impresión de libro diario, libro mayor, libro de activo fijo, libro de registro de ventas, libro de registro de compras, libro de inventario y balances.
- Realice trámites administrativos ante Notarios (legalizaciones de libros y Registros contables), SUNAT, SUNARP y entre otros.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

El ingreso a la empresa Capital Exchange Perú SRL es producto de la necesidad de implementar mejoras en el área de créditos y cobranza. Con apoyo del contador pude trabajar directamente en el área de contabilidad; el equipo estaba conformado por el área de ventas y tesorería también con el apoyo de la Gerencia General, las funciones comprendían: revisar los documentos de crédito y cobranza, ya que estaba claro que en el área no se estaban ejecutando de la forma correcta , lo que generaba baja productividad ,tiempos muertos e ineficiencia .para resolver se busca optimizar y ordenar el proceso de créditos y cobranzas en la empresa, se cuenta con los materiales y recursos, por lo tanto se constituye alternativas apropiadas a la misma en adelante.

3.1. Finalidad del cargo

Llevar el correcto control de las operaciones de la empresa y plasmarlo el sistema contable

3.2. Funciones

- Recepción, control y ordenamiento de los documentos que me sirvió de sustento a las operaciones y transacciones que realizo la empresa
En muchas ocasiones se recibió documentos con distintos errores ya se en monto, gastos personales y no de la empresa.
- Registro de facturas de compras y venta en el sistema contable, esto siempre se realizó con rigurosidad de los datos obligatorios que se tenía de contar.
- Liquidación de IGV e impuesto a la renta mensual
- Elaboración de gráficos de facturación de compras y ventas
- Análisis de las facturas de ventas si el concepto del servicio y la tasa aplicada para el cliente son las correctas.
- Analizar la factura de compra que este bien emitida según el concepto que estamos adquiriendo
- Análisis de conciliación bancaria

- Elaboración e ingresos al sistema contable los asientos como provisiones, pagos, cobros.
- Mantener informado de las operaciones realizadas a la empresa
- Brindar la información solicitada al contador cuando sea requerida.
- Tener el conocimiento actualizado de las diferentes normativas.
- Implementación de los Boucher contables, mediante el sistema contable STAR SOFT, punto que fue sugerido por mi persona a la gerencia, antes se realizaban manualmente, este proceso sirvió para reducir tiempo que se demoraba en el cierre contable.
- Se realizó una mejora en las formas de cobro que la empresa tenía, siendo de manera más rápida y segura mediante los pagos, transferencias a la cuenta.

3.3. Limitaciones encontradas

Retraso en el envío de la documentación

Una de las grandes limitaciones encontradas en la empresa Capital Exchange Perú SRL fue la demora de los envíos de la documentación contable por parte de la persona encargada, la documentación era demasiada por la cantidad de comprobantes de pago que emitía y recibía, esto ocasionaba la demora en el registro contable y procesamiento de la información.

Retraso en los envíos de las cuentas bancarias, a nombre de la empresa, retrasando las conciliaciones bancarias a fin de mes, ocasionando el desconocimiento del manejo de las cuentas por cobrar de nuestros clientes, esto ocasionaba una demora en el registro contable y el procesamiento de la información.

Falta de conocimiento contable

El desconocimiento de uso y el manejo del software contable de la empresa ocasiona que el personal del área cometiera errores al momento de realizar los registros de la documentación sobre todo en el registro de ventas ya que se genera el tipo de cambio

En algunas ocasiones los requerimientos de área contable no son atendidos, esto contribuye a la demora en el procesamiento de la información, así como el cumplimiento de las obligaciones.

3.4. Diagnóstico del trabajo realizado

La propuesta generada para una solución se consideró viable, pues su implementación será posible, de forma económica y practica y se cuenta con los recursos necesarios para el logro de resultados de productividad y eficiencia. El análisis de la información obtenida, se pueden definir las mejoras y se modelarán nuevas formas de realización de los procesos, involucrando al personal encargado de ejecutar el proceso, estableciendo formatos de control correspondientes.

Una vez que se evalué las alternativas de propuesta de soluciones, ayudará a resolver la problemática, la implementación de actividades va a ser ejecutada en menos tiempo y más ordenada para lograr los objetivos, evitando la pérdida de tiempo.

Su utilizara programas de capacitación para el personal del área, con nuevos procedimientos y a fin de una mejora continua, se establecerán entrevistas para conocer el cumplimiento del objetivo de la liquidez

La propuesta de mejora al proceso de créditos y cobranza se prueba la importancia de optimizar la liquidez en la empresa Capital Exchange Perú SRL de obligaciones en corto plazo y mejorar los resultados.

Una de las principales contribuciones en el área de contable es brindar a la Gerencia General es brindar la información de manera oportuna y eficiente con los montos reales

Sobre la situación de la empresa y puedan tomar decisiones futuras de manera oportuna en la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En este capítulo se analizaron la gestión de créditos y cobranza para optimizar la liquidez por el resumen de la información obtenida por el área de contable de la empresa Capital Exchange Perú SRL.

Capital Exchange Perú SRL, es una empresa que se dedica al tipo de cambio y a la venta de boletos aéreos es eficiente y garantizado.

Se empezó presentando los estados financieros, su evaluación de los ratios.

4.2. Caso práctico

Para mantener una liquidez constante con tendencia a aumentar en referencia a la

Gestión de las cuentas por cobrar, se ha planteado la implementación de analizar las políticas sobre los indicadores o ratios de liquidez, con la finalidad de sostener un margen favorable en referencia al capital de trabajo de la empresa Exchange Perú S.A.C.

En este sentido, las políticas de manejo de las cuentas por cobrar están ligadas a los ratios o indicadores de liquidez, que aplicados tendrán la función de generar y mantener la liquidez de la empresa .La implementación de políticas de recuperación de las cuentas por cobrar podrá determinar la rotación de las cuentas por cobrar (circulante) y así poder introducir procesos de planificación a fin de acumular parte

del capital recuperado, dándole la función como una previsión en casos de escases del circulante dentro de la empresa.

Con las medidas del índice del capital de trabajo evitaremos errores comunes, tales como, desembolso de dinero a los clientes que todavía no cancelan, La empresa cuenta con una rotación en las cuentas por cobrar promedio de 3 meses a cobrar, sin embargo, para la emisión de la factura se hace necesario iniciar el proceso de facturación del servicio o producto solicitud, el cual incrementa un poco más de tiempo en la rotación de la cuenta.

- Aumentar las ventas en un 2.5% anual.
- Tanto los gastos administración y los gastos de ventas deben guardar una relación constante sobre las ventas. Bajo ese principio se establece que para todos los años estos gastos en su conjunto no deben ser superiores al 30% de ventas. El supuesto de mantener el gasto similar a los históricos se debe a la necesidad de alcanzar un crecimiento sostenido de las utilidades netas, y poder invertir en gastos de ventas para, es decir los gastos obedecerán a la estrategia planeada para acercar a los clientes.
- Elaborar ventas al crédito con un límite de 5% del total de ventas. Al mantener este límite se podrá controlar las obligaciones a corto plazo con la finalidad que la entidad pueda manejar un capital de trabajo rentable.
- Mantener un stock de existencias al 3% de las ventas.

4.2.1. Determinación de los análisis financieros

Figura 5: Estado de Situación Financiera, Empresa Capital Exchange Perú SRL

CAPITAL EXCHANGE PERU SRL
RUC:20602526322

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017			
MONEDA NACIONAL			
ACTIVOS		PASIVOS y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	54,486.08	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros (1,957.60)	
Cuentas por Cobrar Comerciales - Tercer	38.60	Impuesto a la Renta y Participación Corrie	1,649.55
Ctas por Cobrar Personal, Acc.(Socios)Di	155.00	Otras Cuentas por Pagar Corriente	48,650.59
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros(†	272.84		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>68,495.82</u>	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>48,342.54</u>
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Im.Maq. y Equipo(Neto de Depreciación	1,432.50	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-----
		TOTAL PASIVO	-----
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,432.50</u>	PATRIMONIO NETO	
TOTAL ACTIVO	<u>69,928.32</u>	Capital	1,500.00
		Resultados Acumulados	3,925.55
		Resultados del Ejercicio	16,160.23
		TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>21,585.78</u>
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>69,928.32</u>

Fuente: Capital Exchange Perú SRL

Figura 6: Estado de Situación Financiera, Empresa Capital Exchange Perú SRL 2018

RUC:20602526322

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
MONEDA EN SOLES			
ACTIVOS		PASIVOS y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,160,893.36	Sobregiros y Pagarés Bancarios	1,098,330.17
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros(neto)	1,217.19	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros Corriente	11,944.00
Ctas por Cobrar Personal,Acc.(Socios)Direct.(Neto)	8,379.44	Impuesto a la Renta y Participación Corriente	(356.60)
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros(Neto)	11,705.87	Otras Cuentas por Pagar Corriente	36,318.56
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	1,770.59	Cuentas por Pagar Diversas-Terceros	19,962.63
		Provisiones	(2,200.00)
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,184,066.45	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,163,998.76
		PASIVO NO CORRIENTE	
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
		TOTAL PASIVO	
		PATRIMONIO NETO	
ACTIVO NO CORRIENTE		Capital	1,500.00
Imm.Maq. y Equipo(Neto de Depreciación)	1,168.49	Resultados Acumulados	(1,248.49)
Pagos a Cta.Imp. a la Rta y Participaciones Dif	89.40	Resultados del Ejercicio	21,074.07
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,257.89	TOTAL PATRIMONIO NETO	21,325.58
TOTAL ACTIVO	1,185,324.34	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,185,324.34

Fuente: Capital Exchange Perú SRL

Figura 7: Estado de Resultados, Empresa Capital Exchange Perú SRL 2017

CAPITAL EXCHANGE PERU SRL		
RUC: 20602526322		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
MONEDA NACIONAL		
	ACUMULADO	%
Ventas o Prestación de Servicios	436.18	100
Total de Ingresos Brutos	436.18	100
Costo de Ventas (Operacionales)		
Utilidad (o Pérdida) Bruta	436.18	100
Costos por Distribuir		
Gastos de Ventas	(3,642.22)	835
Gastos de Administración		
Otros Ingresos Operativos		
Total Gastos Operación	(3,642.22)	835
Utilidad (o Pérdida) Operativa	(3,206.04)	735
Ingresos no Operativos		
Otros Gastos Operativos		
Ingresos Financieros	21,056.42	4827
Gastos Financieros	(1,630.15)	367
Total Otros Ingresos y (gastos)	19,366.27	4440
Resultado antes de Partic. y del Imp	16,160.23	3705
Impuesto a la Renta		
Utilidad antes de Interes Minoritari	16,160.23	3705
Utilidad Neta del Ejercicio	16,160.23	3705

Fuente: Capital Exchange Perú

Figura 8: Estado de Resultados, Empresa Capital Exchange Perú SRL 2018

CAPITAL EXCHANGE PERU SRL		
RUC: 20602526322		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
MONEDA EN SOLES		
	ACUMULADO	%
Ventana Prestación de Servicios	1,884.90	100
Total de Ingresos Brutos	1,884.90	100
Cargas de Ventas (Operacionales)		
Utilidad (o Pérdida) Bruta	1,884.90	100
Cargas por Distribuir		
Cargas de Ventas	(1,228.08)	65
Cargas de Administración	(12,686.27)	673
Otros Ingresos Operativos		
Total Cargas Operación	(13,914.35)	738
Utilidad (o Pérdida) Operativa	(12,029.45)	638
Ingresos no Operativos		
Otros Cargas Operativos		
Ingresos Financieros	33,367.79	1770
Cargas Financieras	(211.79)	11
Total Otros Ingresos y (cargas)	33,156.00	1759
Resultado antes de Partic. y del Imp	21,126.55	1121
Impuesto a la Renta	6,338.00	336
Utilidad antes de Interes Minoritari	27,464.55	1457
Utilidad Neta del Ejercicio	27,464.55	1121

Fuente: Capital Exchange Perú SRL

4.3. Ratios financiero

$$\text{Liquidez general 2017} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{68,495.82}{48,342.54} = 1,42$$

Esto quiere decir que por cada sol que la empresa obtenga puede asumir deudas a corto

$$\text{Liquidez general 2018} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{1184066.45}{1163998.76} = 1.02$$

Esto quiere decir que por cada sol que la empresa obtenga puede asumir deudas a corto plazo

$$\text{Prueba acida 2017} = \frac{\text{caja} + \text{valores negociables} + \text{ctas cobrar}}{\text{Pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{54,486.08 + 38.60}{48,342.54} = 1.13$$

Siendo este la ratio que es la prueba más exacta para medir la liquidez de la empresa nos muestra que por cada sol que deba la empresa cuenta con un sol para cubrirlo, es decir que podría pagar la totalidad de sus pasivos a un corto plazo

$$\text{Prueba acida 2018} = \frac{\text{caja} + \text{valores negociables} + \text{ctas cobrar}}{\text{Pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{1160993.36 + 8379.44}{1163998.76} = 1.01$$

Siendo este la ratio que es la prueba más exacta para medir la liquidez de la empresa nos muestra que por cada sol que deba la empresa cuenta con un sol para cubrirlo, es decir que podría pagar la totalidad de sus pasivos a un corto plazo

Coefficiente neto capital de trabajo 2017

$$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente} \Rightarrow 68,495.82 - 48,342.54 = 20,153.28$$

A través de ratio se puede observar que la empresa Capital Exchange Perú SRL puede asumir obligaciones a corto plazo, tales como deudas con proveedores y a entidades bancarias, ya que cuenta con disponibilidad económica.

Coefficiente neto capital de trabajo 2018

$$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente} \Rightarrow 1184066.45 - 1163998.76 = 20067.69$$

A través de ratio se puede observar que la empresa Capital Exchange Perú SRL puede asumir obligaciones a corto plazo, tales como deudas con proveedores y a entidades bancarias, ya que cuenta con disponibilidad económica.

Rotación de cuentas por cobrar 2017

$$\begin{array}{l} \text{Ventas} \Rightarrow \frac{436.18}{193.60} = 2,25 = \frac{360}{2,25} = 160 \text{ días} \\ \text{Cuentas por cobrar} \quad 193.60 \quad 2.25 \end{array}$$

En el resultado se muestran que el saldo promedio de cobro sobre las ventas ha sido 2.25 veces durante el ejercicio. Se puede decir que las cuentas por cobrar se rotan 2.25 veces al año de acuerdo con el nivel de ventas, en promedio se logran recuperar las cuentas por cobrar en un lapso de 160 días.

Rotación de cuentas por cobrar 2018

$$\begin{array}{l} \text{Ventas} \Rightarrow \frac{18884.90}{9596.53} = 1.96 = \frac{360}{1.96} = 183 \text{ días} \\ \text{Cuentas por cobrar} \quad 9596.53 \quad 1.96 \end{array}$$

En el resultado se muestran que el saldo promedio de cobro sobre las ventas ha sido 1.96 veces durante el ejercicio. Se puede decir que las cuentas por cobrar se rotan 1.96 veces al año de acuerdo con el nivel de ventas, en promedio se logran recuperar las cuentas por cobrar en un lapso de 183 días.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa Capital Exchange Perú SRL., se llegó a las siguientes conclusiones:

- En referencia a exponer un plan de mejoras estratégicas para optimizar los procesos del departamento de créditos y cobranzas a fin de mejorar la liquidez en la empresa Capital Exchange Perú SRL, los resultados obtenidos inicialmente muestran que al no existir políticas o procesos óptimos o funcionales de créditos y cobranzas, es necesario un antes y un después directamente en la falta de liquidez o disminución de la misma, por cuanto la empresa no puede recuperar dentro de los lapsos de tiempos programado el dinero efectivo o circulante producto de las ventas para ser canceladas con pagos programados.
- Por lo cual se hizo necesario, determinar cómo se lleva a cabo el proceso de créditos y cobranzas en la empresa Capital Exchange Perú SRL, en este sentido, la valoración de la información obtenida para este objetivo, ha permitido establecer que las prácticas deficientes para el otorgamiento de crédito que influyen en la disposición de liquidez de la empresa Capital Exchange Perú SRL, esto se determinó mediante el uso de métodos de análisis, para la cartera de cuentas dudosas o incobrables y también para los análisis de antigüedad del vencimiento de los documentos de cobranza en poder de la empresa sin ser cancelados por los clientes, esto es debido a que los aspectos utilizados por la empresa, no fueron los más correctos para lograr un manejo eficiente en las cuentas por cobrar.
- Con los resultados obtenidos del párrafo anterior, nació la necesidad de definir operaciones que aporten mejoras a los procesos de créditos y cobranzas a fin de optimizar la disponibilidad de liquidez. Al realizar la revisión de los procesos o estrategias aplicadas de crédito y cobranza se estableció la necesidad de implementar nuevas políticas para los departamentos de crédito y cobranzas con la finalidad de hacer un proceso de crédito más selectivo, que reduzca al mínimo los clientes morosos

y la implementación de técnicas de cobranza que permitan recuperar por los medios lícitos y necesarios la liquidez de la empresa Capital Exchange Perú SRL

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda establecer un plan de mejoras estratégicas para optimizar los procesos de otorgamiento de crédito y la utilización de nuevas técnicas de recuperación de la cobranza a fin de mejorar la liquidez en la empresa Capital Exchange Perú SRL. Esto puede lograrse realizando un análisis y una revisión estricta a la conducta o antecedentes crediticios de los clientes a la hora de conceder un voto de confianza.
- ✓ Se hace necesario, aplicar nuevas políticas de crédito y nuevas técnicas de cobranza o recuperación en la empresa Capital Exchange Perú SRL, ya que los resultados demostraron que las políticas de créditos son débiles a la hora de constatar los antecedentes crediticios de los potenciales clientes, de igual forma se requiere de mano firme para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- ✓ Como se ha dejado ver en los párrafos anteriores, se sugiere el estudio o la renovación de las políticas de crédito, donde se hace necesario la identificación total del cliente, sus antecedentes crediticios y sus capacidades de pago. Esto debe ir de la mano de la aplicación de técnicas regias que sirvan para la recuperación de las cuentas dudosas o con muy alto vencimiento, se debe utilizar desde una primera llamada de estímulo o advertencia hasta la utilización de los medios legales disponibles para la empresa.

Todas estas recomendaciones permitirán manejar mejor una base de datos crediticia sana y un departamento de cobranza capaz de recuperar las cuentas dudosas todo esto redundara en la obtención de efectivo o liquidez para la empresa.

REFERENCIAS

- Alcantara, M. (2013). *Indicadores Financieros*. Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Altamirano, O. V. (2011). *La auditoria interna*. Revista: entre letras y numeos. México.
- Apaza, M. (2011). *Estados Financieros*. Lima - Peru: Pacificos Editores SAC.
- Apaza, M. (2012). *Finanzas para contadores*. Peru: Pacifico Editores SAC.
- Avalos Manuel. (2017). Caraterización del control interno en la logistica de las empresas de servicio del Peru. Chimbote, Peru.
- Bernstein, L. (1999). Analisis de Estados Financieros. Teoria, Aplicacion e interpretacion. Mexico .
- Bonilla et al. (2010). *Mejora continua de los procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- D´Alessio, F. (2012). *Administracion de la operaciones productivas* . Lima: Pearson.
- Diaz Stalin & Morales Olga. (Diciembre de 2014). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. Chiclayo, Peru.
- Flores Vera Ingrid & Rojas Tinoco Andrea. (Marzo de 2015). Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales . Guayaquil, Ecuador .
- Gitman y Zutter. (2012). *Principios de la Administracion Financiera*. Mexico: Pearson.
- Herrera, A.; Betencuort, V.; Herrera, A.; Vega, S. y Vivanco, E. (2016). *Razones financieras de liquidez en la Gestión Empresarial para la Toma de Decisiones*. Lima: Quipukamayoc.
- L., M. (2006). *Fundamentos de Administracion*. Mexico: Trillas .
- Lawrence J Gitman, C. J. (2012). *Principios de la Administracion Financiera*. Mexico : Pearson Educacion de Mexico .
- Molina, J. d. (16 de octubre de 2017). *youtube, Colegio de Contadores Publicos de Mexico*. Obtenido de <http://www.youtube.com/watch?v=ezGohX5uaXM>.
- Novelo, F. (2016). *La pertinencia actual de la Teoría General de Keynes*. México: Economiaunam. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3635/363545558002.pdf>
<https://www.redalyc.org/pdf/3635/363545558002.pdf>
- Pacioli, L. (2017). Origen de Difusion de la doble Partida. *Espacio*.
- picon. (2014). Sistema de detraccion . *incidencia del sistema de pago de las obligaciones tributarias* . Arequipa, Peru.

Quiroz Pedro. (2015). *La auditoría como fundamento en el control de inventarios en las micro y pequeña empresa*. Obtenido de <http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/782/750>

Van y Wachowicz. (1999). *Fundamentos de la Administracion Financiera 2010*. Mexico: Pretince Hall.

Yong, N. a. (20 de setiembre de 2013). *GESTION*. Obtenido de <https://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437/>

ANEXOS



PROCESO DE FACTURACIÓN

OBJETIVO

Descripción del proceso de emisión de facturas a Clientes.

1. ALCANCE

El alcance es para todos los clientes sea por adquisición de pasajes y/o tipo de cambio.

2. DETALLE

1. El área de recepción emite guía y la remite a Gerencia de Finanzas para que proceda a aprobar.
2. Gerencia de Finanzas verifica que el cliente haya cumplido con las condiciones de venta y de pago, de estar todo correcto aprueba, de lo contrario se comunica a la administración de ventas y al vendedor para que coordinen con cliente el pago respectivo.
3. Gerencia de Finanzas comunica a recepción que fue aprobado y procede a preparar la guía y envía al cliente adjuntando la guía correspondiente.
4. El cliente recibe el boleto y/o tipo de cambio, la verifica; sella y firma la guía en señal de conformidad.

5. Almacén recibe el cargo de la guía y comunica a contabilidad que la entrega fue conforme.
6. Contabilidad emite la factura y la remite a la Gerencia de Financiera para que dé conformidad de los documentos.
7. La factura emitida se entrega a la administración de ventas para que se encargue de remitirla al Cliente.
8. El cliente recepciona la factura y sella el cargo correspondiente.
9. El cargo sellado por el cliente es entregado a la administradora de ventas quien le derivará a contabilidad para su archivo.

4. RESPONSABILIDADES

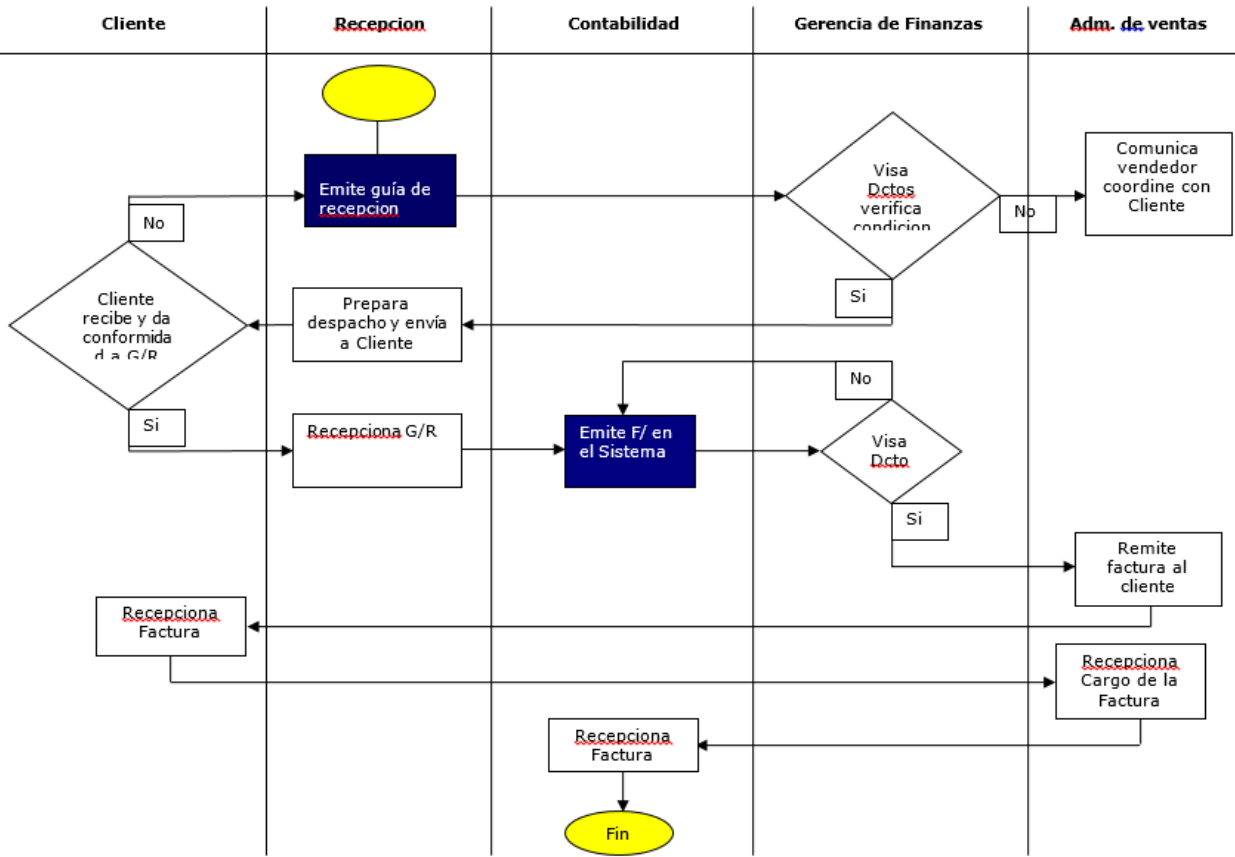
- Gerente
- Asistente de Contabilidad
- Administración de ventas.

5. DOCUMENTOS GENERADOS


- Factura sellada por el cliente en señal de recepción.

Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N 001

FLUJOGRAMA PROCESO DE FACTURACION



Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N 001

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ÁREA DE VENTAS</p> <p>ORDEN DE PEDIDOS DE GARANTIA</p>
---	--

1 OBJETIVO

El objetivo es definir el procedimiento que el área de Ventas tiene establecido para la emisión de la Orden de Pedido por Garantía.

2 ALCANCE

Comprende el procedimiento de las acciones para dar origen correctamente a una Orden de Pedido de Garantía originada por un informe de reclamo de Calidad emitido por el Área de Soluciones.

3 DETALLE

3.1 Ventas toma nota de la solicitud de reclamo del cliente.

3.2 Ventas solicita al Área de Soluciones realizar un informe de reclamo de Calidad.

Si OK el informe indica cambio de pasajes, Ventas solicita el VB de GF y procede a registrar el Pedido por Garantía en Ax, siempre y cuando se encuentre dentro de la Garantía.

Si No, Ventas presenta copia del informe al Cliente. Por lo tanto, no se registra el pedido en Ax y se cierra el pedido.

- 3.3 Ventas entrega copia firmada del informe de reclamo de calidad a Adm. De Ventas para su archivo.
- 3.4 Recepción realiza el cambio de pasajes y procede con el envío al cliente.
- 3.5 Cliente devuelve.

4 RESPONSABILIDADES

Las áreas involucradas en este procedimiento son:

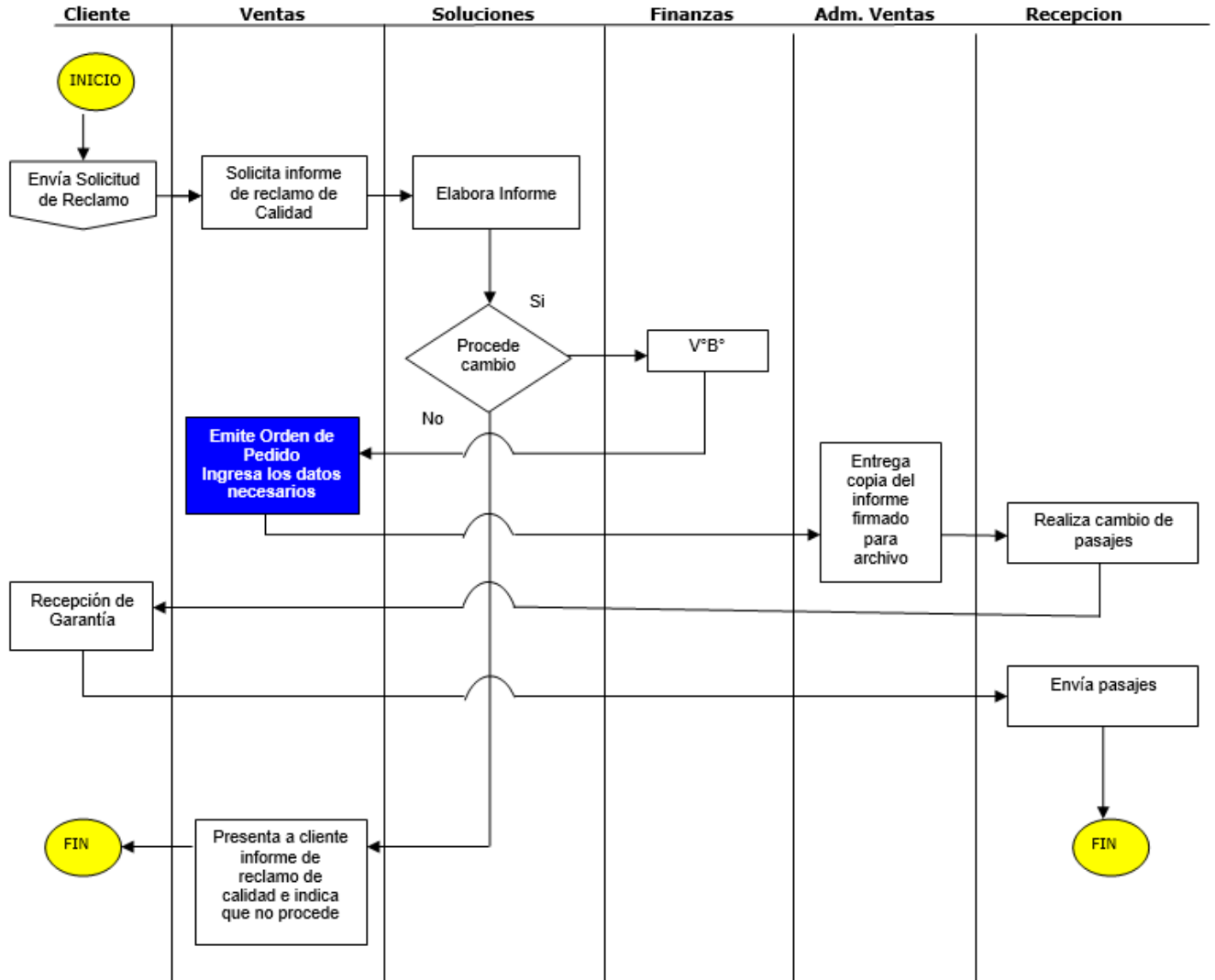
Ventas	Finanzas
Áreas de Soluciones	Almacén
Adm. De Ventas	

5. DOCUMENTOS GENERADOS

- 1. Solicitud de Reclamo
- 2. Informe reclamo de Calidad (Aérea de Soluciones) con V°B° de GF
- 3. Guía Remisión por envío
- 4. Nota de Ingreso de pasajes.

Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N002

FLUJOGRAMA ORDEN DE PEDIDO POR GARANTIA



Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N002



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA DE VENTAS

EMISION DE PRESUPUESTO

1 OBJETIVO

El objetivo es definir cómo se elabora la Emisión de Presupuestos.

2 ALCANCE

Comprende las acciones para completar un presupuesto.

4 DETALLE

3.0 Ventas toma la solicitud de presupuesto

3.1 Ventas entra a Share Point y busca N° OPP

3.2 Ventas ingresa N° OPP en AX.

3.3 Ventas busca datos del cliente y elabora presupuesto.

3.4 Ventas confirma la existencia del artículo.

3.4.1 SI. - Va al punto 3.8.

3.4.2 NO.- Solicita el tipo de cambio preferencial, la creación de código y va al punto 3.8.

3.5. Recepción asigna código al artículo y comunica vía email el código asignado.

3.6 Ventas selecciona el tipo de cambio en lista.

3.7 Aprobación de Descuento, de aplicar descuento de lista.

Hasta 20%

Mail de Confirmación GC a Ventas

Desde 20% a 30%

Mail de Confirmación GG a GC.

+ De 30%

Mail de Confirmación GG

3.8 Se imprime presupuesto.

3.9 El presupuesto antes de ser enviado al cliente debe tener la firma de Gerencia Comercial y/o Gerencia Financiera y/o Gerencia General, solo para los casos de los presupuestos emitidos por los Agentes Comerciales estos deberán ser enviados firmados por el Agente Comercial.

3.10 Se entrega el presupuesto al cliente, para ser devuelto con el sello y firma del Cliente.

“Si en tres (3) días el cliente no indique observación alguna al presente documento, el pedido se da por ACEPTADO”

5 RESPONSABILIDADES

Las áreas involucradas en este procedimiento son:

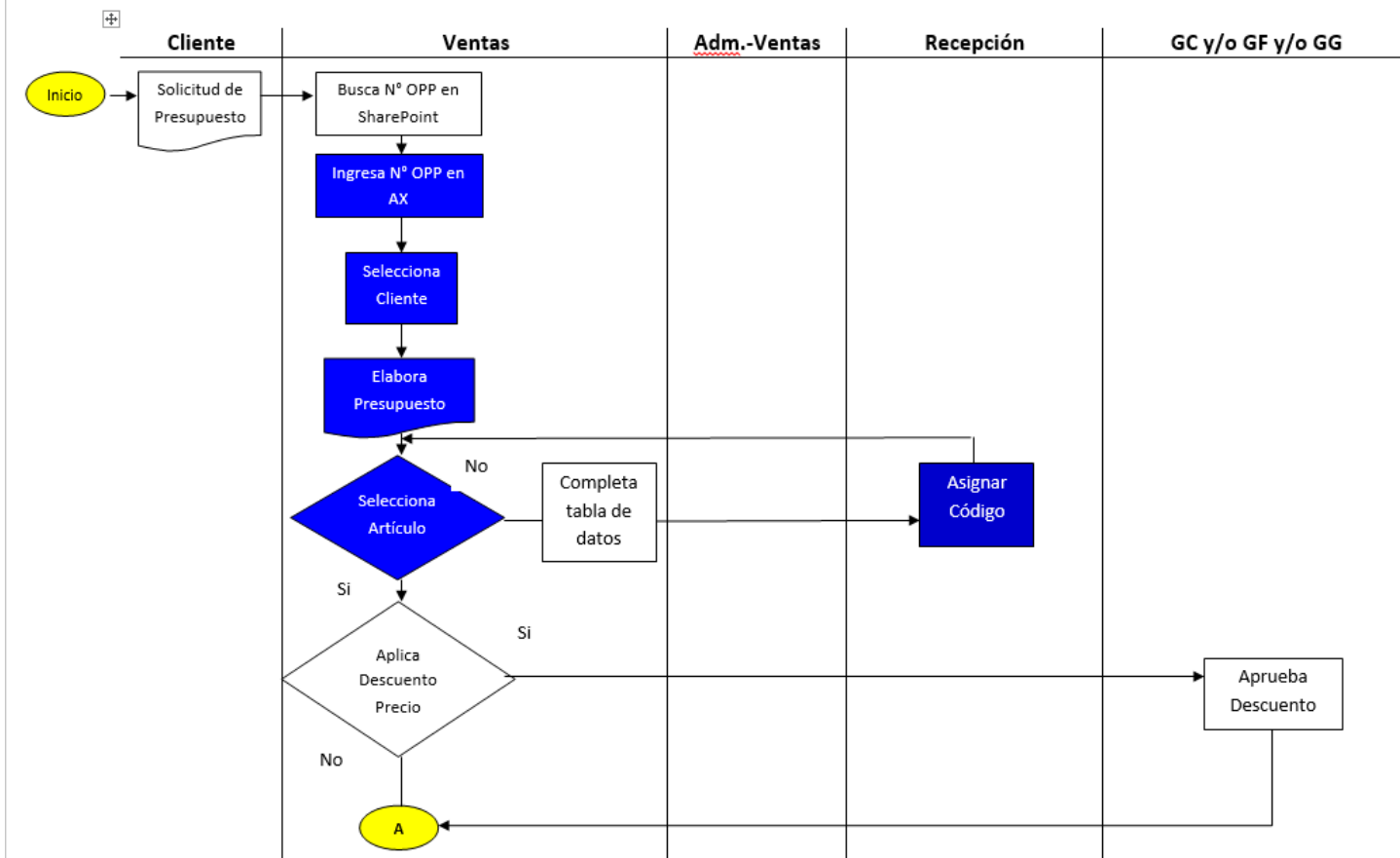
- Gerencia General
- Gerencia Comercial
- Ventas
- Administración y Ventas
- Recepción
- Finanzas

6 Documentos Generados


- Presupuesto de ventas
- Email de aprobación de Descuentos – Si aplica

Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N003

FLUJOGRAMA DE VENTAS – PRESUPUESTO



Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N003

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ÁREA DE VENTAS</p> <p>CREACION DE RELACION EMPRESARIAL</p>
---	---

1 OBJETIVO

Definir el procedimiento para la creación de Relaciones Empresariales, que efectúa el Área de Ventas.

2 ALCANCE

Comprende el ingreso al sistema de los datos generales (Razón Social ó nombre, RUC, dirección, teléfono y otros) de las posibles relaciones empresariales, ya sean personas naturales ó jurídicas. Así como los datos de las personas de contacto.

3 DETALLE

- 3.1 Usuario ingresa datos de Relación Empresarial en Ax.
- 3.2 En el caso de que la R.E. sea un Cliente Potencial se **propone** Forma de Pago y línea de crédito.
- 3.3 Usuario envía e-mail a Gerencia de Administración y Finanzas para **validar** relación empresarial.

3.4 Finanzas válida la información ingresada y de ser cliente **define** Forma de Pago y Línea de Crédito

3.4.1 SI. Da Ok y confirma aprobación a Ventas, vía e-mail

3.4.2 NO. Solicita Correctivo

4 RESPONSABILIDADES

Las áreas involucradas en este procedimiento son:

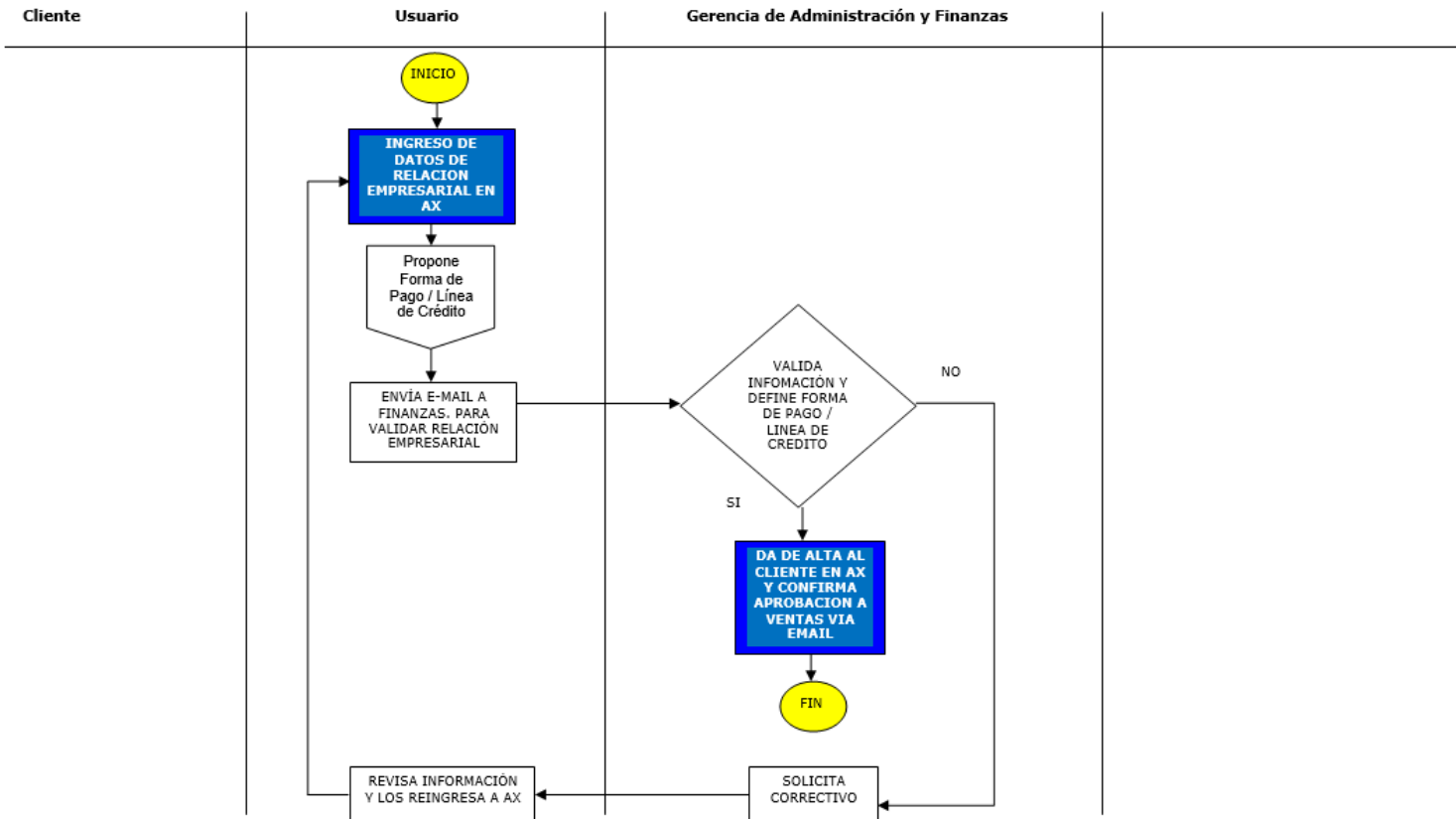
- Ventas
- Finanzas/Contabilidad

5. DOCUMENTOS

- E-mail solicitud validación de Cliente (Nro. De Relación Empresarial, Ruc, Forma de Pago propuesta, Cta. Cte. Banco BCP.)
- Copia Ficha Ruc
- E-mail conformidad o corrección.

Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N004

FLUJOGRAMA CREACIÓN DE RELACIÓN EMPRESARIAL



Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N004



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA DE ADM-VENTAS

CONFIRMACION DE PEDIDO DE VENTAS

1 OBJETIVO

El objetivo es definir el procedimiento en Axapta para la generación de la confirmación del pedido de ventas.

2 ALCANCE

Confirmar la fecha de entrega al Cliente.

3 DETALLE

3.1 Adm. De ventas envía un correo al área de recepción solicitando la confirmación de la fecha de entrega de los boletos aéreos

3.2 El área de recepción registra la fecha del vuelo en el pedido de ventas Ax en un plazo máximo de 48 horas desde el ingreso del pedido.

3.3 El área de recepción confirma vía e-mail el registro de la fecha en Ax.

3.4 Adm. De ventas emite y envía confirmación de Pedido al Cliente.

3.5 Cliente recibe confirmación de Pedido.

- Si acepta Fecha Propuesta: Devuelve cargo sellado en señal de Conformidad. Vamos al punto 3.6
- No acepta Fecha Propuesta: Anulación de Pedido

3.6 Adm. De Ventas consolida documentación pendiente para archivo.

4 RESPONSABILIDADES

Administradora de Ventas

Recepción

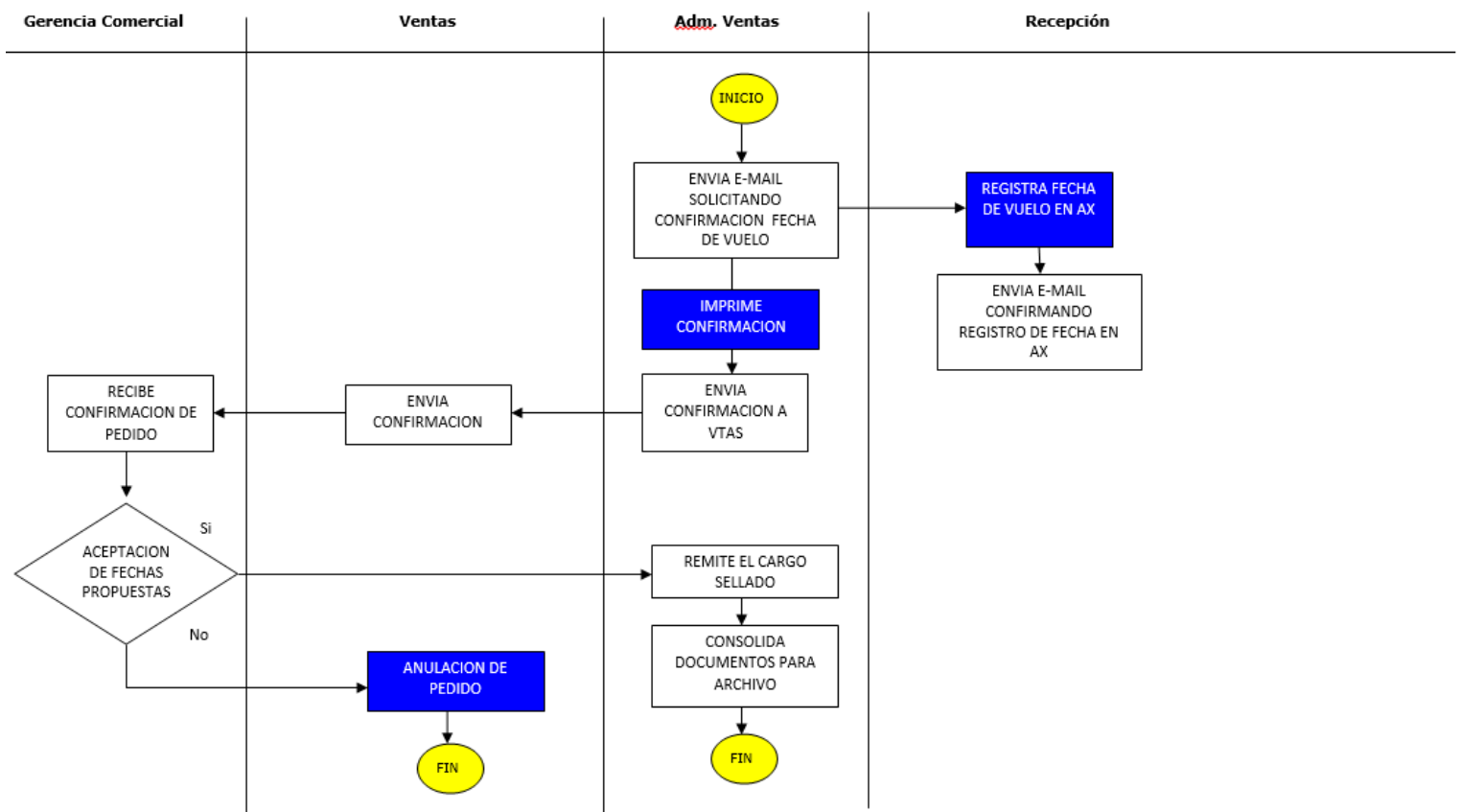
Ventas

5 DOCUMENTOS

- Email solicitando confirmación de fecha de la salida aérea
- Email confirmando registro de la fecha en Ax.
- Confirmación del pedido.

Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N005

FLUJOGRAMA DE CONFIRMACION DE PEDIDO DE VENTAS



Elaborado	Revisado	Aprobado	N° Doc.
YC	PPR	PPR	N005