



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Practica en la gestión de recursos humanos para reducir la
morosidad de los créditos personales en la empresa
Megamarcas SAC**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Ronald Joel Alfaro Chumacero

**Revisor(es):
Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar**

Piura, noviembre de 2020



A Dios y la Virgen María, por cuidarme y permitir ser mejor persona día a día.

A mis queridos padres, Andrés y Mary, que desde pequeño me inculcaron la disciplina de estudiar y luchar por mis sueños, gracias por ser mi motivación y muy agradecido por el amor incondicional que me han brindado.

A la Universidad de Piura, por ser parte fundamental de mi educación, y gracias a la cual puedo seguir formándome como profesional y mejor persona.



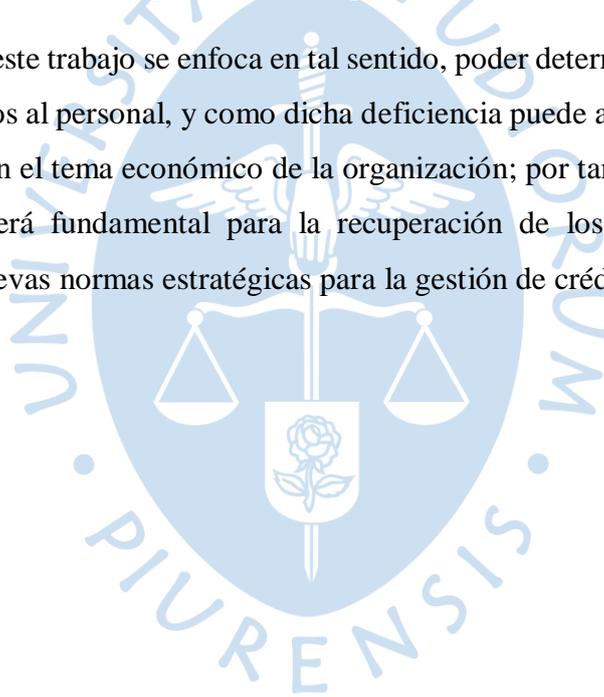


Prefacio

“Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad” (Servin, 2020).

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Piura, se describe el problema presentado en el área de Créditos en la empresa Megamarcas Sac, dicho problema centrado en cuanto a la morosidad de los créditos de abarrotes concedido a sus trabajadores; esto debido a una deficiencia en el control de los créditos y la gestión en el proceso de aprobación, supervisión y cobranza de los mismos, lo cual repercute en el aspecto financiero de la empresa.

El objetivo de este trabajo se enfoca en tal sentido, poder determinar los fallos presentes en la gestión de créditos al personal, y como dicha deficiencia puede afectar tanto en la gestión administrativa como en el tema económico de la organización; por tanto, brindar una solución a dichos conflictos será fundamental para la recuperación de los créditos vencidos y la implementación de nuevas normas estratégicas para la gestión de créditos personales.





Resumen Analítico-Informativo

Práctica en la gestión de recursos humanos para reducir la morosidad de los créditos personales en la empresa Megamarcas Sac

Ronald Joel Alfaro Chumacero

Revisor(es): Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, 2 de noviembre de 2020.

Palabras claves: Morosidad / Control Interno / Gestión / Crédito personal / Cobranza.

Introducción: Los créditos vencidos y pagos impuntuales, afectan los índices de morosidad en el área de créditos y cuentas corrientes; los mismos que generan problemas tanto en el cobro de los mismos como en cierta parte en la liquidez de la empresa. Por lo cual toma importancia reducir estos índices de morosidad, asimismo recuperar en cierto modo el beneficio brindado al personal de la empresa Megamarcas Sac por medio de los créditos en abarrotos concedidos.

Metodología: Establecer un control interno y la aplicación de recursos para la cobranza de deuda vencida, todo esto en coordinación con recursos humanos y la administración general, es vital para alcanzar reducir los altos índices de morosidad en la empresa. Tener un proceso claro y documentado para el cumplimiento de tales objetivos, tiende a formar parte clave en la organización de dicha gestión.

Resultados: Se identificaron distintos problemas administrativos tanto en el control y proceso de cobranza en los créditos, del mismo modo se estableció mejorar la gestión administrativa en el área de créditos y cuentas corrientes, en sinergia con el área de recursos humanos y la administración general.

Conclusiones: Como conclusiones, se obtuvo que la gestión realizada en el control y aplicación de mecanismos oportunos para la cobranza de créditos vencidos, pudo lograr la reducción en cierto modo de indicadores de morosidad que significaban ser un riesgo económico real en la empresa. Dicha gestión propuesta, presenta una mejora considerable en el control interno de los créditos y un mejor manejo respecto a las cobranzas de los mismos; asimismo se denota un efecto económico positivo en el corto plazo teniendo una recuperación total en los créditos vencidos.

Fecha de elaboración del resumen: 2 de noviembre de 2020

Analytical-Informative Summary

Práctica en la gestión de recursos humanos para reducir la morosidad de los créditos personales en la empresa Megamarcas Sac

Ronald Joel Alfaro Chumacero

Revisor(es): Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, 2 de noviembre de 2020.

Keywords: Delinquency / Internal Control / Management / Personal credit / Collection.

Introduction: Overdue credits and late payments affect delinquency rates in the area of credits and checking accounts; the same that generate problems both in the collection of the same and in a certain part in the liquidity of the company. Therefore, it is important to reduce these delinquency rates, also to recover in a certain way the benefit provided to the personnel of the company Megamarcas Sac through the loans in groceries granted.

Methodology: Establishing internal control and the application of resources for the collection of overdue debt, all this in coordination with human resources and the general administration, is vital to reduce the high delinquency rates in the company. Having a clear and documented process for the fulfillment of such objectives tends to be a key part in the organization of such management.

Results: Different administrative problems were identified both in the control and collection process in the credits, in the same way it was established to improve the administrative management in the area of credits and current accounts, in synergy with the area of human resources and the general administration.

Conclusions: As conclusions, it was obtained that the management carried out in the control and application of opportune mechanisms for the collection of overdue credits, could achieve the reduction in a certain way of delinquency indicators that meant to be a real economic risk in the company. Said proposed management presents a considerable improvement in the internal control of credits and a better handling regarding the collections of the same; Likewise, there is a positive economic effect in the short term, with a total recovery in overdue loans.

Summary preparation date: November 2th, 2020

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos Generales	3
1.1. Descripción de la empresa.....	3
1.1.1 Ubicación	3
1.1.2 Actividad.....	3
1.1.3 Misión y Visión de la empresa.....	4
1.1.4 Valores de la empresa.....	4
1.1.5 Organigrama.....	5
1.2 Descripción general de la experiencia profesional.....	6
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	6
1.2.2 Propósito del puesto	7
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe	7
1.2.4 Resultados concretos logrados	8
Capítulo 2 Fundamentación.....	9
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional	9
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	12
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias.....	15
3.1 Aportes	15
3.2 Desarrollo de experiencias	20
Conclusiones.....	21
Recomendaciones	23
Referencias bibliográficas.....	25
Apéndices.....	27
Apéndice A. Plantilla Excel control de créditos personales	29
Anexos	31
Anexo A. Sistema Integral de Gestión Comercial	33

Anexo B. Vale de descuento	34
Anexo C. Estado de cuenta	35
Anexo D. Composición de los créditos de abarrotos del personal	36
Anexo E. Curriculum Vitae Ronald Alfaro Chumacero.....	37



Lista de tablas

Tabla 1. Deuda abarrotes personal Megamarcas Sac mayo 2019.....15

Tabla 2. Indicadores de morosidad 2019.....18





Lista de figuras

Figura 1.	Organigrama general de la empresa.....	5
Figura 2.	Deuda del personal del mes de mayo 2019.....	16
Figura 3.	Créditos de abarrotes al personal Megamarcas Sac 2019.....	18
Figura 4.	Morosidad del personal Megamarcas Sac 2019.....	19





Introducción

Poseer un compromiso íntegro en realizar acciones que apoyen el desarrollo de un negocio, suele ser la premisa de una buena práctica administrativa dentro del compromiso organizacional para el logro de objetivos propuestos. Por ende, una buena gestión por parte de recursos humanos enfocada en la comunicación y sinergia entre áreas de la organización, resulta de mucha importancia para enlazar ideas y fortalecer propuestas, las cuales conlleven a la resolución de problemas y mejoras en el control interno de la organización.

De esta manera, el presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo demostrar que una buena gestión administrativa orientada al control interno y la sinergia entre áreas involucradas en el logro de resultados, conseguirá que se resuelvan de manera efectiva conflictos en determinadas áreas de la empresa; de manera más específica para la gestión de control y cobranzas de créditos vencidos al personal de la empresa Megamarcas Sac; puesto que, al tener indicadores de morosidad tan altos en créditos de abarrotos, se presentan problemas económicos respecto al beneficio que la empresa deja de percibir por los créditos vencidos y pagados de forma impuntual. Todo esto afecta de gran forma la solvencia e incrementa la deuda interna de la empresa, la cual requiere recuperar esos beneficios brindados a su personal sin incrementar su morosidad de gran manera.

Como consecuencia del análisis al problema de la morosidad de los créditos personales, se pudo determinar las falencias en el control interno y la ejecución de las cobranzas de los mismos, debido a que no se cuenta con una herramienta de control para estos créditos otorgados por oficina para el personal, lo cual conlleva a un mal manejo respecto al vencimiento de los mismos y el cobro impuntual de estos; generando de cierto modo un riesgo real en el aspecto financiero y administrativo de la organización.

De tal manera que el presente trabajo se divide en tres capítulos. Siendo el primer capítulo en el cual se describe la información sobre la empresa en cuestión y la experiencia profesional que el autor desarrolla en la misma. En el segundo capítulo se presenta la fundamentación teórica, del mismo modo las acciones, procedimientos y metodologías de investigación utilizadas para el presente trabajo. En el tercer capítulo se exponen los aportes y el desarrollo de experiencias ejecutadas por el autor en la organización; por último, se tienen las conclusiones y recomendaciones del trabajo en mención.



Capítulo 1

Aspectos Generales

1.1. Descripción de la empresa

La empresa Megamarcas Sac fue creada en el año 2000 inicialmente para la comercialización de productos de consumo masivo de las líneas de Unilever, Procter & Gamble, Winter, Kimberly-Clark Perú, Nestlé Perú y otros. Es una de las empresas que conforman el Grupo Álvarez Bohl Srl, las cuales en su mayoría realizan sus actividades dentro del mercado de consumo masivo y servicios logísticos.

A término del 2005 la empresa acoge la propuesta del Grupo Gloria Sa, para formar una alianza estratégica para la comercialización y distribución de sus productos lácteos y abarrotos en el canal mayorista y minorista de la región.

Actualmente la empresa Megamarcas Sac se ha convertido en una de las principales distribuidoras de los productos Gloria, esto no solo en la región Piura sino también teniendo sucursales en Tumbes y Cajamarca; estableciéndose como una empresa especializada en el rubro de distribución y comercialización de productos de consumo masivo.

1.1.1 Ubicación. La empresa Megamarcas Sac se encuentra ubicada en Mz. K248 Lote. 2-3 Zona Industrial - Piura (al Costado de Ex-Pip).

1.1.2 Actividad. La empresa Megamarcas Sac desarrolla su actividad comercial específicamente en la distribución y venta de productos lácteos y abarrotos, siendo la principal concesionaria del Grupo Gloria Sa.

Dicha actividad abarca tanto el mercado minorista y mayorista en la región de Piura, teniendo como principales clientes a mercados de abasto, bodegas, tiendas, minimarkets, panaderías y hoteles. Teniendo participación activa en el mercado con la consigna de mantener abastecida a la mayor parte del mercado local, siguiendo con la atención efectiva y la distribución puntual de cada uno de los pedidos solicitados.

Del mismo modo, participa como apoyo para el desarrollo del plan estratégico de marketing elaborado por Gloria S.A., gestionando planes de negocio, ventas, publicidad, promoción y trade marketing para sus productos, dando a cada una de las marcas y productos encargados el posicionamiento adecuado y la participación de mercado proyectados.

1.1.3 Misión y Visión de la empresa

1.1.3.1 *Misión*. Contribuir a mantener el liderazgo y posicionamiento de la marca Gloria en el mercado de consumo masivo, brindando un servicio de ventas y distribución de calidad, con atención personalizada a nuestros clientes y con mejores precios; de esta forma satisfaciendo las necesidades de los consumidores y de la misma manera apoyando en el cuidado de la salud y alimentación de todos nuestros clientes (Megamarcas Sac, 2020).

1.1.3.2 *Visión*. Llegar a posicionarnos como la distribuidora líder del norte del país de una de las marcas líderes del mercado nacional, gracias a nuestra innovación y calidad, en la comercialización y distribución de nuestros productos; manteniendo del mismo modo la fidelidad y compromiso de nuestros clientes (Megamarcas Sac, 2020).

1.1.4 Valores de la empresa

- **Ética:** hacemos las cosas de manera correcta día a día, en base a las normas morales establecidas.
- **Compromiso:** demostramos firmeza con nuestras acciones y nos aseguramos de cumplir nuestras expectativas.
- **Integración:** somos fieles a nuestros principios personales y empresariales.
- **Comunicación:** transmitir y recibir información es fundamental para el logro de nuestros objetivos.
- **Colaboración:** logramos más cuando estamos unidos y compartimos objetivos (Megamarcas Sac, 2020).

1.1.5 Organigrama

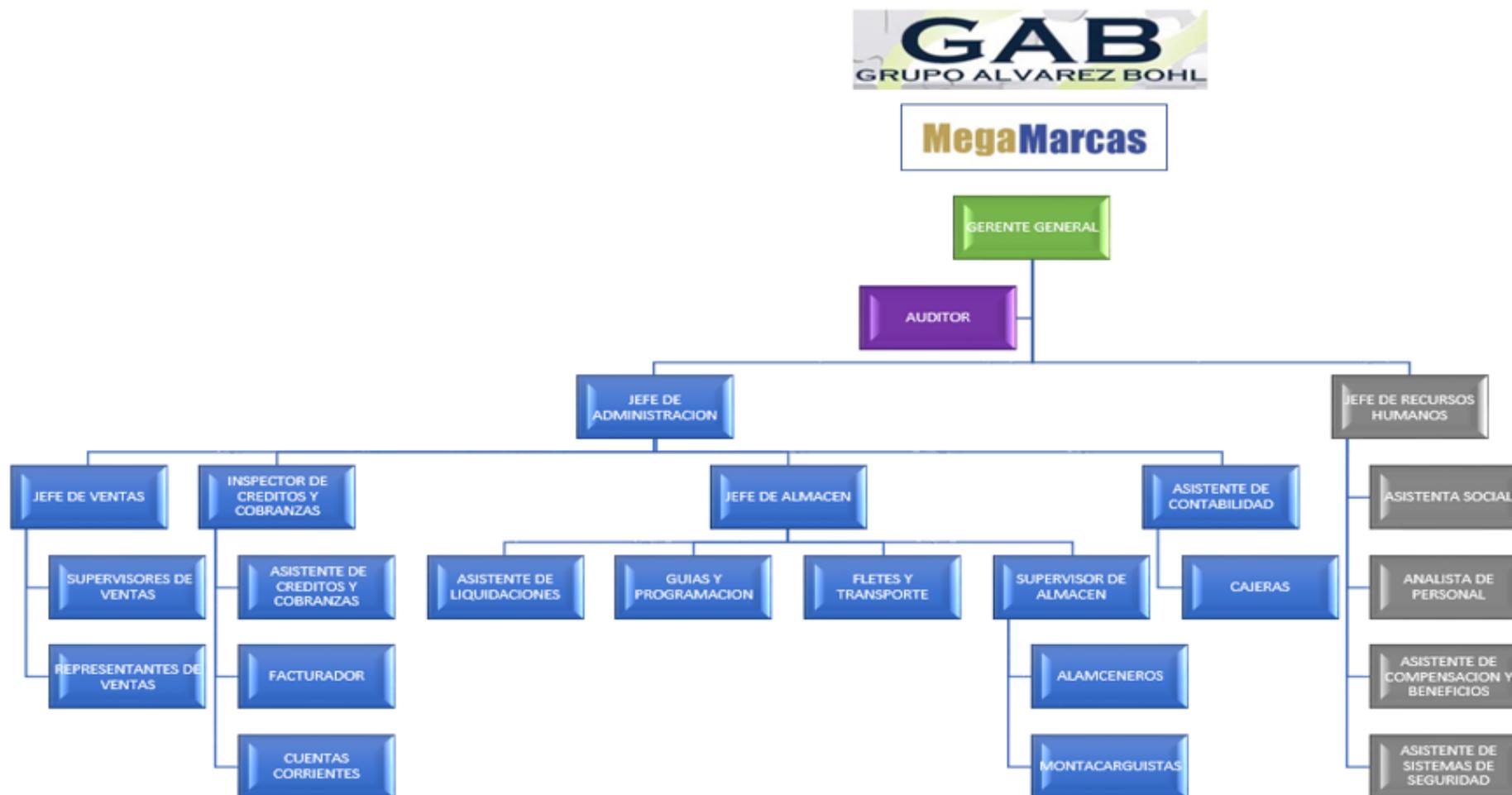


Figura 1. Organigrama general de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

Dentro de la empresa, el autor ocupa el puesto de Asistente de Créditos, enfocándose en la evaluación crediticia y control de cobranzas de los clientes; asimismo se encarga de la elaboración de reportes de cobranza, morosidad, cartera de clientes y el estado de las cuentas corrientes de la empresa en cuestión. Todo esto realizado a través del Sistema Integral de Gestión Comercial (Anexo 1), un ERP (Enterprise Resource Planning) desarrollado para poder ejecutar de manera efectiva cada uno de los procesos que se presentan en la empresa Megamarcas Sac.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada. El autor realiza las siguientes funciones que a continuación se detallan:

- Aprobar la línea de crédito a determinados clientes según los parámetros indicados por Gerencia.
- Aprobación y seguimiento de los créditos de abarrotos al personal de la empresa.
- Liberar para el proceso de facturación los pedidos de créditos y contados ingresados por la fuerza de ventas.
- Procesar y validar las liquidaciones de cobranza ingresadas por el representante de Ventas y Cobranzas.
- Generar los cargos de cobranzas a los representantes de Ventas y Cobranzas, facturas y/o boletas de los clientes que solicitaron créditos y que adeudan a la empresa.
- Generación de estados de cuentas corrientes a los representantes de Ventas y Cobranzas.
- Archivo de documentación relacionada a las cobranzas de los representantes de Ventas y Cobranzas.
- Seguimiento de documentos inactivos que se emiten como comprobantes de compras, y realizar el informe correspondiente que implique un perjuicio económico a la empresa por falta de control.
- Solicitar al Gestor de cobranzas la verificación de deudas vencidas y que no estén siendo amortizadas y/o pagados en su totalidad por los clientes.

- Registro de gastos de la empresa, evaluando su comportamiento en el corto y mediano plazo.

1.2.2 Propósito del puesto. El propósito que el autor tiene como Asistente de Créditos, radica en la gestión y control de créditos otorgados a clientes, tanto externos como internos; realizando de manera oportuna el seguimiento y cumplimiento de objetivos respecto a las cuentas por cobrar que posee la empresa Megamarcas Sac dentro de los plazos establecidos por gerencia. Del mismo modo, se tiene como propósito el velar por el correcto cumplimiento, mediante un manejo organizado y estructurado, de las cuentas corrientes de la empresa; evaluando en el corto y mediano plazo las variaciones que puedan presentarse en las mismas, procurando compartir la información de manera oportuna a las áreas correspondientes para su adecuada toma de decisiones.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe. La empresa Megamarcas Sac, no solo brinda ventas al crédito a clientes externos, lo hace de igual manera para sus colaboradores, es decir, sus clientes internos. A partir de esto, este trabajo se basa en la problemática suscitada en el área de Créditos respecto a los altos índices de morosidad presentados en los créditos de abarrotes que han sido otorgados a su personal. Dichas cuentas por cobrar, en estado de alta morosidad, representaban un problema en cuanto a la liquidez de la empresa, demostrando falta de control y gestión en el manejo de estos créditos.

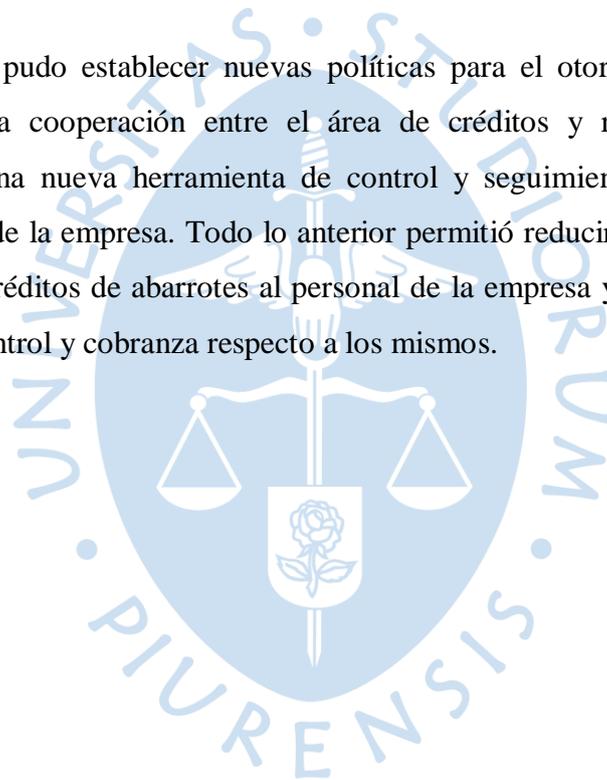
Por tanto, un mal seguimiento y gestión en las cobranzas de los créditos al personal, significaban un problema real para la empresa, lo cual afectaba de forma directa las finanzas de la misma. A partir de esto, se tiene que mantener un control interno respecto al proceso en la gestión de los créditos de abarrotes al personal de la empresa Megamarcas Sac., tratando de minimizar conflictos originados de una mala gestión administrativa.

El control interno en el área de Créditos tiende a ser parte fundamental para el desarrollo de la gestión de cobranzas y mantener una morosidad controlada, con el fin de mejorar la liquidez de la organización; el control interno para esta área entonces será factor clave para la resolución de problema, “pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad (sic) de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables” (Ramón, 2004, p. 81).

1.2.4 Resultados concretos logrados. Por medio del presente trabajo se manifestó que una idónea gestión en el control y cobranza de los créditos de abarrotes al personal, mediante la utilización de herramientas proporcionadas por el área de recursos humanos, ha contribuido en la recuperación de deudas vencidas del personal en la empresa Megamarcas Sac; es decir, como esta practica en la gestión de recursos humanos influyó en la reducción de los altos indicadores de morosidad respecto a los créditos por parte del personal.

De esta manera se pudo contribuir a la recuperación efectiva de créditos vencidos de meses anteriores, los cuales en su mayoría no fueron sido regularizados en parte por una deficiencia en el control de dichos créditos y su gestión en el otorgamiento y cobranzas de los mismos.

Asimismo, se pudo establecer nuevas políticas para el otorgamiento de créditos al personal, fortalecer la cooperación entre el área de créditos y recursos humanos, y la implementación de una nueva herramienta de control y seguimiento para los créditos de abarrotes al personal de la empresa. Todo lo anterior permitió reducir de manera significativa la morosidad en los créditos de abarrotes al personal de la empresa y la implantación de una efectiva gestión de control y cobranza respecto a los mismos.



Capítulo 2

Fundamentación

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

La fundamentación teórica aplicada para la realización de este estudio se basa en conceptos claves, a partir de los cuales se tiende a dar solución a la problemática presentada en cuanto a los altos indicadores de morosidad encontrados en los créditos al personal. Tales conceptos son los que a continuación se presentan como bases teóricas para el presente estudio: la importancia del control interno, la comunicación y sinergia para la solución de problemas, la correcta gestión de las cuentas por cobrar, la importancia de la recuperación de créditos vencidos y el seguimiento oportuno a los indicadores de morosidad.

En cuanto al control interno de una empresa para Pérez “es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración” (1999, p.32). Por ende, tener un adecuado control de la deuda pendiente y una gestión óptima de cobranza en la empresa, permitirá cumplir con los objetivos financieros.

El control interno por tanto resulta ser una herramienta idónea para el correcto funcionamiento de las actividades de la empresa, esto a partir de la correcta implementación de normas y objetivos bien trazados con el fin de minimizar riesgos que puedan surgir en las operaciones. De tal modo, “es importante, entonces, dado el intercambio constante entre los individuos y la organización, establecer un mínimo de reglas que permitan la operatividad organizacional. Este mínimo de normas se conoce como Sistema de Control Interno” (Viloria, 2005, p. 88). Del mismo modo, Whittington & Pany (2005, p. 215) plantean:

Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos.

Asimismo, los autores Whittington & Pany refieren que “el personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen” (2005, p. 216). Todo lo anteriormente dicho, permitirá mantener un mejor control de todas las actividades desarrolladas en cada área de la organización, disminuyendo de gran manera riesgos potenciales.

Actualmente las empresas buscan mantenerse en el mercado mediante la estrategia en el otorgamiento de ventas al crédito, por tanto, es importante tener un control de la cartera por cobrar y el tiempo en que ésta se va a recuperar, para esto el control interno toma mucha importancia para evitar posibles riesgos. De tal modo, se debe mantener un control interno enfocado en la detección y prevención de riesgos; por tanto, “se entiende por riesgo la causa probable de que no se consigan los objetivos organizacionales. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos, que identifiquen, analicen y disminuyan los correspondientes” (Viloria, 2005, p. 90). Además, dicho autor explica la existencia de dos tipos de riesgo presentes en una empresa: el riesgo inherente y el riesgo de control. Siendo este último, el relacionado con las distintas alteraciones organizacionales que se puedan presentar por los efectos del ya comentado funcionamiento del sistema interno de la organización. (Viloria, 2005).

En este sentido, queda claro la importancia del control interno para priorizar la detección de riesgos y de esta manera poder dar solución a dificultades suscitadas en las actividades de la empresa; es por esto que Dextre & Del Pozo, manifiestan que “la identificación y el estudio de los factores de riesgo son determinantes en el diseño de una estructura de control que permita atender apropiadamente los riesgos inherentes del negocio” (2012, p. 76).

Ahora bien, respecto a la forma de establecer mejoras y controles de prevención ante riesgos, crear sinergia organizacional mediante un comunicación constante y clara entre los trabajadores, resulta ser clave dentro de una estructura de control en la organización, puesto que una mala comunicación puede ser motivo ineficacia y conflictos internos. “La comunicación no es un fin en sí mismo, sino un medio que debe ayudar a la consecución de los resultados marcados por la compañía” (Maíllo, 2017, p. 74). Del mismo modo, se tendrá que hacer uso de estrategias sinérgicas para alcanzar objetivos dentro de la organización; es decir, “el momento en el que todo es mayor que la suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado” (Escuela Internacional de Gestión Comercial y Liderazgo, 2015).

Una adecuada gestión de recursos humanos, respecto a la continua mejora de puestos, desarrollar la comunicación empresarial y ser apoyo sistemático para las áreas de la organización, será parte fundamental en la identificación y resolución de conflictos suscitados en la organización. Por ende, la gestión de recursos humanos en torno al fortalecimiento de los sistemas de comunicación en la una empresa, tiene su fin en la consecución de objetivos estratégicamente planificados; a partir de esto Castaño (2005, p. 67) señala:

Si los sistemas de comunicación son eficaces, se convertirán en un factor fundamental de integración de las personas en el colectivo del que forman parte. Su éxito dependerá de la sistematización, aplicación rigurosa y de la concepción de la comunicación como nexo de unión entre políticas y estrategias, y como elemento desencadenante de actitudes hacia las mismas.

Asimismo, el autor argumenta que “si el resto de personas no asumen que la comunicación es una herramienta que facilita su trabajo, de nada sirven los esfuerzos unilaterales” (Castaño, 2005, p. 68). Por tanto, una comunicación efectiva para poder cumplir objetivos y resolver problemas en la organización, necesita del apoyo de sus partes y no solo el de una determinada área, creando de este modo sinergia empresarial; dichos medios para la creación de una correcta comunicación organizacional radican en la gestión de recursos humanos.

En relación a los créditos, “es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (Morales & Morales, 2014, p. 23). Del mismo modo los autores Morales & Morales señalan que el crédito “se refiere a la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago” (2014, p. 24). Lo anterior significa un compromiso por parte del beneficiario en relación a la totalidad del pago del crédito concedido, y una responsabilidad por parte de la empresa para realizar el seguimiento del mismo.

Respecto a las cobranzas, tienen como función “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (Morales & Morales, 2014, p. 90). No poseer políticas adecuadas respecto a las cobranzas en el otorgamiento de créditos, va a generar problemas en el seguimiento y control de los créditos: por ende, el incremento futuro de la morosidad en la organización, afectando de cierto modo la parte financiera de la entidad acreedora.

Por morosidad se tiene que es una cualidad de un moroso, es decir el estado de obligación que tiene un beneficiario el cual se encuentra en mora, debido a la falta de responsabilidad en el cumplimiento del pago de una deuda hacia un acreedor (Pacheco Mendoza, 2014). Sin duda alguna, el incremento de la morosidad será un tema importante a desarrollar dentro del plan estratégico en la recuperación de una cartera morosa inmersa en las cuentas por cobrar de una empresa.

Por otra parte, para los autores Morales & Morales (2014, p. 182) las cuentas por cobrar son:

Créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador.

Mantener un correcto control interno en la gestión administrativa, va a permitir evitar y/o corregir conflictos que puedan generarse en cada uno de los procesos de la organización; para lo cual mantener políticas de gestión que cooperen en la obtención de resultados, será un factor importante en la planificación estratégica que los altos mandos establecen en sus organizaciones. Para los autores Mintzberg & Brian la planificación estratégica es “el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar” (1997, p. 5).

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Teniendo en cuenta la problemática respecto a los créditos vencidos del personal de la empresa Megamarcas Sac a inicios del mes de mayo del 2019, se establece la búsqueda de información que permita establecer patrones respecto al incremento la morosidad en esto créditos y la forma en que se iban a recuperar las deudas vencidas en el corto y mediano plazo. Mediante comunicaciones entre el área de Créditos, Auditoría y la Administración General durante el mes de mayo del 2019 se procede al análisis de los factores que influían en el incremento de la morosidad respecto a estos créditos y las propuestas de mejora en relación a este proceso, con el fin de mejorar la gestión en dicho proceso y la recuperación total de la deuda vencida.

Respecto a la recuperación de deudas vencidas en los créditos al personal, se desarrolló una cooperación de desarrollo estratégico para la cobranza de tales créditos, creando un trabajo conjunto con el área de recursos humanos para el cobro de créditos vencidos durante el mes de junio del 2019 en adelante; siendo a inicios de este mes donde se da inicio a lo propuesto por el autor de este trabajo en la consigna por la recuperación y reestructuración de los créditos de abarrotes al personal de la empresa en mención

Asimismo, se procedió a la implementación de un control más preciso para el seguimiento y la cobranza de los créditos de abarrotos al personal; del mismo modo, se actualizaron las políticas de aprobaciones de créditos al personal y se propuso la creación de una herramienta que permita tener mayor control de los créditos de abarrotos al personal.

Durante los meses de julio y agosto, ya se tenían buenos resultados en cuanto a la reducción de la morosidad y el otorgamiento de créditos al personal; se estableció una proyección alentadora para el mes de octubre en cuanto a los indicadores de morosidad. Dicha proyección fue resultando satisfactoria para en cuanto a los resultados establecidos en un principio, teniendo como objetivo para los meses posteriores una gestión idónea para los créditos de abarrotos otorgados al personal y su implicancia en las finanzas de la empresa, y no perder el control logrado para evitar riesgos potenciales, originados por una mala gestión en sus procesos.

El autor del presente trabajo, refiere una investigación descriptiva, la cual se basa en recopilar datos que permitan tomar decisiones de manera correcta para resolver conflictos descubiertos en el proceso de aprobación, seguimiento y cobranza de créditos de abarrotos al personal de la empresa Megamarcas Sac; de esta manera poder generar un análisis más completo de las actividades desarrolladas en el área de Créditos respecto a este proceso, lo cual permita la implementación de un riguroso manejo administrativo basado en el control de los créditos personales.



Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

Para poder determinar los puntos débiles en cuanto al proceso en los créditos de abarrotes al personal de la empresa, se procedió al análisis del proceso en el área de créditos, desde el otorgamiento de los créditos hasta la gestión de la cobranza de los mismos. A partir de las reuniones entre el área de crédito, auditoría interna y la administración general, se pudo determinar las deficiencias encontradas en el proceso mencionado anteriormente.

Entre los errores encontrados, se tenían que no se realizaba un seguimiento oportuno en los créditos al personal, no había una evaluación y control claro respecto al otorgamiento de los créditos, asimismo no se tenía una buena gestión en la recuperación de estos créditos, teniendo una deficiencia en la cobranza de estos. Todo lo mencionado anteriormente, afectaba de gran manera la morosidad de los créditos al personal, al no tener un panorama claro de estos y la pésima gestión en cuanto a su control y cobranza.

Del mismo modo, se pudo determinar que, al término del mes de mayo del 2019, la empresa tenía un total de S/. 11,981.61 de créditos otorgados al personal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Deuda abarrotes personal Megamarcas Sac mayo 2019

	S/.	%
No Vencida	5068.4	42.30%
V1-15 D	832.82	6.95%
V16-30 D	661.44	5.52%
V31 A +D	5418.96	45.23%
	11981.62	100.00%

Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Créditos.

Dicho monto y que el 57.70% del mismo sea deuda morosa, representaba un problema en cuanto a la parte financiera de la empresa, creando problemas de liquidez en cierto modo por la mala gestión en estos créditos. Por ende, se necesitaba tomar acciones inmediatas para hacer frente a los altos índices de morosidad en los créditos de abarrotes al personal que se presentaban a la fecha.



Figura 2. Deuda del personal del mes de mayo 2019.

Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Créditos.

Luego de encontrar tales errores en el proceso de la gestión de créditos al personal, el autor del presente trabajo planteo algunas medidas a tomar con el fin de mejorar el proceso en ellos créditos de abarroses al personal y la recuperación en el mediano plazo de los créditos vencidos de los mismos; entre las que se encuentran:

- La elaboración de una plantilla de Excel con el fin de dar seguimiento más preciso a los créditos brindados al personal de la empresa.
- Restructurar las políticas de otorgamiento de créditos al personal.
- Actualizar los plazos para el vencimiento de los créditos en abarroses al personal.
- Utilizar vales de descuentos en planilla, y del mismo modo realizar descuentos en incentivos y/o premios que el trabajador presente en la empresa, con el fin de recuperar créditos vencidos. Lo antes mencionado en coordinación con el área de Recursos Humanos.

Teniendo un deficiente control de los créditos y su mal ejecución en las cobranzas, dio origen a tomar énfasis en el control interno en los créditos; por ende, se procedió a la elaboración de una plantilla de Excel para el seguimiento efectivo de los créditos de abarroses al personal. Dicha plantilla (Anexo 2) elaborada por el autor del presente trabajo, permitió tener el control respecto a los vencimientos de los créditos y un manejo más efectivo en cuanto a la morosidad de los mismos.

Por otro lado, era necesario plantearse nuevas políticas en relación al otorgamiento de créditos de abarroses al personal de la empresa Megamarcas Sac, uno de los cambios que estableció el autor del presente trabajo fue el fijar un monto máximo de crédito para el personal,

el cual sería de máximo S/. 250.00, con esto se mejora el descontrol generado con el personal al momento de pedir un crédito de abarrotes. Asimismo, se procedió al cambio en el plazo de vencimiento de los créditos al personal, pasando de 15 a 30 días; dando esta facilidad de pago para evitar deudas vencidas futuras y mejor manejo en la gestión de cobranza.

En base a la alta morosidad presentada en ese momento respecto a los créditos al personal, se procedió a buscar una solución efectiva e inmediata para la recuperación de deuda vencida de meses anteriores lo cual venía aquejando al área de Créditos; se mantuvo comunicación constante con el área de Recursos Humanos, puesto que el autor vio necesario aplicar descuentos al personal que no venía cumpliendo con los pagos de estos créditos. Estos serían aplicados mediante vales de descuentos (Anexo 3) generados por el área de Créditos al personal morosos, con el fin de tomar parte de sus pagos mensuales y/o premios o incentivos que el trabajador pueda tener en la organización; con esto se quería tener una recuperación total de la deuda vencida en un corto plazo y mejorar en cierto modo la morosidad respecto a los mismos, teniendo una proyección alentadora para el mes de octubre y esperar una muy baja morosidad para el cierre del año 2019.

Es así como a inicios del mes de junio se procedió a identificar los créditos que se encontraban con una alta morosidad, seguidamente se inició el proceso de generación de vales de descuento al personal, el cual tenía que asumir en primera instancia la deuda presentada mediante los estados de cuenta (Anexo 4) generados por el Sistema Integral de Gestión Comercial de la empresa; el mismo que era entregado de forma personal al deudor y/o mediante correo electrónico.

Al realizar lo propuesto por el autor, se pudo conseguir la disminución del total de créditos al personal en S/. 4,914.05 al cierre del mes de setiembre, es decir se obtuvo una disminución del 58.98% en comparación a la totalidad de créditos al personal en el mes de mayo. Para el cierre del año 2019 se mantuvo en una cifra idónea en cuanto a los créditos al personal cerrando el año en S/. 4,746.87 otorgados en abarrotes al personal de la empresa Megamarcas Sac.

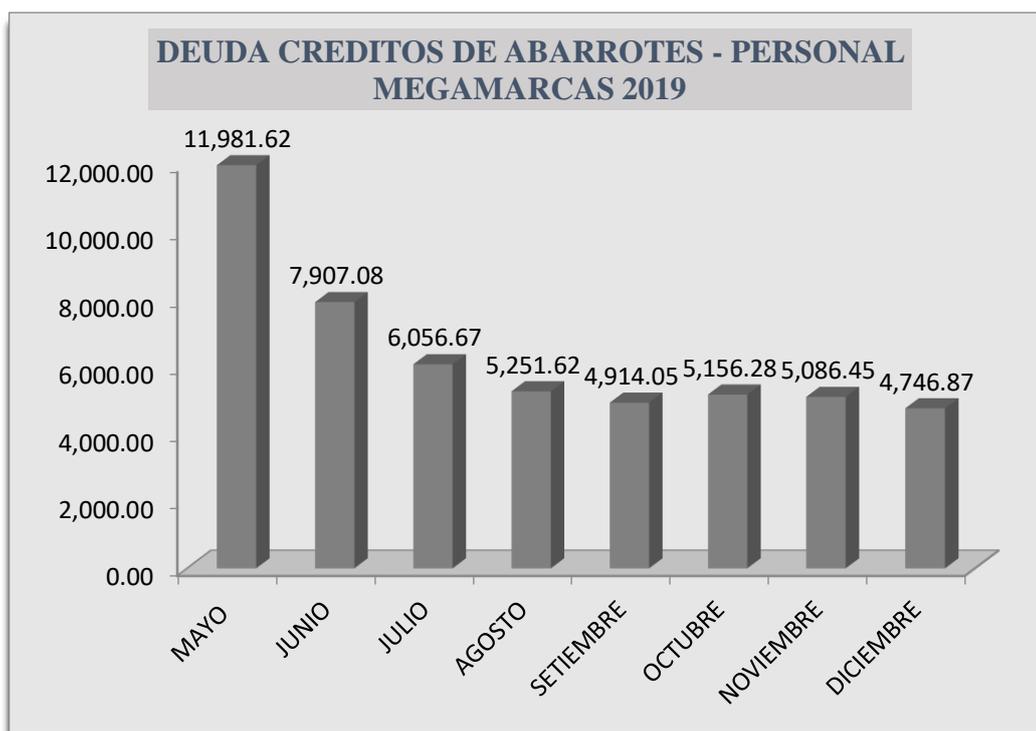


Figura 3. Créditos de abarrotes personal Megamarcas Sac 2019.
Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Créditos

Los resultados que se obtuvieron fueron muy satisfactorios, logrando tener una mejora en cuanto a la gestión de los créditos al personal, teniendo una mejor composición mensual en cuanto a la totalidad de los créditos como se muestra en la Tabla 2, estableciendo para estos que más del 80% (Anexo 5) de los mismo sean créditos no vencidos. Lo cual generó optimismo frente a los indicadores de morosidad respecto a estos créditos y el control interno establecido para el área de Créditos y su relación directa con otras áreas para la evaluación y cobranza de los mismos.

Tabla 2. Indicadores de morosidad 2019

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NO VENCIDA	42.30%	33.40%	53.82%	65.34%	68.00%	72.01%	81.56%	84.14%
V1-15 D	6.95%	17.86%	12.38%	15.90%	6.16%	9.46%	12.23%	15.86%
V16-30 D	5.52%	5.36%	12.14%	4.53%	17.05%	15.06%	6.21%	0.00%
V31D A+	45.23%	43.38%	21.67%	14.23%	8.80%	3.47%	0.00%	0.00%
	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Créditos.

Asimismo, se consiguió una reducción significativa en relación a la morosidad de los créditos de abarrotes por parte del personal de la empresa Megamarcas Sac al cierre del año

2019, logrando una disminución del 73% entre los meses de mayo y diciembre, tal y como se muestra en la Figura 4; permitiendo una mejora en cuanto a la rentabilidad y liquidez de la empresa en el corto y mediano plazo; de igual forma, se estableció las políticas de aprobación de créditos al personal de cierta forma no afecte al área de créditos ni perjudique al trabajador.

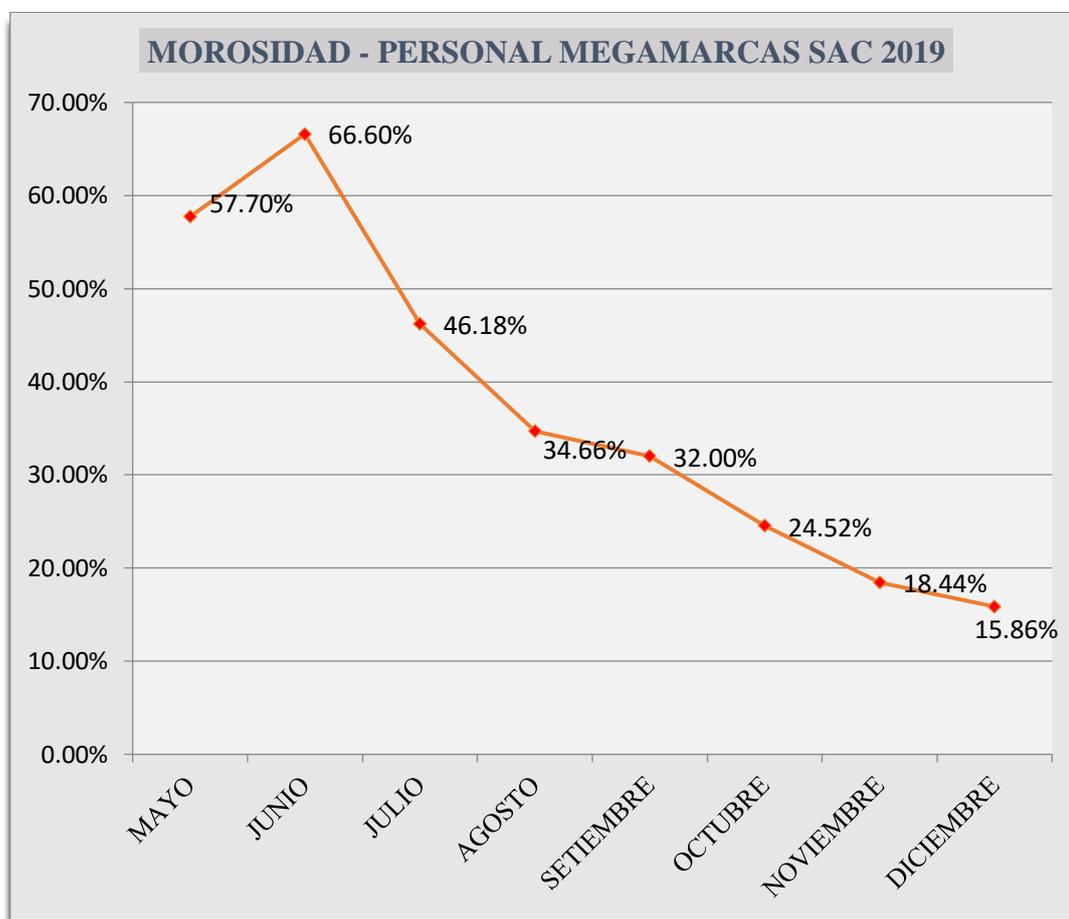


Figura 4. Morosidad del personal Megamarcas Sac 2019.

Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Créditos.

Para conseguir tales resultados fue necesario una gestión basada en la constante comunicación y el análisis preciso del área de Créditos, con esto se pudo identificar las distintas falencias en el área en cuanto a los créditos personales, y por otro lado el poder encontrar alternativas de solución en cuanto al control interno y las cobranzas. El autor del presente trabajo pudo establecer una comunicación estratégica con distintas áreas y sinergia organizativa con el fin de obtener resultados satisfactorios referentes al conflicto suscitado con los créditos de abarrotes al personal y su implicación en la parte financiera de la organización.

3.2 Desarrollo de experiencias

El poder aplicar los conocimientos adquiridos en la etapa universitaria por parte del autor del presente trabajo, fue muy importante en el logro de los objetivos trazados por el mismo para la resolución del problema en el área de Créditos de la empresa Megamarcas Sac; del mismo modo la parte administrativa de la misma, se mostró muy optimista por los resultados alcanzados por el autor en la aplicación de distintas herramientas administrativas para conseguir las metas propuestas, alentando al autor a seguir con las propuestas de mejora para el área de Créditos y su áreas a fines.

Cumplir con los objetivos han sido fundamentales no solo para cumplir con resolver un conflicto sino para el desarrollo profesional del autor, dejando con sus propuestas un proceso mejor optimizado en cuanto a los créditos de abarrotes hacia el personal de la empresa en cuestión.



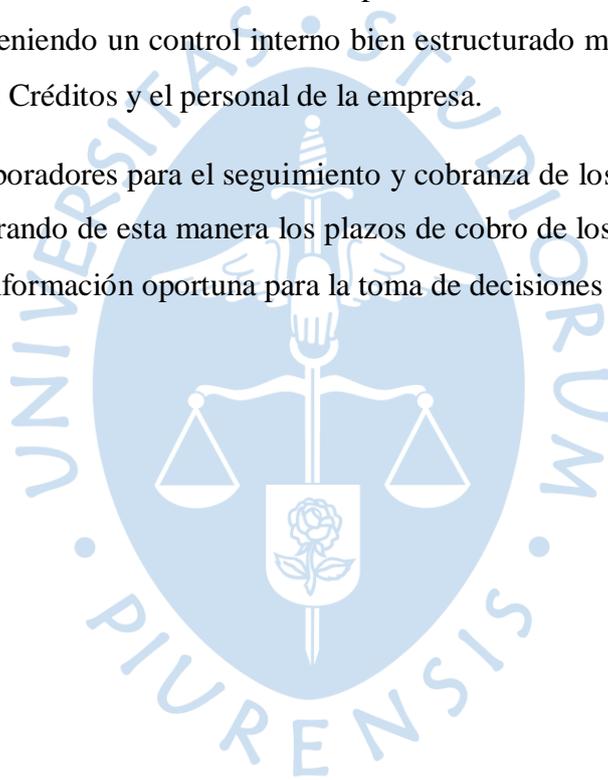
Conclusiones

- El área de Créditos y Cuentas corrientes, no posee un manual de organización y funciones que permita el desarrollo adecuado de las actividades a desarrollar en dicha área, lo cual genera conflictos para su ejecución y la resolución de problemas. El área de Créditos no había establecido políticas en cuanto al otorgamiento de créditos de abarrotes a sus colaboradores, caso distinto con sus clientes externos en los cuales se tienen indicadores de aprobación establecidos por gerencia.
- El sistema integral de gestión comercial (ERP) que posee la empresa Megamarcas Sac, no clarifica el panorama respecto a los créditos de sus clientes interno, es decir no pone un control más específico en su gestión de vencimientos para los créditos de abarrotes en sus colaboradores, perjudicando el seguimiento global de tales créditos y creando problemas en la gestión de cobranza de los mismos.
- El trabajo conjunto mediante la comunicación y la sinergia entre áreas, resulta ser un factor fundamental para resolver conflictos y desarrollar mejoras en los procesos administrativos. Po tanto, crear sinergias y mantener una comunicación activa contribuye en el aporte al logro de los objetivos propuestos. Esto en relación a la gestión con Recursos Humanos y la utilización de vales de descuento para realizar el cobro de la deuda vencida del personal, y de esta manera poder lograr una reducción de la morosidad.
- La herramienta Excel, mediante la plantilla elaborada, brindó un gran aporte para el proceso de control en los créditos de abarrotes al personal de la empresa, permitiendo una supervisión constante en los mismo con el fin de no descuidar la morosidad en este tipo de créditos.



Recomendaciones

- Se debe actualizar el manual de organización y funciones para el área de Créditos, teniendo en cuenta los nuevos procedimientos para la ejecución de créditos al personal, su control y las gestiones respecto a sus cobranzas.
- Establecer un nuevo sistema para la gestión en cobranzas de los créditos al personal, cumpliendo con los plazos de pago establecidos y evitando aumentar la morosidad de los mismos.
- Mejorar los medios de comunicación respecto a la información de las deudas del personal, manteniendo un control interno bien estructurado mediante la comunicación entre el área de Créditos y el personal de la empresa.
- Capacitar colaboradores para el seguimiento y cobranza de los créditos de abarros al personal, mejorando de esta manera los plazos de cobro de los créditos personales y la recepción de información oportuna para la toma de decisiones respecto a los mismos.





Referencias bibliográficas

- Castaño, R. (2005). La gestión integral de los recursos humanos. *Conferencias y trabajos de investigación del Instituto de Dirección y Organización de empresas*. Alcalá: Universidad de Alcalá.
- Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, VII(14), 69-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>
- Escuela Internacional de Gestión Comercial y Liderazgo. (19 de Mayo de 2015). *La sinergia empresarial*. Recuperado de Focus Internacional: <https://www.focusinternacional.org/articulos/la-sinergia-empresarial/>
- Mañlo Belda, J. E. (2017). La comunicación estratégica en la empresa. En *Documentos de Seguridad y Defensa 72*. Madrid: Ministerio de Defensa - Secretaria General Técnica.
- Megamarcas Sac. (4 de Setiembre de 2020). Piura, Perú.
- Mintzberg, H., & Brian Quinn, J. (1997). *El Proceso Estratégico. Conceptos, Contextos y Casos*, (Segunda ed.). México: Prentice Hall.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). México D.F., México: Grupo editorial patria.
- Pacheco Mendoza, D. A. (2014). *Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras en el Departamento Junín periodo 2008-2012*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1537>
- Pérez Toraño, L. F. (1999). *Auditoría de estados financieros*. McGraw-Hill.
- Ramón Ruffner, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, XI(22). doi: <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Servin, L. (2020). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Recuperado de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articulos/opinion-control-interno-empresas.html#>
- Viloria, N. (Julio-Diciembre de 2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, VIII(11), 87-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría* (décimo cuarta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.



Apéndices





Apéndice A. Plantilla Excel control de créditos personales

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Documento	Cliente	Nombre	FechaDoc	FechaVer	Venc	Deuda	Observaciones	ACCIONES	31/05/2019			
3				21/05/2019	20/06/2019	-20		NO VENCIDA			-30	-8	NO VENCIDA
4				06/05/2020	07/06/2019	-7		AVISO DE VENCIMIENTO			-7	0	AVISO DE VENCIMIENTO
5				28/04/2019	29/05/2019	2		VENCIDO					
6								AVISO DE VENCIMIENTO		1 A +		VENCIDO	VALE DE DESCUENTO
7								AVISO DE VENCIMIENTO					DESCUENTO DE PREMIOS/INCENTIVOS
8								AVISO DE VENCIMIENTO					
9								AVISO DE VENCIMIENTO					
10								AVISO DE VENCIMIENTO					
11								AVISO DE VENCIMIENTO					
12								AVISO DE VENCIMIENTO					
13								AVISO DE VENCIMIENTO					
14								AVISO DE VENCIMIENTO					
15								AVISO DE VENCIMIENTO					
16								AVISO DE VENCIMIENTO					
17								AVISO DE VENCIMIENTO					
18								AVISO DE VENCIMIENTO					
19								AVISO DE VENCIMIENTO					
20								AVISO DE VENCIMIENTO					
21								AVISO DE VENCIMIENTO					
22								AVISO DE VENCIMIENTO					
23								AVISO DE VENCIMIENTO					
24								AVISO DE VENCIMIENTO					
25								AVISO DE VENCIMIENTO					
26								AVISO DE VENCIMIENTO					
27								AVISO DE VENCIMIENTO					
28								AVISO DE VENCIMIENTO					
29								AVISO DE VENCIMIENTO					
30								AVISO DE VENCIMIENTO					
31								AVISO DE VENCIMIENTO					
32								AVISO DE VENCIMIENTO					
33								AVISO DE VENCIMIENTO					
34													
35	TOTAL						0.00						

Fuente: Elaboración propia (2019).



Anexos





Anexo A. Sistema Integral de Gestión Comercial

Sistema Integral de Gestion Comercial

MEGAMARCAS SAC

Menu Principal

- Tablas del Sistema
- Stocks y Facturacion
- Cuentas Clientes
- Cuentas Proveedores
- Procesos de Almacen
- Supervisores
- Gerencia
- Administracion
- Salir del Sistema

• Consultas SQL Alm.

• Consultas SQL Vtas

• Consultas SQL x Mesa

• Conexion Remota

• Años anteriores

Mega Marcas

Analisis Crediticio

Consulta Clientes

Consulta Productos

Consulta Stocks

Estadisticas de Venta

Ventas vs Cobertura

Liberacion de Pedidos

Utilidad de Ventas

Morosidad CcDoc

Avance CcYdr

Cobertura Diaria

Pareto 80/20

Paneton Pedidos

Reportes RepBonif

Analisis Documentos

Financiero

Pedidos del Dia

Devoluciones

GLORIA Televenta

Ratio NEXTEL Toma Pedidos

GLORIA Avance

Documento Go

VP.20112016 FAE Usuario : ralfaroch MEGABD

Fuente: Sistema Integral de Gestión Comercial – ERP Megamarcas Sac.

Anexo B. Vale de descuento

MegaMarcas S.A.C.
Mza. K248 Lote 2, 3 Zona Industrial - Piura - Perú
Telfs.: 073-304862 Telefax: 51-73-303590

S/.

RECIBI DE MEGAMARCAS S.A.C. con R.U.C. 20484094668 N° 012159

La cantidad de: _____

Soles

Por: Movilidad y/o Viaticos Flete
 Provisional: _____ Reposición
 Préstamo: _____ Adel. Gratificación
 Por Rendir _____ Adel. Sueldo
 Otros: _____ Adel. Jornal

Piura, ____ de ____ del 201 ____

Fuente: Área de Caja de la empresa Megamarcas Sac.

URENS

Anexo C. Estado de cuenta

+2+M

#/MEGAMARCAS SAC

Fecha : 05/10/2020 14:51:40

Pag. 1

#/ CUENTAS X COBRAR

#

CLIENTE : Pendientes : 58863 ALFARO CHUMACERO RONALD JOEL

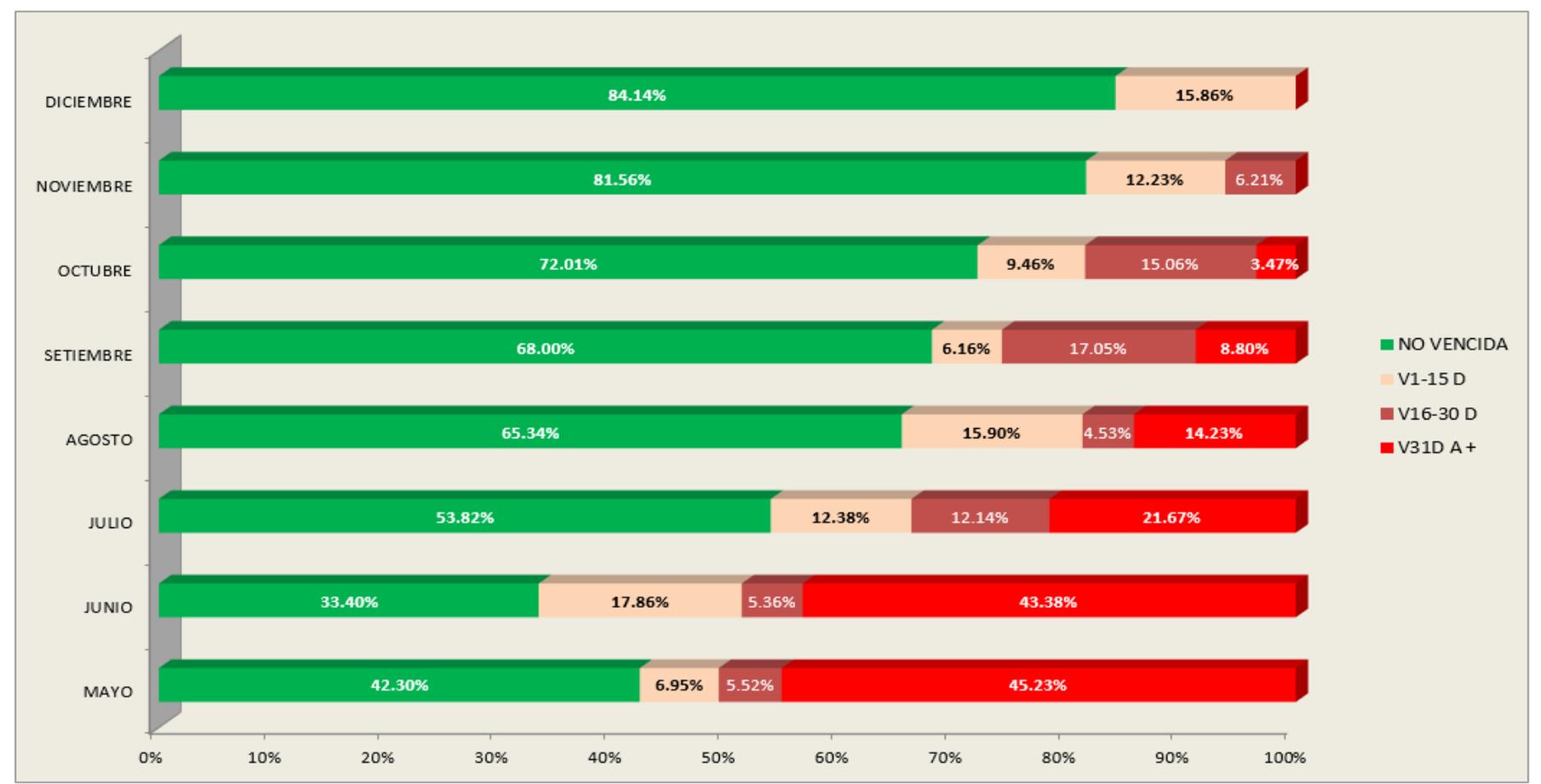
DIRECCION : MZ - G 10 LT - 13 AH. NUEVA ESPERANZA

FECHA	DOCUMENTO	VENCIMIENTO	CONDICION	ATRZ	MSA	VDR	NOVENCID	VENCIDIDO	01-15D	16-30D	30-AMAS
05/10/2020	B0025-474977	05/10/2020	Crédito	0	MM	OF6	6.70	-	-	-	-
TOTAL		< DEUDA GENERAL		6.70 >		6.70	-	-	-	-	

Fuente: Sistema Integral de Gestión Comercial – Megamarcas Sac.



Anexo D. Composición de los créditos de abarrotes del personal



Fuente: Elaboración propia (2019). Datos obtenidos del área de Crédito

Anexo E. Curriculum Vitae Ronald Alfaro Chumacero

ALFARO CHUMACERO, Ronald Joel

Dirección: Mz G´ 10 Lt 13 Nva. Esperanza.

26 de Octubre / Piura

Teléfono: / Celular: 988022643

E-mail: ronald.9231rac@gmail.com

Lugar y fecha de nacimiento: Piura, 31 de agosto de 1992.

Estado civil: Soltero

DNI: 70340990



PERFIL

Egresado del programa académico de Administración de Empresas de la Universidad de Piura. Destaco por ser una persona proactiva y muy organizada, con muchos anhelos por trabajar y aprender. Me considero una persona con facilidad para el trabajo en equipo, desarrollando de manera adecuada sinergia para el grupo; además de ser una persona perseverante en el logro de sus objetivos. Entre los cursos que mejor desempeño he tenido, son los relacionados con las finanzas y los temas de recursos humanos; los cuales destaco por mi preferencia a los cálculos numéricos y las relaciones que se pueden presentar en un trabajo en equipo, es decir el saber trabajar con personas. Los objetivos profesionales que persigo son el poder adquirir el conocimiento adecuado en cada una de mis actividades laborales, y de esta manera ostentar líneas de carrera que me permitan desarrollarme como profesional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Estudio Contable Hildebrando Rivas.

Piura, Perú

Auxiliar contable.

Agosto – diciembre 2017

- ✓ Registro de documentación contable para distintas empresas en Microsoft Excel.
- ✓ Revisión de listas de pagos, comprobantes, facturas y otros registros.
- ✓ Elaboración de Estados Financieros e inventarios logísticos.
- ✓ Registro contable en programas tributarios de la SUNAT.
- ✓ Recepción y anexo de documentación contable para uso y control interno.
- ✓ Verificación de planillas de retención de impuestos.

- ✓ Pagos de tributos y detracciones a la SUNAT.

Megamarcas Sac

Piura, Perú

Auxiliar administrativo.

Agosto 2018 – abril 2019

- ✓ Apoyo en el proceso de facturación.
- ✓ Registro de documentación relacionada con proveedor y clientes.
- ✓ Generación de reportes de liquidaciones y compras al proveedor y clientes.
- ✓ Apoyo en la verificación de clientes con morosidad.
- ✓ Apoyo en la generación de cargos de cobranza.
- ✓ Clasificación y archivo de documentación que llega al área de facturación y cuentas corrientes.

Megamarcas Sac

Piura, Perú

Asistente de créditos y cuentas corrientes.

Mayo 2019 – actualidad

- ✓ Aprobar la línea de crédito a determinados clientes según los parámetros indicados por Gerencia.
- ✓ Liberar para el proceso de facturación los pedidos de créditos y contados ingresados por la fuerza de ventas.
- ✓ Procesar y validar las liquidaciones de cobranza ingresadas por el representante de Ventas y Cobranzas.
- ✓ Generar los cargos de cobranzas a los representantes de Ventas y Cobranzas, facturas y/o boletas de los clientes que solicitaron créditos y que adeudan a la empresa.
- ✓ Generación de estados de cuentas corrientes a los representantes de Ventas y Cobranzas.
- ✓ Archivo de documentación relacionada a las cobranzas de los representantes de Ventas y Cobranzas.
- ✓ Seguimiento de documentos inactivos que se emiten como comprobantes de compras, y realizar el informe correspondiente que implique un perjuicio económico a la empresa por falta de control.

Cargo de la persona de referencia: Contador General

Teléfono: 073 623554 / 969 691 703

- Nombre: Martin Gonzales Del Valle Balmaceda.

Cargo de la persona de referencia: Administrador General – Megamarcas Sac.

Teléfono: 977 664 013

- Nombre: Gina Paola Vílchez Morales.

Cargo de la persona de referencia: Facturadora – Megamarcas Sac.

Teléfono: 981 254 757

- Nombre: Armando de los Milagros Guerrero del Rosario.

Cargo de la persona de referencia: Auditor General – Megamarcas Sac.

Teléfono: 970 370 264

