

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la
empresa Portland Perú S.A.C, en el periodo 2020**

Elizabeth Ludgeria Flores Miranda

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

TSP-ELIZABETH LUDGERIA FLORES MIRANDA

INFORME DE ORIGINALIDAD

41 %

INDICE DE SIMILITUD

41 %

FUENTES DE INTERNET

6 %

PUBLICACIONES

27 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

13 %

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

13 %

3

1library.co

Fuente de Internet

3 %

4

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

2 %

5

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

6

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

7

Submitted to Universidad Tecnologica del
Peru

Trabajo del estudiante

1 %

8

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to Universidad Peruana de Las
Americas

Trabajo del estudiante

1 %

idoc.pub

10	Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.viabcp.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

23	datosabiertos.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
25	cn.panjiva.com Fuente de Internet	<1 %
26	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Argentina John F. Kennedy Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %

repositorio.uigv.edu.pe

35	Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
37	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1 %
38	www2.deloitte.com Fuente de Internet	<1 %
39	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	Molina Quisocala, Nely. "El impacto en la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en la preparación de los estados financieros en las empresas eléctricas de la región Puno periodo 2013", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
42	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
43	Cervantes Choquehuayta, Anny Stephanie Chuquicondor Pinto, Nohelia Gonzales Cruz, Juan Carlos Ortiz Siu, Paul Alonso. "Plan estrategico para la produccion de electrodomesticos de linea blanca en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021	<1 %

44	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.catsanet.com.mx Fuente de Internet	<1 %
50	www.webmisionero.net Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
52	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
53	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
54	fiducoldex.com.co Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.uncp.edu.pe

56	Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.bolsafevalores.com Fuente de Internet	<1 %
59	www.coev.com Fuente de Internet	<1 %
60	www.xochimilco.df.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
61	xdoc.mx Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	<1 %
63	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
64	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
65	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
66	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %
67	www.bufetebuades.com Fuente de Internet	<1 %
68	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

69	www.elcolombiano.terra.com.co Fuente de Internet	<1 %
70	www.osinergmin.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
71	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
72	Leigh, Julio Andres Mendoza Casas, Hernan Roberto Narvarte De Las Talavera, Johnnatan Macuriano Yanez et al. "Plan De Negocios Para La comercializacion De Una linea De Embutidos carnicos Con Insumos Marinos Para El Consumo Masivo", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
73	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1 %
74	Borda Guerra, Alex Gago Martinez, Angelica Masuda Caceres, Vicente Viviano Bustinza, Magin. "Impacto del Buen Gobierno Corporativo en la Generacion de Valor Financiero de Empresas Representativas del Sector Cementero de Peru y Colombia", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
75	Chambi Palomino, Imelda. "Efectos del sistema de pago de IGV mensual en la liquidez y rentabilidad de las MyPES en la	<1 %

provincia de Puno - periodo 2014 - 2015",
Universidad Nacional del Altiplano de Puno
(Peru)
Publicación

76 Lidia Ysabel Pareja. "Contabilidad Financiera",
ACVENISPROH Académico, 2025 <1 %
Publicación

77 Pérez Quispe, Jessica Sadith. "Implicancias de
la gestión administrativa en los resultados
económicos y financieros de la empresa
regional de servicio público de electricidad de
Puno S.A.A", Universidad Nacional del
Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

78 dspace.espoch.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA:

Con todo amor para mis padres que han sido mi principal motivo de superación, pero en especial a mi madre por todo su apoyo incondicional, por sus consejos, por su coraje y sacrificio.

AGRADECIMIENTO:

Ante todo, agradezco a Dios por cada día recibido, a mis padres por su gran apoyo, a mis profesores por todos los conocimientos brindados.

Agradecimiento a mi asesor el Mg. Juan Carlos Uceda Vargas, quien me apoyo en todo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Y por último un agradecimiento especial a la empresa Portland Perú S.A.C. por toda la información brindada.

ÍNDICE

DEDICATORIA:	1
AGRADECIMIENTO:	2
ÍNDICE	3
Índice de tablas	6
Índice de figuras.....	7
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN:	10
CAPITULO I	12
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	12
1.1. Datos generales de la empresa	12
1.2. Actividades principales de la empresa	12
1.3. Reseña histórica de la empresa.....	13
1.4. Organigrama de la empresa.....	14
1.5. Visión y misión	14
1.6. Bases legales	15
1.7. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales	15
1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la empresa	15
CAPITULO II.....	17
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	17
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional.....	17

2.2.	Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional	18
2.3.	Objetivos de la actividad profesional	18
2.4.	Justificación de la actividad profesional	19
2.5.	Resultados esperados.....	19
CAPITULO III.....		20
MARCO TEÓRICO.....		20
3.1.	Bases teóricas de la metodología	20
3.1.1.	Liquidez	20
3.1.2.	Gestión de Cobranza	23
3.1.3.	Tesis que abarcan el tema en el Ámbito Internacional y Nacional.....	30
CAPITULO IV.....		34
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....		34
4.1.	Descripción de actividades profesionales	34
4.1.1.	Enfoque de las actividades profesionales	34
4.1.2.	Alcances de las actividades profesionales	35
4.1.3.	Entregables de las actividades profesionales	35
4.2.	Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	36
4.2.1.	Metodologías.....	36
4.2.2.	Técnicas	37
4.2.3.	Instrumentos.....	38
4.2.4.	Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades profesionales	

4.3. Ejecución de las actividades profesionales	39
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.....	39
4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales.....	41
CAPITULO V.....	44
RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	44
5.2. Logros alcanzados.....	46
5.3. Dificultades encontradas	47
5.4. Planteamiento de mejoras.....	47
5.4.1. Metodologías propuestas:	47
5.4.2. Descripción de la implementación	53
5.5. Análisis.....	53
5.6. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución.....	57
CAPITULO VI:	61
PRESENTACION DE LOS RESULTADOS Y LA TOMA DE DESICIONES	61
6.1. Resultados de la encuesta:.....	61
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXO.....	90

Índice de tablas

Tabla 1. Entregable de Actividades	36
Tabla 2: Diagrama de Gantt.....	40
Tabla 3 Tabla de actividades realizadas.....	44
Tabla 4 Proyección de cuentas por cobrar	52
Tabla 5 Funciones diferenciadas de las áreas de ventas y facturación y cobranza.....	61
Tabla 6 Existe procedimiento de cobranza	62
Tabla 7 Vigilancia Continua de las cuentas por cobrar	63
Tabla 8 Preparación mensual de informes de cobranza.....	64
Tabla 9 Procedimientos de los correos y llamadas	65
Tabla 10 Política de cobranza racional	66
Tabla 11 Evaluación crediticia al cliente	68
Tabla 12 Capacitación sobre políticas de cobranza	69
Tabla 13 La liquidez perjudica el cumplimiento de obligaciones con terceros (matriz)	70
Tabla 14 La empresa toma medidas preventivas ante la falta de liquidez.....	71
Tabla 15 Los créditos brindados están de acuerdo al mercado.....	72
Tabla 16 Problemas de pago a los trabajadores	73
Tabla 17 Usan constantemente las letras de cambio.....	74
Tabla 18 Las letras de cambio y el costo financiero	76
Tabla 19 Evalúan utilizar otros medios de recuperación	77

Índice de figuras

Figura 1: Reseña histórica.....	13
Figura 2 Organigrama.....	14
Figura 3 Círculo de venta.....	25
Figura 4 Flujograma de negociación de importaciones	41
Figura 5 Flujograma de proceso de facturación	41
Figura 6: Flujograma de proceso de letras de cambio	42
Figura 7 Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas (Factura al contado y crédito).....	42
Figura 8 Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas (Letras en descuento).....	43
Figura 9 : Plantilla de crédito	54
Figura 10 Funciones definidas de las áreas	61
Figura 11 Procedimiento de cobranza	62
Figura 12 Vigilancia de cuentas por cobrar.....	63
Figura 13 Reportes mensuales de cobranza.....	64
Figura 14 Procedimiento de correos y llamadas.....	66
Figura 15 Política de cobranza racional	67
Figura 16 Recuperación de las cuentas por cobrar	68
Figura 17 Capacitación de las políticas de cobranza	69
Figura 18 Liquidez y obligaciones con terceros (matriz)	70
Figura 19 Medidas preventivas ante falta de liquidez	71
Figura 20 Créditos brindados en el mercado nacional.....	72
Figura 21 Problemas de pago a los trabajadores	73
Figura 22 Usan constantemente las letras de cambio	75
Figura 23 El uso de la letra de cambio, afecta el desembolso obtenido.....	76
Figura 24 Evalúan utilizar otros medios de recuperación.....	77

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló para ayudar a mejorar la Gestión de Cobranzas y aumentar la liquidez en la empresa Portland Perú, debido a que las políticas y procedimientos no son cumplidos de manera rigurosa y no existe un análisis mensual que permita evaluar el riesgo de morosidad de los clientes, por lo que es necesaria una mejora en los procesos de gestión y recuperación de cartera permitiendo así disminuir la cartera vencida en la empresa, mejorando la liquidez corriente y aumentando así los pagos mensuales a su matriz, la cual es su principal acreedora.

Actualmente, las maniobras comerciales se ejecutan entre ventas al contado y al crédito, generando esta última cierta inquietud de diversas empresas ya que implica un riesgo al tener que esperar 30, 60, 90 e inclusive hasta 120 días para generar el ingreso de nuestra venta realizada; pero resulta que en algunos casos esta cobranza se retrasa, incluso no llega a pagarse, por esta razón las empresas comerciales emplean diversas políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.

La empresa Portland Perú SAC; es una empresa distribuidora de insumos para la industria relativamente nueva con 12 años en el mercado nacional. Dedicada a la venta de insumos químicos y plástico. La empresa actualmente tiene clientes de diferentes rubros, entre ellos tenemos: los del sector pinturas, poliuretanos, y plásticos. En el área de créditos y cobranzas, la gestión financiera que se está ejecutando con relación al otorgamiento de crédito y la gestión en cobranzas están funcionando de una manera correcta, aunque se plantea mejorar esta situación, siendo más rigurosos con las condiciones de crédito brindadas y dando un plazo crediticio de acuerdo con el sector manejado a nivel nacional.

Por lo tanto, el trabajo de suficiencia profesional denominado “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Portland Perú SAC - 2020” el objetivo principal es

determinar herramientas que permitan mejorar los procedimientos y las políticas de gestión de cobranza para lograr alcanzar la liquidez y poder cumplir con la operatividad de toda empresa.

Para la preparación del trabajo de suficiencia profesional se utilizó el diseño no experimental descriptivo, la técnica aplicada fue mixta; documental porque se usaron los documentos históricos de la empresa y de campo porque se empleó la encuesta para la recolección de las variables. La herramienta utilizada fue el cuestionario que se aplicó sobre la muestra obtenida de la empresa que integran las áreas de contabilidad, finanzas y ventas.

El presente trabajo de suficiencia profesional propone mejorar la gestión de cobranzas incorporando un procedimiento riguroso en las políticas de créditos y cobranza en función a la operatividad de la empresa.

Dentro de los resultados obtenidos se observó que la herramienta de financiamiento usada son las letras de cambio. Actualmente la empresa mantiene un grado de liquidez promedio o adecuado, pero esto es en base a que su principal proveedor que es su matriz permite rangos de crédito mucho más extensos que los que el otorga a sus clientes. El crédito otorgado son 120 días, pero aun siendo esto así, la empresa no cumple con pagar a tiempo sus deudas y mantiene un importe fuerte de deuda vencida.

Creo que para sostener mejor el nivel de endeudamiento y garantizar la capacidad de pago es esencial reforzar la liquidez, y esto lo veremos en el presente trabajo de suficiencia profesional.

Palabras clave:

Liquidez

Gestión de cobranza

INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo de suficiencia profesional se titula “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Portland Perú SAC – 2020”, tiene como objetivo determinar en qué medida la gestión de cobranza podría mejorar la liquidez de la empresa, encontrar herramientas regulares para evaluar que tan eficaz es la recuperación de la cartera y mejorar en ámbito general la gestión empresarial la cual busca perfeccionar la situación económica y financiera, permitiendo mejorar los indicadores de liquidez, gestión y rentabilidad empresarial que garanticen su permanencia y nivel de competencia en el mercado local actual.

En el primer capítulo se realiza un enfoque de los aspectos generales de la empresa, en donde conoceremos su reseña histórica, sus datos generales, las actividades principales de la empresa, su organigrama, su visión y misión y también los datos generales del profesional encargado del presente trabajo de suficiencia profesional.

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes de la situación actual de la empresa frente a los problemas o mejoras de liquidez que podría presentar mediante el análisis pertinente. En este capítulo también se indicarán los objetivos, la finalidad y los resultados esperados que se pretende lograr en base al trabajo de suficiencia profesional.

En el tercer capítulo sobre el marco teórico, se mostrará la información en la que se basa el presente trabajo de suficiencia profesional como sustento para responder a la problemática, se describen estudios realizados por otros investigadores relacionados con la gestión financiera de cuentas por cobrar y liquidez.

En el cuarto capítulo se presentan la descripción de las actividades desarrolladas por el profesional en su ámbito laboral, detallando cada una de ellas, los tiempos estimados y las tareas encomendadas y ejecutadas.

En el quinto capítulo se muestran los resultados esperados en base a un análisis previo de mejora propuesta y como esta sería aplicada en función a las herramientas brindadas por el profesional.

Y por último el trabajo de suficiencia concluye con las conclusiones y recomendaciones brindadas para una mejora sustancial en base al trabajo de suficiencia profesional para la empresa Portland Peru SAC.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1.Datos generales de la empresa

Portland Perú SAC fue constituida el 06 de mayo del 2009 mediante número de partida registral N° 12320445 en Registros Públicos de Lima, se encuentra ubicada en Av. Camino Real 1281 Oficina 801 – San Isidro – Lima, la cual actualmente se encuentra alquilada. Actualmente la empresa cuenta con 3 depósitos tercerizados que alquila para almacenar la mercadería importada.

La sociedad está conformada de la siguiente forma:

SOCIO	NACIONALIDAD	PORCENTAJE (%)
Distribuidora Portland SA	Chile	95
Perez y Jacard SA	Chile	5

La empresa pertenece al Régimen General del impuesto a la renta, y a partir del 01/08/2015 fue incorporado al Régimen de buenos contribuyentes mediante Resolución N° 0230050136607.

La empresa actualmente cuenta con 11 trabajadores en planilla los cuales pertenecen al Régimen General y cuentan con todos los beneficios de Ley.

1.2.Actividades principales de la empresa

El objeto de la empresa es dedicarse a la importación, exportación, distribución y comercialización de productos químicos y materias primas para la industria en general, servicios varios de comercio, exterior, actividades de trading para mercados internacionales, almacenamiento y servicios logísticos, representaciones de empresas del rubro químico y de

materias primas en el Perú, y en general de toda clase de actividades afines o conexas que determine la junta general de accionistas.

1.3. Reseña histórica de la empresa

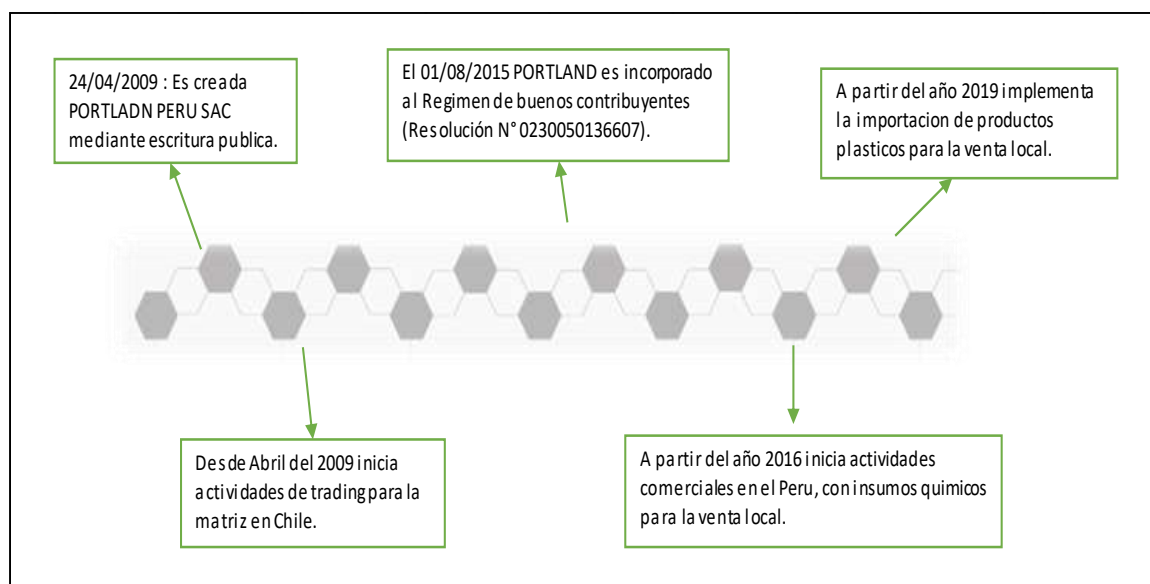


Figura 1: Reseña histórica

Elaborado por: Propia de la autora

1.4. Organigrama de la empresa

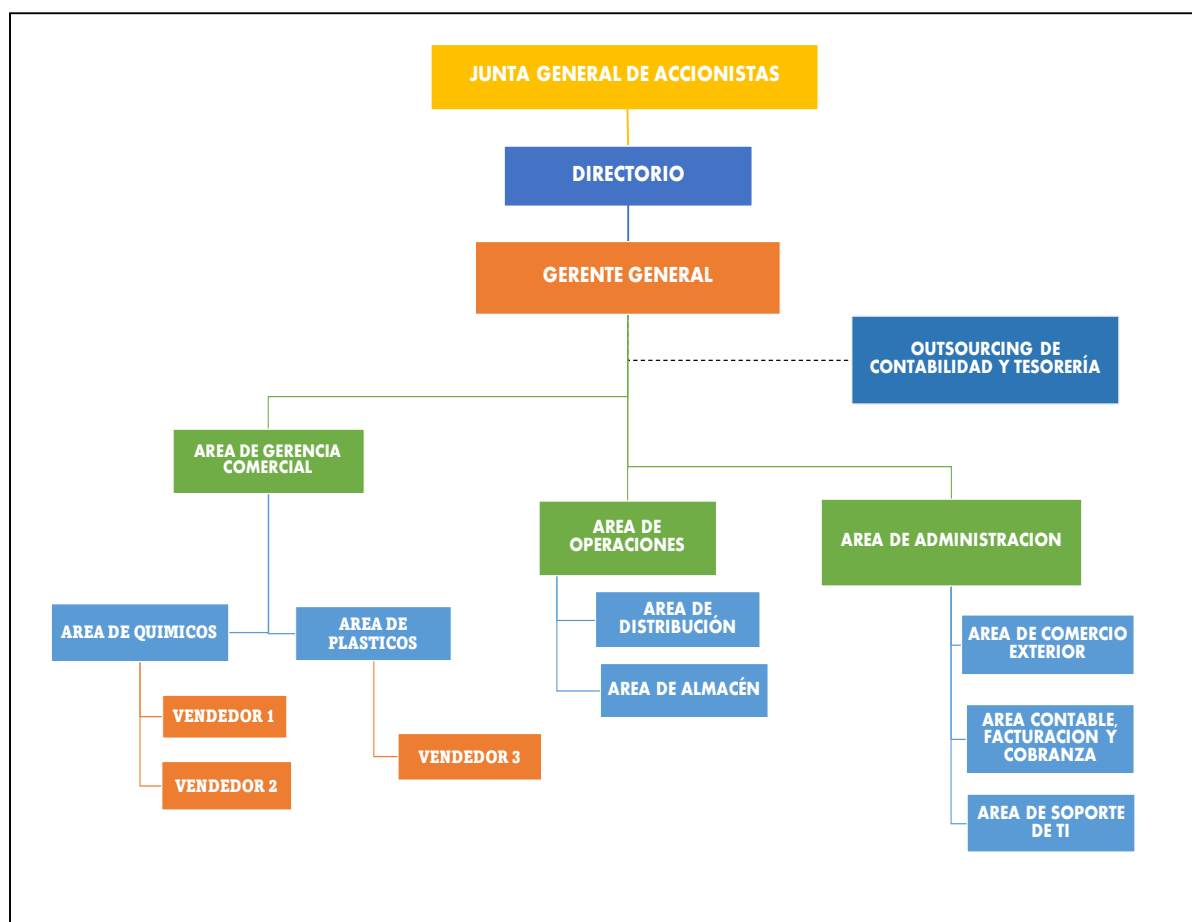


Figura 2 Organigrama

Elaborado por: Propia de la autora

1.5. Visión y misión

1.5.1. Visión

Nuestra visión es llegar a convertirnos a largo plazo, en el distribuidor para materias primas más seguro y eficiente, buscando la meta de cero incidentes en la estrategia logística de nuestros productos y envueltos en un proceso de crecimiento continuo.

1.5.2. MISIÓN

Generar valor a nuestros clientes – empresas y personas – a través de la distribución de productos químicos y plásticos, enfocados al éxito de los negocios de cada uno de sus clientes, en la cual exista una alianza estratégica implícita para la mejora continua de cada uno de ellos.

1.6.Bases legales

- Ley de Títulos y Valores: Ley N° 27287.
- Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT y normas modificatorias.

1.7.Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales

Desde febrero del 2019 me desempeño como asistente contable, en el área de contabilidad, inicie mis labores el 15 de junio del año 2017, en el cargo de facturación y cobranzas. La contadora trabaja de manera externa, y debido a que desde el año 2016 la empresa decidió realizar ventas de manera local, y por ende incrementó el trabajo contable y financiero, por tal motivo yo ingrese al área contable como apoyo de oficina para la contadora externa desde febrero del 2019. La contadora externa antes de la pandemia asistía 2 veces a la semana; los martes y jueves desde las 9am hasta las 5pm.

Actualmente todos los trabajadores realizamos labores de manera remota y solo vamos a oficina, por temas puntuales o a realizar trabajo de archivo.

1.8.Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la empresa

De acuerdo con el manual de organización y funciones el cargo de asistente contable tiene las siguientes funciones:

- Registro, revisión y provisión de gastos, viáticos, compras, ventas, DUAs y comprobantes no domiciliados.
- Manejo y seguimiento de las importaciones.
- Cancelación de las entregas a rendir con los agentes de aduana.
- Control de activo fijo.
- Preparación de la conciliación bancaria mensual.

- Elaboración de asientos de ajuste mensual (depreciación, amortización, cobranza dudosa, y otros)
 - Apoyo en la atención de requerimiento ya sea por SUNAT, auditoria financiera o tributaria.
 - Control del cuadro de devengues de seguros.
 - Control y revisión de los cuadros de costeo, envasado y rentabilidad.
 - Análisis de cuentas contables.
 - Apoyo en la preparación de Estados Financieros para la Gerencia General.
 - Preparar reportes complementarios financieros y con ratios de ventas para la Matriz en Chile.
 - Realizar otras funciones que indique su jefe inmediato.
-
- No hay personal a cargo
 - Reporta funcionalmente: Contador (Outsourcing de Contabilidad y tesorería)
 - Reporta Jerárquicamente: Gerente General.

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional

Hoy por hoy las empresas desean cumplir con las diversas exigencias de un mercado globalizado y más competitivo, las diferentes empresas desean poder hacerles frente a sus competidores y satisfacer las necesidades de sus clientes para de esta manera conseguir una rentabilidad sostenible en el tiempo. Las empresas actualmente otorgan ventas al contado y también al crédito, pero esta última con mayor proporción a la política de ventas que la gerencia determine.

Es así como se estimó importante proponer mejorar un modelo de gestión de cobranza que mejore los niveles de liquidez de la empresa Portland Perú SAC.

La empresa Portland Perú SAC tiene más de 10 años en el mercado, pero en el ámbito comercial es relativamente nueva debido a que inicio operaciones comerciales desde el año 2016, debido a este corto periodo de tiempo en el mercado y ligado a las decisiones exclusivas de la junta directiva, existen deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, el no riguroso cumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa, el plazo de crédito otorgados a clientes por debajo del mercado local y el retraso del pago a la matriz son herramientas que afectan la rentabilidad. De manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva a la empresa Portland Perú SAC a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos. Cabe resaltar que para la empresa Portland Perú

SAC su principal objetivo es la rotación comercial otorgando ventas al crédito, ya que supone el 90% de sus ventas, la compañía no es afectada con su capital de trabajo debido a que tiene un buen de endeudamiento con su matriz, es por ello por lo que el nivel de productividad es rotación constante.

Ante esta realidad, el presente trabajo de suficiencia profesional se pretende averiguar en qué medida la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa.

La empresa PORTLAND PERU SAC cuenta con un activo corriente de 21,718,288 y 20,893,919 de pasivo corriente para el año 2019 el cual representa un indicador de liquidez corriente de 1.04 y con un activo corriente de 27,721,437 y 27,432,532 de pasivo corriente para el año 2020 el cual representa un indicador de liquidez corriente de 1.01. Significa en principio que por cada sol que la empresa debe a corto plazo, cuenta con S/. 1.04 y S/. 1.01 de activos corrientes para respaldar sus obligaciones.

2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional

La identificación de la oportunidad es proponer ¿En qué medida la gestión de cobranza mejoraría la liquidez de la empresa Portland Perú SAC en el periodo 2020?

- Proponiendo indicadores que nos permitan medir las ratios de liquidez y el resultado de la política de cobranza.
- Proponiendo procedimiento que debemos seguir para la recuperación de cartera.
- Evaluar otras herramientas menos costosas que las letras de cambio.

Es importante realizar un análisis comparativo para ver los márgenes.

2.3. Objetivos de la actividad profesional

2.3.1. Objetivos

- Determinar en qué medida la gestión de cobranza podría mejorar la liquidez en la empresa Portland Perú SAC.

- Determinar procedimientos regulares que nos permitan evaluar la recuperación de cartera.
- Determinar otras herramientas de cobranzas diferente a las letras de cambio que contribuyan a mejorar los niveles de liquidez.

2.4. Justificación de la actividad profesional

El trabajo de investigación tiene como propósito averiguar en qué medida la gestión de cobranzas podría mejorar la liquidez de la empresa dentro de un periodo cumpliendo con las diversas operaciones que genera la empresa.

A través de un trabajo de suficiencia profesional que proporcionará a la gerencia un análisis que permita encontrar y plantear mejoras en las políticas de gestión de cobranzas y que ayudarán a aumentar la liquidez de la empresa planteando nuevos procedimientos y políticas siendo recomendable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de todo negocio.

2.5. Resultados esperados

El resultado que se espera mediante el presente trabajo es plantear una herramienta eficiente que permita mejorar los índices de liquidez, una mejora en el endeudamiento que se mantiene con la matriz y generar un proceso de cobranza eficiente y de menos costo financiero que las letras de cambio que actualmente maneja con 2 entidades financieras (Banco Scotiabank y Banco de Crédito del Perú)

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1.Bases teóricas de la metodología

3.1.1. Liquidez

Concepto

Morales, J. y Morales, A. (2014, p.30), mencionan que “la liquidez es un factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo”.

La liquidez es la disposición que tienen los bienes y derechos del activo para convertirse en valores monetarios en un corto plazo y mide la capacidad de pago de una empresa para hacer frente a sus compromisos con terceros (Ferrer, 2012, p. 207).

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio de liquidez, con el que se calcula la capacidad que tiene ésta para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Así pues, se puede averiguar la solvencia en efectivo de una empresa y su capacidad para seguir siendo solvente ante cualquier imprevisto (Carballo, 2013; p.44).

Después de ver los conceptos señalados líneas arriba, podemos definir que la liquidez es la disponibilidad inmediata de los fondos financieros para cumplir con nuestras obligaciones de manera ordenada.

Importancia de la liquidez

Según Beltrán (2018) señala que es primordial saber sobre la liquidez de la empresa, en ello la administración es la mayor responsable de este manejo, ya que la información manejada será de interés para los terceros, así como para las entidades financieras.

Consecuencias por falta de liquidez

Apaza (2011), nos menciona las consecuencias por la falta de liquidez a corto plazo de cada empresa, como la incapacidad para hacer frente al pago de deudas y obligaciones vencidas, y a largo plazo conducir a la venta forzosa de inversiones y activo no corriente, incluyendo la insolvencia y quiebra. Apaza nos muestra 3 campos involucrados:

- Propietarios de la empresa.

La falta de liquidez significa la reducción de la rentabilidad y oportunidades, o bien la pérdida del control o pérdida parcial o total de las inversiones de capital.

- Acreedores de la empresa.

La falta de liquidez a veces causa el retraso del cobro de los intereses o la pérdida parcial o total de tales cantidades.

- Clientes y proveedores de bienes y servicios.

La falta de liquidez genera la incapacidad de cumplir con las obligaciones contractuales y la pérdida de la relación de los proveedores.

Otras consecuencias:

- La imagen de la empresa puede verse afectada cuando existe en el sistema financiero un sobreendeudamiento.
- Los créditos con los proveedores se complican o no se logran.
- Puede existir posibilidad de alarma en la Central de Riesgo o que nuestra categoría no sea estable y confiable ni para nuestros clientes ni para nuestros proveedores.
- Podría originarse venta de activos fijos por debajo del precio de mercado para obtener liquidez corriente.

Ratios de Liquidez

Son herramientas de calculo que permiten cuantificar la capacidad de pago que tiene una empresa para poder cumplir sus obligaciones.

Lloret & Manini (2015) manifiestan que estos ratios ofrecen información sobre la solvencia de la empresa a corto plazo, con el objetivo de analizar la liquidez de la empresa.

Los ratios de liquidez permiten analizar la situación financiera de la empresa comparándolo con uno o mas periodos anteriores o históricos, y así poder evaluar la gestión realizada por gerencia.

Liquidez Corriente: Según Socola (2010) señala que el ratio de liquidez corriente muestra la disponibilidad corriente por cada sol que tiene una empresa en el corto plazo, se representa con la siguiente formula:

Es la relación del “Activo corriente / Pasivo corriente”

Liquidez corriente =	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
----------------------	---

Prueba Ácida: Según Socola (2010) afirma que el ratio de prueba ácida es más riguroso, ya que mide la liquidez de la empresa restando los activos corrientes menos líquidos y dividiéndolo con el pasivo corriente, se representa con la siguiente formula:

Es la relación del “Activo corriente - Existencia / Pasivo corriente”

Prueba Ácida=	$\frac{\text{Activo corriente - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$
---------------	---

Prueba Defensiva: Según Socola (2010) menciona que el ratio de prueba defensiva está referido a las inversiones financieras temporales, considerando el efectivo y las cuentas de banco, siendo estas cuentas las más liquidas y divididas con el pasivo corriente, se representa con la siguiente formula:

Es la relación de “Caja y bancos / Pasivo corriente”

Prueba Defensiva=	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$
-------------------	---

Capital de Trabajo: Según Socola (2010) señala que el ratio de capital de trabajo indica el valor en efectivo de la empresa después de afrontar los pasivos de corto plazo para que pueda seguir con el desarrollo de sus actividades, se representa con la siguiente formula:

Es la relación del “Activo corriente - Pasivo corriente”

Capital de Trabajo = Activo Corriente - Pasivo Corriente

3.1.2. Gestión de Cobranza

Según Sancho (2018) define:

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de diversas actividades ue realiza la empresa para administrar de manera óptima los cobros de clientes con e fin de evitar el riesgo de tener una cartera morosa. (p.25).

Para mejorar la gestión de cobros y las relaciones financieras con los clientes de una empresa, será imprescindible que haya una perfecta armonía entre los departamentos comercial y financiero.

Según Tapia (2018) define: La gestión de cobranza es parte de la administración del capital del trabajo, mediante la conducción de las cuentas se logra reducir el riesgo de una crisis de liquidez y de ventas. (p.77).

Objetivo de la gestión de cobranza: Es promover que el cliente se comprometa a realizar promesas de pago para lograr extinguir la deuda contraria.

- Cobrar el dinero: cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza.
- Conservar al cliente: cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma más cordial posible.

El éxito de una adecuada gestión de cobranza es la que se logra sin deteriorar la relación con el cliente y así garantizar la liquidez de la empresa. Para ello se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Realizar el cobro de su cartera de clientes.
- Mantener la confidencialidad de los procesos realizados.
- Establecer políticas sanas de relacionamiento comercial con clientela.
- Recuperación de activos, apelando a un seguimiento estricto mediante visitas y llamadas telefónicas.
- Bajar los índices de antigüedad de cuentas a cobrar al máximo en la medida que no interfieran factores ajenos a la empresa de cobranza.
- Fortalecer los vínculos del cliente con la empresa a través de un trato personalizado.
- Disponer de información de soporte para la toma de decisiones por parte de la empresa.

Cobranza

A. Concepto.

Pérez y Merino (2016) definen: “cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas”.

“La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de ‘volver a prestar’; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes” (Wittlinger et al., 2003, p. 1).

Molina (2005) menciona que la cobranza tiene que reunir 3 requisitos:

a) Adecuada.

Para que una empresa pueda cobrar bien, esta debe estar de acuerdo con el deudor en el cumplimiento de sus pagos. No todos los clientes de una empresa actúan de igual manera, por eso el trato hacia ellos no puede tener un mismo comportamiento en común.

b) *Oportuna.*

La cobranza se debe efectuar en el día y hora señalados, pues si se realiza después, puede darse el caso que algunos cobradores lleguen antes, agotando sus recursos disponibles para otros pasivos.

c) *Completa.*

La cobranza es responsabilidad del departamento de crédito y cobranzas, es decir, la recuperación del total de la cartera de crédito de cada empresa sin discriminar créditos menores en comparación a créditos de mayor cantidad.

B. Objetivo de la cobranza:

El objetivo de la cobranza es cerrar el círculo de venta (fig. 1), pero Molina (2005) señala:

Cerrar el círculo de la venta por cerrarlo no es el objeto único de la cobranza, pues es posible lograrlo siendo agresivo y amenazador con el cliente, pero la consecuencia es que paga y no vuelve a comprar.

La cobranza debe ser hecha de tal manera que el cliente se sienta estimulado y por lo tanto satisfecho debido a la atención que recibió de todo el personal de la empresa. (p.11)

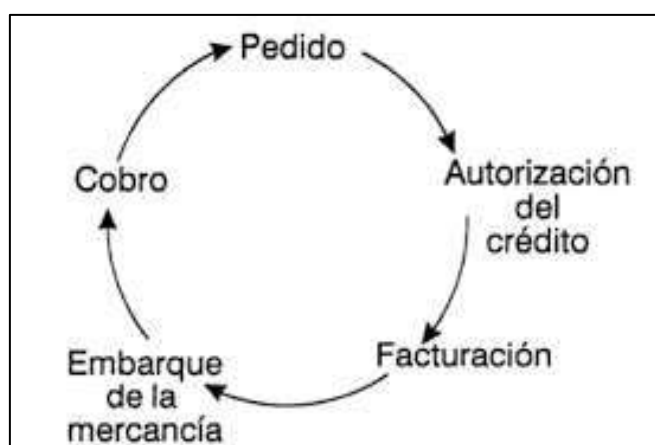


Figura 3 Círculo de venta

Fuente: Molina, V. (2005). Estrategia de cobranza en Época de crisis (Tercera Edición – p.11)

C. Procedimiento de cobranza

Según Ettinger y Goliet (2000), explica que es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

- ✓ Llamadas telefónicas: Según Ettinger y Goliet (2000), en su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.
- ✓ Visitas personales: Según Ettinger y Goliet (2000), nos dice que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.
- ✓ Mediante agente de cobranza: Según Ettinger y Goliet (2000), manifiesta que una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.
- ✓ Recurso Legal: Según Ettinger y Goliet (2000), anuncia que es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

D. Fases de la cobranza

Morales, J. y Morales, A. (2014, p.146), nos mencionan 4 fases de cobranza:

1. Prevención.

Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. Cobranza.

Son acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación.

Son acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente aquí la empresa ya no desea continuar la relación de negocio con el cliente.

4. Extinción.

Son acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobro son procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (Morales, J. y Morales, A., 2014, p.164)

Además, se debe agregar que, cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. (Beaufond, 2005)

Se debe tener en claro que, los diferentes procedimientos de cobranza que utilice y aplique una empresa deben estar determinados por una política general de cobranza.

A. Tipos de políticas de Cobranza:

Para Beaufond (2005) se pueden distinguir tres tipos de políticas: (p. 21)

1. Políticas restrictivas.

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso, pero a su vez este tipo de política puede traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, inversión más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2. Políticas liberales.

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

Del Valle (2005) adiciona: “las políticas liberales favorecen al cliente, promueven la movilización del artículo, son artículos de novedosa introducción al mercado, no estacionales, de rápida rotación y valor bajo o relativamente bajo”. (p.42)

3. Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa, se conceden créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Morales, J. y Morales, A. (2014.), que nos mencionan:

Si, por ejemplo, el objetivo primordial es la prontitud en el cobro de las cuentas pendientes, se usarán métodos estrictos que pueden ser muy costosos y a su vez difundir una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes. Pero si, por otra parte la empresa tiene como objetivo tener una reputación de aceptación entre los clientes, probablemente acepte las súplicas de los clientes para dilatar los pagos, lo cual conducirá a la empresa a establecer políticas amables y hasta delicadas, que seguramente conducirán a una cobranza más lenta. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones. (p.164)

Según la forma de otorgar los créditos, las políticas deben ser establecidas de acuerdo con cada departamento de crédito. Así nos menciona Del Valle (2005), que el adoptar una política liberal o restrictiva depende de la alta dirección o de la gerencia de crédito, y la decisión debe basarse en una serie de factores y condiciones que se presentan a la empresa; esto será resultado de la evaluación de numerosos factores, y no se modifican de pronto a causa de un solo cambio temporal de su situación. Una inteligente política de crédito está enmarcada por el propósito de conseguir o que a la larga sea más conveniente para la empresa, y no lo que sólo pueda ser de beneficio inmediato o temporal

B. Factores que afectan la política de cobranzas

Existen muchos factores que influyen en la determinación del tipo de política más conveniente de cobro que adoptara cada empresa para su situación. Para Morales, J. y Morales, A. (2014, p.165), los factores más importantes son:

1. Capital.

Es el monto propio de que dispone la empresa que diseña la política de cobranza, dado que, si no recupera los créditos, la empresa requerirá recursos financieros y eso puede

desencadenar problemas para el desarrollo de sus operaciones. Si la empresa no tiene un capital de trabajo suficiente y depende de la rotación de sus mercancías para suministrarse los fondos que necesitan, significa una pérdida de recursos para la compañía.

2. Competencia.

Es necesario conocer, “¿qué está haciendo la competencia?”, porque una empresa que ofrezca mejores condiciones para el deudor en la forma de pago atraerá más clientes, y aquella empresa que su política de cobro es más rígida los perderá y con ello afectara sus resultados financieros.

3. Tipo de mercancía.

A menor volumen de mercancías, más grande es la necesidad del pronto pago de la cuenta y, por lo tanto, deberá ser más estricta la política de cobranza.

4. Clases de clientes.

Algunos clientes pagan regular y casi automáticamente en respuesta a una simple llamada o recordatorio, sin usar estrategias para que paguen. En el otro extremo se encuentran los clientes para los cuales si se adopta una política débil no responden, por lo cual se deberán adoptar políticas que incluyan la amenaza de la acción legal inmediata.

3.1.3. Tesis que abarcan el tema en el Ámbito Internacional y Nacional

A nivel internacional:

En su tesis “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CÍA. Ltda.”, la autora menciona que el objetivo general es evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. La autora declara que el tipo de investigación realizada fue descriptiva. La técnica que se realizó para la recolección de datos fue la entrevista y como instrumento el cuestionario, en la cual intervinieron, el gerente general, el contador y el analista de créditos y cobranzas. El resultado muestra que luego del análisis de las cuentas por cobrar una vez haya finalizado cada período, se revisan cada uno los saldos

mayores y los pequeños se agrupan y evalúan colectivamente, también nos indica en el año 2014 hubo un 2,17 y el año 2015 un 1,86 de índice de liquidez corriente para poder afrontar cada dólar de pasivo a corto plazo, el nivel de endeudamiento es considerable representado un 29% de los activos totales.

Según lo concluido de acuerdo a los ratios financieros, en la razón corriente para el 2015 adquiere la liquidez suficiente con resultado de 1.86 veces adquiriendo la liquidez suficiente para poder respaldar sus obligaciones, tiene un endeudamiento del 29% de los activos totales que debe ser corregido mediante las políticas de cobranza, también considera que no hay comunicación en el área de ventas y cobranzas, debido a que aún no hay dificultades la empresa tomará medidas de corrección futuras para el logro de sus objetivos. (Avelino, 2017)

En su tesis “Cuentas por cobrar y la liquidez de compañía de Transportes TRANSCISA S.A.”, el autor menciona que el objetivo general es identificar las causas que afectan las cuentas por cobrar, para evaluar la liquidez de la compañía de transportes TRANSCISA S.A. La técnica que se realizó para la recolección de datos fue la entrevista en la cual intervinieron, el gerente general y el asistente contable. El resultado muestra que luego del análisis de las cuentas por en el año 2017 hubo un 0.73 de índice de liquidez en la prueba acida para respaldar sus obligaciones sin depender de la venta de los inventarios. También nos muestran que las cuentas por cobrar en el 2017 crecieron con respecto al año anterior, pasando desde \$56.233,32 a \$89.917,62.

En conclusión, se demuestra que las Cuentas por Cobrar afectan a la liquidez de la compañía de transporte; por ende, se deben considerar medidas que cuenten con una gestión de cobranzas eficiente, políticas de crédito y cobranza, con el fin de que no genere malestar en la liquidez y desarrollo de la compañía. (Tómala, 2018)

A nivel nacional:

En su tesis de título: “La Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Bolsipol SAC.” los autores mencionaron que el objetivo general de la investigación fue determinar en qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018. La investigación es de tipo aplicada y a su vez de tipo transversal ya que analiza datos de las variables gestión de cobranzas y liquidez en un periodo definido 2018. Del mismo modo, el presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y se utilizó la técnica mixta, documental e investigación de campo. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de dato. Como resultado del cuestionario indico que el 83% de los encuestados indica que a veces se considera la competencia del mercado al otorgar un crédito, que el 67% de los encuestados indico que caso siempre se capacita al personal del área y el 100% de los encuestados señalan que siempre usan las facturas en descuento como instrumento de financiamiento para las operaciones de liquidez de la empresa. También se observó que en el periodo 2017 y 2018 se observa un alto costo en gastos financieros S/. 996,898 y S/. 1, 265,136 respectivamente.

El autor concluye que el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC, es favorable debido a que esta modalidad es usada en el 80% de la cartera de clientes, obteniendo liquidez inmediata y logrando cubrir sus obligaciones a corto plazo; sin embargo, esta operación genera un costo financiero significativo al cierre del año. (Martines, Odar y Zegarra ,2019)

En su tesis de título: “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo”. el autor afirma que el objetivo general de la investigación fue establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo. La investigación realizada fue del tipo descriptivo, como población se

representó a las empresas dedicados a comercializar agroquímicos en el distrito de Trujillo, y como muestra a la empresa agropecuaria Chimú S.R.L., la técnica para la recolección de datos, fue el análisis documentario y la entrevista, el instrumento fue una guía de análisis documental y la entrevista aplicado al gerente general y empleados.

Los resultados indican del total de ventas tanto en el 2013 y 2014, el 32.46% y 35.48% respectivamente son el total de ventas al crédito, siendo considerable para la empresa. En la liquidez en el año 2013 muestra que por cada un sol de pasivo corriente la empresa tiene S/.2.11 y para el 2014 S/.2.09, para hacer frente y/o sustentar sus deudas a corto plazo, esto debido a que rota sus cuentas por cobrar entre 32 a 41 días.

En conclusión, la empresa carece de una política de cobranza, sin embargo, ha recuperado los créditos por que han sido razonables, entonces se necesita reforzar y tener 19 una política fija. Se resalta la liquidez por que ha sido muy importante, desencadenando una gestión muy eficiente en los años 2013 y 2014. (Loyola ,2016)

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1.Descripción de actividades profesionales

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

El inicio de la relación laboral se dio cuando la empresa se encontraba en auge de crecimiento comercial debido a que desde el año 2016 iniciaron las ventas locales. Por tal motivo el área administrativa requería contar con un nuevo personal. Es así como en el año 2017 decidieron contratar un personal para el puesto de asistente de facturación y cobranza, en el área administrativa.

El perfil profesional fue el siguiente: Bachiller en administración, contabilidad o afines, manejo de Office a nivel intermedio, manejo de letras de cambio, conocimiento de facturación electrónica, manejo del sistema CONCAR SQL y SOFTCOM, experiencia en asuntos de comercio exterior, experiencia mínima de un año en puestos similares.

Es así como en abril del año 2017 decidieron contratarme en el cargo de Asistente de Facturación y cobranza haciéndome responsable de las facturas emitidas mediante el sistema SOL- SUNAT y luego en el año 2018 con la emisión electrónica de nuestro sistema electrónico adquirido de un tercero autorizado. Las cobranzas se realizaban por llamadas telefónicas y por correos electrónicos a los clientes.

En el año 2019 se dio la oportunidad de trasladarme al área contable debido al aumento de trabajo en la cual me mantengo hasta la fecha del presente informe.

La experiencia profesional se basa en la aplicación de los diferentes saberes aprendidos, en la carrera de contabilidad y gestión financiera, por ello la oportunidad de mejora que se propone en el presente trabajo de suficiencia. “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Portland Perú S.A.C. en el periodo 2020”.

4.1.2. Alcances de las actividades profesionales

Las actividades profesionales están vinculadas directamente al área contable y financiera. Dichas actividades comprenden los procesos de: compras, cuentas por pagar y egresos de caja, ventas, cuentas por cobrar e ingresos de caja. Procesos que involucran la realización de actividades, tales como; examen y análisis documentario, contabilización de documentos, registro y control de documentario, formulación de conciliación bancaria, devengamientos de gastos, flujo de caja proyectado, análisis de cuentas y formulación de estados financieros (Estado de situación financiera y Estado de resultados integrales). Así mismo, la elaboración de las declaraciones juradas de impuestos tales como PDT 621 – IGV Renta 3ra., PLE (Libros electrónicos) de Registro de compras y Registro de Ventas, PDT 648 – Impuesto Temporal a los Activos Netos, y el PDT 710 – Renta anual 2019 3ra. Categoría e ITF.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

El desarrollo de las actividades profesionales culmina con la formulación y entrega de informes, en la forma y condiciones siguientes:

Tabla 1.*Entregable de Actividades*

Tipo de informe	Periodicidad	Fecha de entrega	Dirigido a:
Proyección de flujo de efectivo	2 veces al mes	A mitad y fin de mes.	- Gerente General
Cuadro de importaciones	Semanal	Todos los viernes.	- Gerente General - Encargada de Comercio exterior
Cuadro de devengue de seguros	Mensual	A fin de mes	- Contadora externa
Cuadro de envasados	Mensual	A fin de mes	- Contadora externa
Conciliación Bancaria	Mensual	5to día hábil de cada mes	- Contadora externa
Estado de Situación Financiera	Mensual	5to día hábil de cada mes.	- Contadora externa - Gerente General
Estado de Resultados integrales	Mensual	5to día hábil de cada mes.	- Contadora externa - Gerente General
Reportes Gerenciales completarías	Mensual	5to día hábil de cada mes.	- Contadora externa - Gerente General - Encargado Financiero de Chile.

Elaborado por: Propia de la autora

4.2.Aspectos técnicos de la actividad profesional**4.2.1. Metodologías**

La metodología seguida para el desarrollo de las actividades profesionales comprende la planificación y programación de tareas, la ejecución donde se llevan a cabo las tareas antes señaladas, el control donde se lleva a cabo el contraste entre lo planificado y lo ejecutado,

requiriéndose en la necesidad de programar reuniones de coordinación con las áreas involucradas en el proceso donde se presenta la incidencia y seguimiento respectivo validando que se está cumpliendo con las medidas adoptadas asegurando que el desarrollo de las actividades ha sido eficiente.

4.2.2. Técnicas

El presente trabajo de suficiencia vio conveniente utilizar una técnica mixta.

Documental porque nos permite utilizar datos reales de la empresa a la cual tuve acceso, pudiendo así concretar información teórica y numérica de la empresa.

“La investigación documental que se fundamenta en el estudio de documentos como: libros, anuarios, diarios, monografías (...) en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.”. (Baena, 2014, p. 9)

Y una investigación de campo, porque se reunió información de la empresa por medio de la aplicación del instrumento seleccionado al personal involucrado, entre ellos el Gerente General, Contadora Externa y al encargado del área de facturación y Cobranza

Aquella que se aplica extrayendo datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014, p. 152)

La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario. Éste es aplicado de la misma forma a todas las personas de una parte de la población. (Quispe, 2013, p. 11)

4.2.3. Instrumentos

El instrumento utilizado para el presente trabajo fue el cuestionario que fue elaborado en base a preguntas cerradas sobre los hechos relacionados a la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa.

Según, Hernández, Fernandez & Baptista (2014) los cuestionarios: “Se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas y sus contextos pueden ser auto administrados, entrevista personal o internet.” (p. 197)

Y para el contexto del trabajo de campo, se han utilizado los siguientes documentos:

- Estado de situación financiera 2019
- Estado de Resultados 2019
- Estado de situación financiera 2020
- Estado de Resultados 2020
- Estado de Situación Financiera comparativo 2019-2020

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades profesionales

Para el desarrollo de las actividades profesionales un lugar espacio de trabajo la oficina administrativa de la compañía consistente en escritorio, impresora, conectividad a internet, sistema contable CONCAR, sistema de almacén y facturación electrónica SOFTCOM así mismo se proporcionaron suministros y útiles de oficina.

Realizando el trabajo presencial desde el inicio de mi contratación hasta diciembre del 2020 asistiendo a la oficina administrativa 2 veces por semana (lunes y miércoles) y desde el 2 de enero del presente año, siendo totalmente remoto, trabajando desde mi laptop personal, pero con los archivos y servidores que se encuentran habilitados de manera satisfactoria.

Solo de manera muy excepcional en el periodo 2021 he asistido a la oficina por encargo de la contadora externa, debido a que tenemos que realizar el archivo documentario físico de los comprobantes de pago respectivo.

4.3.Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.

El desarrollo de las actividades profesionales se programa y ejecuta con base a un cronograma que incluye las actividades relevantes que se ejecutan con frecuencia diaria, quincenal y mensual, dicho cronograma toma en consideración los hitos del cumplimiento de las actividades para el cierre contable establecidos por la Contadora General.

Tabla 2:
Diagrama de Gantt

DIAGRAMA DE GANTT																																											
Actividades	Frec.	MES 1																														MES 2											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8				
Elaboración y validación de Registro de Compras	Diaria																																										
Devengamiento de seguros	Mes																																										
Conciliación Bancaria	Quincenal																																										
Registro de costos de importación	Diaria																																										
Cálculo y provisión de envasados	Mes																																										
Proyección de Flujo de Caja	Quincenal																																										
Análisis de cuentas	Mes																																										
Preparación de Estado de Sit. financiera y Estado de Resultados	Mes																																										
Preparación de Reportes Gerenciales (Cuadros complementarios)	Mes																																										

Elaborado por: Propia de la autora

4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales.

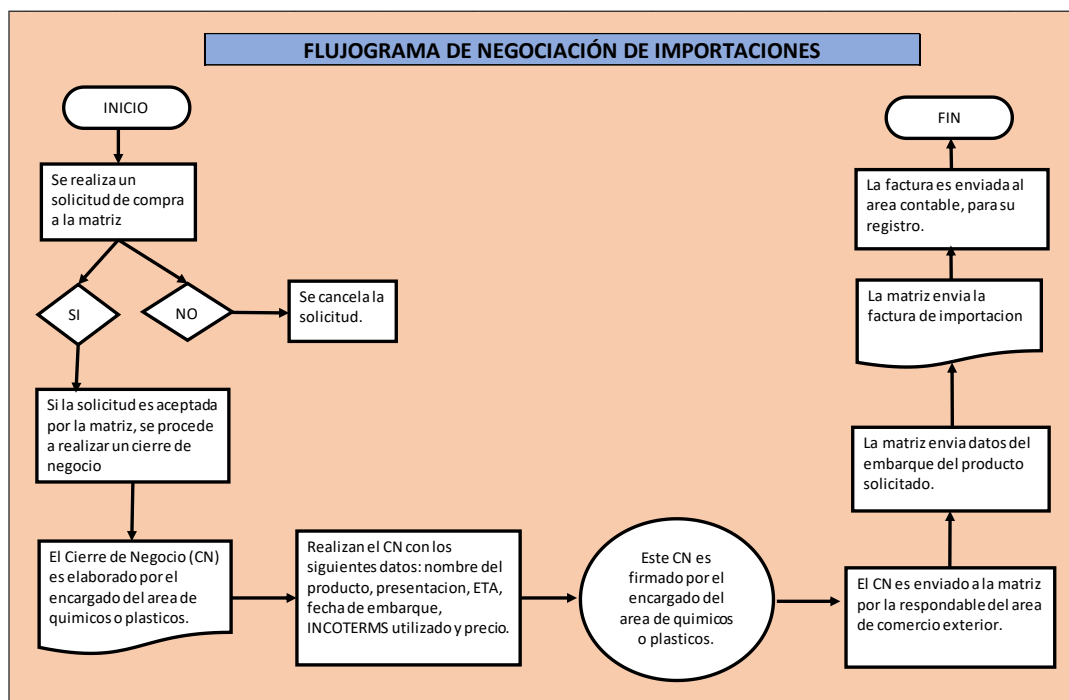


Figura 4 Flujograma de negociación de importaciones

Fuente: Portland Perú SAC

Elaborado por: Propia de la autora

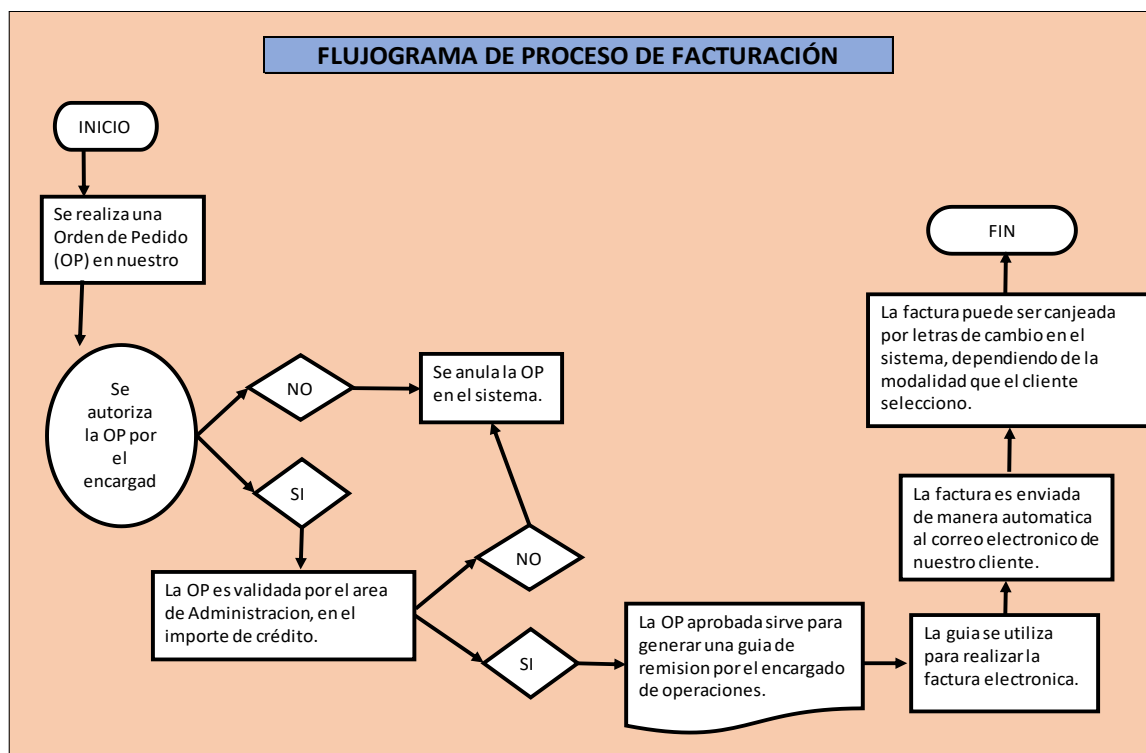


Figura 5 Flujograma de proceso de facturación

Fuente: Portland Perú SAC

Elaborado por: Propia de la autora

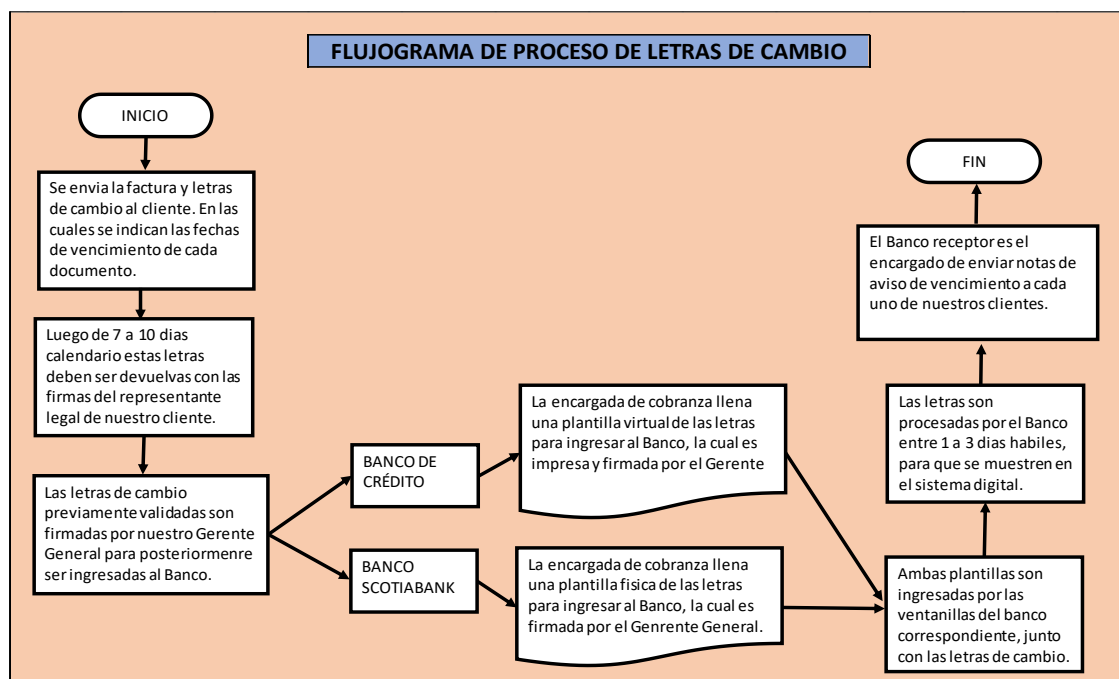


Figura 6: Flujograma de proceso de letras de cambio

Fuente: Portland Perú SAC

Elaborado por: Propia de la autora

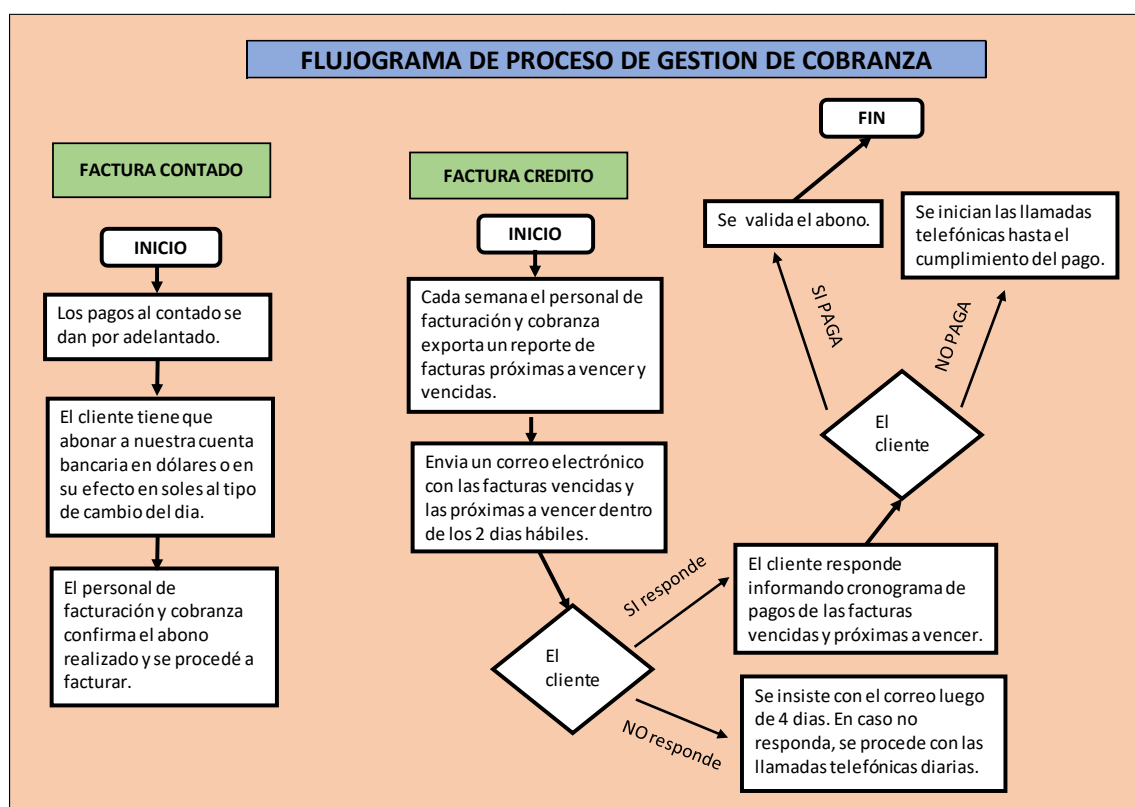


Figura 7 Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas (Factura al contado y crédito)

Fuente: Portland Perú SAC

Elaborado por: Propia de la autora

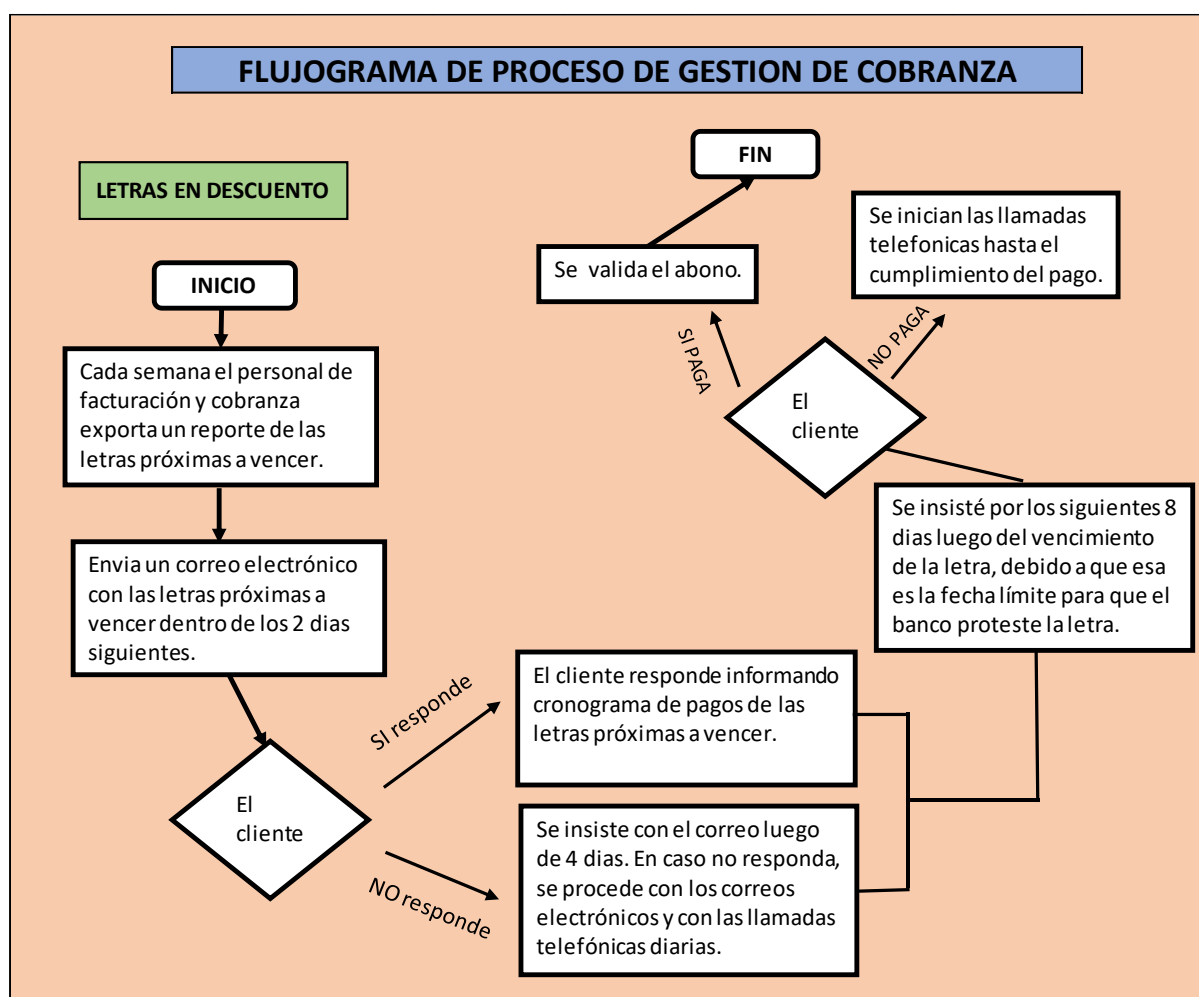


Figura 8 Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas (Letras en descuento)

Fuente: Portland Perú SAC

Elaborado por: Propia de la autora

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1.Resultados finales de las actividades realizadas

Los resultados finales de las actividades realizadas se visualizan cuadro de semaforización:

Tabla 3

Tabla de actividades realizadas

Item	Actividades	Plazo / Cronograma	Resultado	Comentario	Competencias Desarrolladas / Mejoradas
1.-	Elaboración y validación de Registro de Compras	Diaria	●	Se realizó satisfactoriamente	Capacidad de planificación y organización.
2.-	Devengamiento de seguros	Mes	●	Se realizó satisfactoriamente	Capacidad de análisis.
3.-	Conciliación Bancaria	Quincenal	●	Se realizó dentro de los plazos establecidos.	Capacidad de análisis y ética.
4.-	Registro de costos de importación	Diaria	●	Se realizó satisfactoriamente	Capacidad de planificación y organización.
5.-	Cálculo y provisión de envasados	Mes	●	Se realizó satisfactoriamente	Capacidad de planificación y trabajo en equipo.
6.-	Proyección de Flujo de Caja	Quincenal	●	Se realizó dentro de los plazos establecidos.	Capacidad de planificación y organización.
7.-	Análisis de cuentas	Mes	●	Se realizó satisfactoriamente	Capacidad de análisis y capacidad metódica.
8.-	Preparación de Estado de Sit. financiera y Estado de Resultados	Mes	●	Se realizó dentro de los plazos establecidos.	Capacidad de análisis y capacidad de trabajar bajo presión.
9.-	Preparación de Reportes Gerenciales (Cuadros complementarios)	Mes	●	Se realizó dentro de los plazos establecidos.	Capacidad de análisis y capacidad de trabajar bajo presión.

Elaborado por: Propia de la autora

Así mismo como resultado de las actividades profesionales realizadas se cumplió con el periodo mínimo de un 1 año de experiencia profesional en el área de la especialidad exigido por el programa de Elaboración de Trabajo de Suficiencia Profesional de la Oficina de Titulación Profesional de la Universidad Continental.

5.2. Logros alcanzados

Se ha logrado en un 100% cumplir con actividades profesionales programadas para la cual fui contratada por la empresa PORTLAND PERU SAC al principio de mi contratación en el cargo de Asistente de Facturación y Cobranzas y en el que radico hasta la fecha desde el año 2019 como asistente contable.

De otro lado, durante el desarrollo de las actividades profesionales la bachiller ha podido desarrollar y mejorar las competencias genéricas tales como: Capacidad de análisis, por medio del análisis mensual y reiterativo de las cuentas contables que me permitió determinar la consistencia del saldo de las cuentas contables, capacidad de planificación, por medio de la preparación de las actividades de acuerdo a un esquema o cronograma establecido de manera interna con límites de plazo, alto grado de organización, debido a que tengo que trabajar en conjunto en el área contable con la contadora general para llegar a cumplir con los roles encomendados de manera satisfactoria, trabajo en equipo multidisciplinario, debido a que hay una conversación e interacción continua con las demás áreas de la empresa, entre ellas Gerencia General, administración y operaciones, compromiso ético, debido a que cualquier error o retraso que perjudique el cronograma trazado debe ser informado de manera oportuna a la contadora general y al gerente general para una rápida solución, capacidad metódica, para trabajar de una manera ordenada y esquemática priorizando las actividades de mayor carga operativa, capacidad para trabajar bajo presión, debido a que hay plazos establecidos que deben cumplirse en el desarrollo de las tareas de manera efectiva, y flexibilidad, debido a que se debe trabajar de manera armoniosa con las demás áreas de la empresa, con la finalidad de cumplir las actividades encomendadas.

Asimismo, el desarrollo de las actividades profesionales permitió lograr perfeccionar competencias específicas en el área de contabilidad al haber profundizado y aplicado los conocimientos en asuntos contables, tributarios y financieros en los procesos de compras,

registro de importaciones, ventas y tesorería, así como en el análisis de cuentas y formulación de Estados Financieros y reportes complementarios.

5.3.Dificultades encontradas

Las dificultades encontradas fueron:

- a) Caída del servidor, debido a que nuestra base de datos se encuentra ubicada en Chile, lo que ocasiona retrasos en el proceso de registros y análisis al depender de su operatividad continua.
- b) Sistema informático de facturación y cobranza básico, no permite soportar el proceso flujo documentario de manera transaccional entre los diferentes módulos informáticos que permitan generar los reportes de análisis y consistencia de la información oportunos y adecuados.
- c) Retraso en la entrega de documentos de importación por parte de nuestro agente de aduanas, el cual retrasa el registro oportuno de los costos correspondientes y por ende los resultados finales en la preparación de los Estados Financieros.
- d) Ausencia de un manual de organización y funciones el cual permite establecer las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación entre las áreas de la empresa.

5.4.Planteamiento de mejoras

5.4.1. Metodologías propuestas:

Para el desarrollo del planteamiento de mejora, se propone la siguiente metodología:

- 1) Efectuar el diagnóstico de la gestión de las cuentas por cobrar.

A través del relevamiento de las políticas de tesorería vigentes, la determinación de los ratios de liquidez (corriente y prueba ácida), rotación (veces) de cuentas por cobrar y plazo

promedio de cobro (días) y ratios de solvencia. Construyendo una tendencia con un horizonte de tiempo de dos (2) años.

De otro lado, se programarán reuniones de trabajo sobre análisis del comportamiento y efectividad de las políticas de cobranza vigentes, con la Gerencia General, Encargado de Facturación y Cobranzas y el Gerente de ventas.

Con base a las conclusiones de la etapa de diagnóstico, se diseñará la nueva política de gestión de cuentas por cobrar.

Definición de la política de gestión de cuentas por cobrar: Se desarrollará con base al análisis realizado, la política de gestión que será puesta a consideración de la gerencia general para su aprobación y post implementación.

- Como medida de mejora en la gestión de cobranza y luego de las reuniones pactadas con el Gerente General y el jefe de ventas se determinó que se deben realizar mejoras en la calidad de crédito brindada a los clientes, no por rubro general como actualmente se viene dando, sino segmentarlos por rubro de actividad, por margen de deuda, por historial crediticio y por respaldo de patrimonio. Es decir que, al momento de otorgar un nuevo crédito, se incluirá aparte de la ficha que actualmente es llenada, un récord de historial crediticio firmada y avalada por al menos 2 de sus proveedores de insumos y también se incluirá el estado de Situación financiera del último año y último mes, no mayor a 3 meses de antigüedad. Para tener un margen más claro del riesgo crediticio y dándole a nuestro cliente una mejora en la línea de crédito o mejora en su precio por volumen en ciertos productos.

Los tiempos de promedio de créditos, serán reducidos de 60 a 45 días y de 90 a 75 días como prueba inicial, compensando dicha disminución, con un aumento de línea de crédito de acuerdo con una previa evaluación o una mejora en el precio final de la mercadería dependiendo de la compra por volumen.

También se podrá implementar reorganizar los días de crédito sabiendo que actualmente la línea se hace en un promedio de días, no considerando días calendario. Cabe acotar que aquellas ventas que son facturas y posteriormente canjeadas a letras, cuentan con hasta 8 días calendario luego de la fecha de vencimiento de la letra, por políticas del sistema financiero (Banco).

- Como medida de mejora en los procesos de recuperación de cartera, se ha determinado que se deben generar cuadros con los datos de los clientes evaluando y analizando por antigüamiento de deuda los saldos de la cartera, clasificándolos por categorías como, por ejemplo: cartera por vencer, vencido a 15 días, vencido de 16 a 30 días y vencido a más de 30 días.

Permitiendo así un análisis más completo y generando un historial crediticio propio de la empresa con nuestros clientes; identificando un comportamiento de pago más específico y posibilitando a la gerencia en el momento oportuno tomar decisiones concernientes a recuperar dicha cartera.

De esta manera también se priorizarán las llamadas telefónicas por orden de antigüedad de deuda, teniendo un enfoque más claro y poniendo como política las llamadas telefónicas constantes y regulares, sin permisiones a equivocaciones u olvidos.

- Como medida de mejora en la búsqueda de otra herramienta diferente a la letra de cambio que actualmente utiliza la empresa, se ha optado por la factura negociable.

La factura negociable es una herramienta más rápida de forma operativa, debido a que solo es un documento el que se envía al Banco, ya de ahí se derivan si se van a pagar varias cuotas.

Existen 2 modalidades para las facturas negociables, el servicio de cobranza en cuotas y el servicio de facturas en descuento.

La tasa de descuento cobra una TEA de 30% por documento entregado a la entidad bancaria con un mínimo de US\$ 6.30; cabe acotar que por letra de cambio cobraban entre US\$ 5 y US\$ 10, tomando en consideración que algunos clientes tienen una cantidad de 30 letras por factura.

Las características de la factura negociable son las siguientes:

- ✓ Según la Ley N° 29623, la Factura Negociable es una tercera copia obligatoria en los comprobantes de pago con calidad y efectos de título valor.
- ✓ El Descuento de Factura Negociable, aplica para documentos físicos y electrónicos.
- ✓ Se puede transferir por endoso y, ante un incumplimiento de pago, se puede proceder con el protesto de esta.

Para el presente trabajo de sustentación se sugiere tomar el servicio de cobranza debido a que el servicio de cobranza por cuotas tiene el mismo valor que la cobranza en letras de cambio, pero se debe considerar el ahorro de tiempo en la gestión administrativas en que incurren las letras de cambio.

2) Aprobación de la política de gestión de cuentas por cobrar: La cual será aprobada por la gerencia general.

3) Implementación de la política de gestión de cuentas por cobrar. La implementación deberá realizar dentro de dos meses como mínimo, debido a que se debe seguir un orden establecido.

- a) Coordinaciones entre el gerente de ventas con los respectivos vendedores para poder conseguir los documentos financieros requeridos, para poder analizar y establecer nuevos lineamientos de crédito a los clientes por rubro de venta.
- b) Una vez que se tenga los documentos necesarios deberán analizarse para aplicar la nueva disposición de los días de crédito calendarios, considerando el mecanismo de las facturas

negociables, a cambio de mejorar la líneas de crédito o un precio final inferior al promedio de acuerdo con el volumen de venta de productos seleccionados.

- c) Una vez que las nuevas políticas de crédito estén listas, estas deberán ser divulgadas a los interesados, personal interno de la empresa y a nuestros clientes.
- d) El personal encargado de la facturación y la cobranza de la empresa deberá ser capacitado íntegramente para poder cumplir con los nuevos reportes requeridos que permitirán evaluar la mejora en esta área.

El encargado deberá cumplir con las nuevas herramientas de recuperación de cartera y llevarlas a cabo sin demoras ni olvidos.

- e) Los reportes de cobranza deberán ser ingresados a una carpeta compartida de finanzas entre el área de ventas, gerencia y contabilidad, la cual permitirá una revisión semanal de estos y poder tomar decisiones de manera inmediata, cuando se observe problemas de pago con algún cliente. Este tipo de reportes permitirá tomar una acción rápida al área de ventas para el apoyo respectivo, y de ser el caso del Gerente General.

- 4) Evaluación y control de efectividad de la política de gestión de cuentas por cobrar – simulación de los 6 meses proyectados del periodo 2021

En el cuadro líneas abajo, se puede mostrar la proyección de los ingresos y las cuentas por cobrar considerando la nueva política de cobranza de 15 días menos de crédito y el cumplimiento de las fechas de vencimiento a cabalidad, sin retrasos.

Las cifras son las mismas que los meses reales de enero a junio 2021, ahí se puede observar como en los últimos meses la diferencia se hace mayor, debido a que existen más deudas arrastradas por los clientes.

Tabla 4

Proyección de cuentas por cobrar

DESCRIPCIÓN	DATOS REALES						PROYECCION NUEVA POLITICA DE COBRANZA					
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Efectivo y equivalente de efectivo	5,185,866	8,524,636	7,113,010	5,520,880	5,155,313	5,854,209	6,800,273	10,546,021	9,104,748	7,918,354	8,273,803	9,260,181
Cuentas por cobrar	10,240,602	12,127,797	13,476,672	13,951,425	14,126,299	19,898,323	8,626,195	10,106,413	11,484,934	11,553,951	11,007,809	16,492,351

Nota: Portland Perú SAC
Elaborado por: Propia de la autora

La metodología expuesta se resumirá en un plan de trabajo, en el cual se establecerán actividades, hitos, responsables y fechas de cumplimiento.

5.4.2. Descripción de la implementación

La implementación de las mejoras en las políticas de crédito y cobranza tiene un reflejo positivo según el análisis efectuado a la proyección de los ingresos tomando como base importes de enero a junio del 2021. Estas implementaciones deben ser aprobadas por el Gerente General y posteriormente aplicadas a favor de la liquidez e iniciar un pago más sustancioso a nuestra matriz.

También se realizará un esquema analítico de los ratios financieros involucrados en la liquidez y en la gestión de la empresa con el propósito de minimizar el riesgo (incobrabilidad), elevando así los niveles de liquidez y mejorando el endeudamiento que actualmente se tiene con la matriz.

5.5. Análisis

A. Políticas de ventas:

Las políticas de ventas a nuestros clientes están designadas por nuestra empresa matriz, cuando existe un nuevo cliente, el vendedor es el responsable de que el cliente llene nuestra ficha de crédito con los datos requeridos, esta ficha es enviada a nuestra matriz y esta nos indica si es una empresa que se le puede otorgar crédito y el monto exacto a cuál es benéfico.

Es nuestra matriz en Chile quien define el límite de crédito en días y en monto que se le otorgará al cliente con un rango de 30 hasta 120 días, con base en el estudio previo del cliente en nuestro portal de riesgos SENTINEL y la ficha con los datos del cliente.

Lamentablemente depender de nuestra matriz no tiene una rápida respuesta, ya que el análisis y evaluación toma entre 3 hasta 7 días hábiles, tiempo en el cual nuestro cliente potencial puede buscar nuevos proveedores que estén dispuestos atenderlo de una manera más efectiva.

				
AV. CAMINO REAL 1281 OF. 801 - SAN ISIDRO TELEFONO: (01) 440-4393.				
FORMULARIO "DATOS DEL CLIENTE"				
DATOS DE LA EMPRESA			FECHA SOLICITUD :	
RAZON SOCIAL : POLIMEROS INDUSTRIALES S.A.				
RUC : 20101634630				
GIRO: FABRICACION DE PRODUCTOS QUIMICOS				
DIRECCION OFICINA: AV. SANTA MARIA 310-312 URB. IND. LA AURORA - ATE				
PAIS: PERU		FONO OFICINA: 326-2623 - 326-1444		
CIUDAD: LIMA		FONO PLANTA:		
CORREO ELECTRONICO : Gerencia@polimerosindustriales.com.pe		PAGINA WEB :		
DIRECCION PLANTA : AV. SANTA MARIA 310-312 URB. IND. LA AURORA - ATE				
CAPITAL SOCIAL: 522,150.00				
FECHA DE CONSTITUCIÓN: 1976		NOTARIA:		
GRTE.FINANCIERO: NO APLICA		GRTE. GENERAL: Antonio Javier Iraola Pebe		
E-MAIL GERENTE:		E-MAIL GERENTE:		
CONTACTO LOGÍSTICA: Antonio Javier Iraola Pebe		CONTACTO VENTAS:		
E-MAIL CONTACTO: Gerencia@polimerosindustriales.com.pe		E-MAIL CONTACTO Ventas@polimerosindustriales.com.pe		
CONTACTO PLANTA: Antonio Javier Iraola Pebe		CONTACTO PAGO :		
E-MAIL CONTACTO:		E-MAIL CONTACTO contabilidad@polimerosindustriales.com.pe		
CREDITO SOLICITADO EN US\$: 10,000 US\$		PRODUCTO :		
CONDICION DE PAGO SOLICITADA : Letra 75 días		DIAS DE PAGO:		
COMPRA ESTIMADA MENSUAL EN US\$: 4,000 US\$		NOMBRE Y CARGO SOLICITANTE Antonio Javier Iraola Pebe- Gerente		
Socio o Accionista	Cargo	DNI/RUC	%Aporte	Nacionalidad
Antonio Javier Iraola Pebe	Gerente	09753896	16%	PERUANA
REFERENCIAS COMERCIALES				
Proveedor	Persona Contacto	Teléfono	Monto Crédito	Condición de Pago
GTM	Patsy Panta	994626579	20,000US\$	Letra 60 días
IXOM	Maribel Vilchez	994215525	20,000 US\$	Letra 60 días
REFERENCIAS BANCARIAS				
BANCO	SECTORISTA	TELEFONO	N° CTA. CORRIENTE	
SCOTIABANK	Carlos Poma			
USO INTERNO PORTLAND PERU S.A.				
AREA DE NEGOCIOS 1:				
--Alimento Animal --Minería Cobre --Minería Oro --Minería no Metálica --Servicios de Minería --Farmacia --Cosmética --Pinturas --Adhesivos --Resinas --Lacas,Barnices,Sellantes --Reventa --Energía y Transporte --Bebidas,jugos,vinos --Confites,helados,deshidratados --Agrícola --Aceites,grasas,margarinas --Galletas,panadería,molinos --Químicos Generales				
ESTADO DE MADUREZ:	--- Potencial	--- En Desarrollo	--- Maduro	--- Terminal
DIVISIÓN RESPONSABLE	--Alimentos --Farma y Cosmética --Granos y Aceites --Minería --Plásticos --Químicos Generales --Pinturas, Resinas y Adhesivos			
FAVOR ADJUNTAR RUC DE LA EMPRESA, 6 ULTIMOS PAGOS DE IMPUESTOS, ULTIMO BALANCE JUNTO A SU RESPECTIVO ESTADO DE RESULTADO Y COPIA DE ESCRITURA CONSTITUCIÓN QUE CONSTE REPRESENTACION				
USO INTERNO PORTLAND S.A.				
OBSERVACIONES VENDEDOR :				
NOMBRE VENDEDOR :				
ADMINISTRACION Y FINANZAS				
MONTO AUTORIZADO US\$:				
CONDICION DE VENTA :				
COMENTARIOS :				
AUTORIZA :		FECHA :		

Figura 9 : Plantilla de crédito

Fuente: Portland Perú SAC

- Precio de ventas al contado: La empresa Portland Perú SAC realiza ventas al contado a micro u pequeñas empresas, también aquellas personas naturales con negocio que existen en el rubro. Las ventas al contado representan un 5% del total de los clientes. Las ventas al contado se pagan de manera anticipada.
- Precio de ventas al crédito: Están designados por nuestra matriz, los clientes a crédito están sujetos a 30, 60, 90 y 120 días de crédito dependiendo de la categoría financiera que maneja. Los clientes al crédito trabajan con factura o letras de cambio que son ingresadas al Banco para su respectiva cobranza.

Entre las facturas y letras de cambio, son las facturas quienes representan un margen mayor de uso, para el 2019 fue de 67%, y en el 2020 de 60%.

Las letras de cambio representaron para el 2019 el 33% y para el 2020 tuvo un incremento al 40%.

Los días de crédito otorgado no son estáticos, sino es un promedio de días en el caso de las letras de cambio, debido a que los clientes pueden dividir una factura en varias letras de cambio, las cuales van desde 2 hasta 25 o inclusive 30 letras. Lo cual implica un arduo trabajo administrativo, un control minucioso y un gasto financiero que podría evitarse, siendo más rígidos con montos fijos por letra dependiendo del valor total de la factura.

B. Políticas de Cobranza:

Actualmente no existe un Manual de Políticas de Créditos y cobranza, el personal capacitado se manejado de manera empírica de un empleado a otro.

Para Portland Perú SAC la política de crédito que adopta son las Política Racionales teniendo un punto medio, ya que no es del todo restrictiva y tampoco liberal, en cierto modo la empresa tiene acceso en el sistema de deudas (SENTINEL), visualizando si el cliente tiene alguna morosidad o deuda. Normalmente esta cuenta no es revisada por nuestro personal,

debido a que es la matriz quien maneja la aceptación de crédito de los nuevos clientes e incluso los sobregiros otorgados en caso el cliente se sobrepasa de su línea de crédito y desea adquirir nueva mercadería.

Los tipos de cobranza son las siguientes:

1. Correos electrónicos, actualmente solo se envía 1 correo electrónico al cliente 2 días antes del vencimiento de la factura o letra.

Se propone: enviar los correos electrónicos al cliente en tres momentos marcados, al momento de la adquisición de la mercadería, una semana antes del vencimiento de la factura o letra de cambio y 1 día antes del vencimiento; debemos ser insistentes para que el cliente entienda que hay precisión en la cobranza y se produzca la programación de pago con anticipación y pueda ser cancelada en su fecha de vencimiento.

2. Llamadas telefónicas: Se hacen efectivas luego de 4 días de haber enviado el correo electrónico 2 días antes del vencimiento de la factura o letra y no ha tenido respuesta por parte del cliente, es ahí donde se solicita la propuesta de pago. Actualmente solo se realizan las llamadas telefónicas luego de que la deuda haya vencido, insistiendo en el pago. En ambos casos cuando la deuda esta vencida se sigue insistiendo de manera recurrente mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas.
3. Visita presencial del vendedor: La visita presencial del vendedor se realiza mediante comunicación directa del vendedor del producto y el comprador, se concreta una cita y se solicita la propuesta de pago de manera verbal.
4. Visita del Gerente de químicos o plásticos: El gerente del área correspondiente concreta una cita no solo con el comprador (jefe de compras) sino con el Gerente financiero o gerente general de nuestro cliente, para acordar la forma de pago dando las facilidades respectivas para que no se generen más atrasos.

5. Envío de carta notarial: Si han fallado todos los métodos de cobranza, es ahí donde se recurre al ámbito legal, enviando una carta notarial a nuestro cliente, exigiendo el pago respectivo con todos los gastos administrativos incurridos.

5.6. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución

Cuando ingresé a la empresa Portland Perú en el año 2017, para el área de créditos y cobranzas, detecté falta de organización y de implementación en el área.

- 1) Las letras de cambio se tenían de realizar de manera manual, lo cual requería de tiempo y ser meticulosa en la numeración y demás datos en ese documento de valor.

Es así como sugerí que las letras de cambio fueran digitalizadas y hablar con nuestro proveedor del sistema contable y administrativo REALSYSTEM. Es así como luego de 3 meses de configuración y reportes, las letras de cambio pudieron digitalizarse, haciendo la labor operativa más eficiente y con un error mínimo en la digitalización de estas.

Letra anterior a mi ingreso:

PORTLAND PERU S.A.C.
Av. Camino Real N° 1281 Of. 801 San Isidro, Lima - Perú
Telfs.: (51-1) 440 4393 / 440 4397 / 441 5131

NUMERO	REF. DEL GIRADOR	FECHA DEL GIRO	LUGAR DE GIRO	FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA E IMPORTE
PF18-1089	F0010000571	20/12/18	SAN ISIDRO	20/03/19	US\$ 6,711.23

Por esta LETRA DE CAMBIO, se servirá (n) pagar incondicionalmente a la orden de: **PORTLAND PERU S.A.C.** la cantidad de:

SON: SEIS MIL SETECIENTOS OCHO CON 25/100 DOLARES AMERICANOS

En el siguiente lugar de pago o con cargo en la cuenta corriente del Banco:

ACEPTANTE: **OLEGO INTERNATIONAL S.A.C.**

DOMICILIO: JR. VICTOR FAJARDO N° 576 - BELLAVISTA B

D.O.I./R.U.C.: 20515363395 LOCALIDAD: TELÉFONO: 453--6125

Importe a debitar en la siguiente cuenta del Banco que se indica:

BANCO	OFICINA	NUMERO DE CUENTA	D.C.

PORTLAND PERU S.A.C.

FIRMA: **SEBASTIAN VALDIVIA POTO BERNALES**
Nombre / Representante: **GERENTE GENERAL**
D.O.I.:
R.U.C.: 20521767350

CLÁUSULAS ESPECIALES:
(1) En caso de mora, esta Letra de Cambio generará las tasas de interés compensatorio y moratorio.
(2) El pago de su vencimiento podrá ser prorrogado por el tenedor por el plazo que éste señale.
(3) Esta Letra de Cambio genera la transacción del obligado principal ni de los solidarios.
(4) El tenedor de esta Letra de Cambio no podrá ser demandado por falta de pago, procediendo su ejecución por el tenedor de la misma.
(5) El tenedor y el Clubor renuncian a sus fueros, privilegios y se someten a la jurisdicción de los tribunales de la República de Perú.
(6) Si el tenedor de esta Letra de Cambio no cumple con la presente modalidad que expresa este Título Valor.

No escribir ni firmar debajo de esta línea

Letra usada actualmente:

PORTLAND PERU S.A.C.		Av. Camino Real N° 1281 Of. 801 San Isidro, Lima – Perú Telfs.: (51-1) 440 4393 / 440 4397 / 441 5131	
NUMERO	REF. DEL GIRADOR	FECHA DE GIRO	LUGAR DEL GIRO
PP21-0764	F0010003001	DIA / MES / AÑO 30 / 07 / 21	SAN ISIDRO
		FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA E IMPORTE
		DIA / MES / AÑO 28 / 09 / 21	US\$ 31,034.00
Por esta LETRA DE CAMBIO, se servirá(n) pagar a la orden de: PORTLAND PERU S.A.C. la cantidad de:			
TREINTA Y UNO MIL TREINTA Y CUATRO CON 00/100 DOLARES AMERICANOS			
En el siguiente lugar de pago o con cargo en la cuenta corriente del Banco:			
ACEPTANTE: RESINAS & ACABADOS S.A.C.		Importe a debitar en la siguiente cuenta del Banco que se indica:	
		BANCO	OFICINA
		NUMERO DE CUENTA	D.C.
DOMICILIO: MZA. E1 LOTE 3 Z.I. AREA INDUSTRIAL I PACHACUTEC, CALLAO, VE-VENTANILLA-CALLAO-CALLAO			
LOCALIDAD:			
D.O.I. / R.U.C.: 20601724503		TELÉFONO:	
AVAL PERMANENTE:			
DOMICILIO:		FIRMA	
LOCALIDAD:		FIRMA	
D.O.I. / R.U.C.:		Nombre / Representante:	
TELÉFONO:		D.O.I.:	
		R.U.C.: 20521767350	

CLASIFICACIÓN ESPECIAL:
(1) En caso de tener sido Letra de Cambio generalizada, las firmas de la serie, con personalidad y recibo, en
misma forma, que la Ley permite a cualquier tenedor.
(2) El plazo de su vigencia podrá ser prorrogado por el tenedor, por el plazo que este en firme, en
que sea necesario la intervención del obligado principal o de los solidarios.
(3) En caso de ser Letra de Cambio no negociada por el tenedor, el tenedor no responderá por ella, procediendo su pago por
parte del emisor y el deudor, en su caso, a su favor, cobrando y cobrando al tenedor al día de la
junta, y el deudor de Lima.
(4) El tenedor debe ser pagado en la misma moneda que es este Título.
(5) El tenedor debe ser pagado en la misma moneda que es este Título.

No escribir ni firmar debajo de esta línea

- 2) No existía un archivador físico de las facturas de ventas, debido a que las facturas eran electrónicas, la empresa no realizaba la impresión de estos documentos, es así como sugerí implementar un archivador físico en donde el personal tanto de ventas, contabilidad y la gerencia correspondiente, tuviera acceso a ellas. No solo a factura electrónica de venta, sino acompañada del documento interno (Orden de pedido), las guías de remisión correspondiente, el ticket de la salida de nuestro almacén tercerizado y el abono respectivo del cliente. Actualmente por la pandemia este procedimiento ha quedado paralizado, pero aún se sigue llevando un control digital de los documentos asociados a cada venta.

Cuando fui derivada al área contable desde febrero del 2019, también se detectó falta de organización, ausencia de papeles de trabajo en el área y ausencia de cuadros en el control de devengados (seguros), costos (documentos de importación) y cuadros con los controles de envasados efectuados de manera mensual.

Luego de 3 meses de evaluación en donde se llegó a la conclusión con la contadora externa y el Gerente General que era necesario dichos controles, me autorizaron a implementar dichos reportes, con la finalidad de mantener organizado, controlado y ordenado dichos

reportes. Hasta la fecha dichos reportes son llevados de manera digital por mi persona, cumpliendo así eficazmente y de una manera más proactiva las actividades encomendadas del área contable.

Cuadro de control de envasado:

DETALLE DE OPERACIÓN:		ENV-022-2021
DESCRIPCION PRODUCTO	ESTIRENO MON.	
INGRESO SOFTCOM	974-975	
PRODUCTO INICIAL	45486	
ALMCEN INICIAL	TRALSA	
NUMERO DE IMPORTACION	CN 702	
PRODUCTO FINAL	45477	
ALMACEN FINAL	TRALSA	
ALMACEN DE OPERACIÓN	TRALSA	
MOTIVO DE ENVASADO	OPERACIÓN	
CANTIDAD (CILINDROS)	221	
KG x CINUNDRIO	190	
CANTIDAD (KILOS)	41,990	
TIPO	Total	

Fecha	Toneladas	Cilindros
07/06/21	24.700	130
08/06/21	17.100	90
08/06/21	0.129	1
TOTAL	41.929	221.00

PROVEEDOR	Fecha	FACTURA	DETALLE	UNIDADES	CANTIDAD	M. Soles	T.C.	M. Dolares
TRALSA	11/06/21	E001-2858	Envasado (Cilindros)	TN	41.929	2,610.33	3.891	670.86
RECPER	05/06/21	E001-1988	Cilindros	UN	100	7,500.00	3.827	1,959.76
SERV. VALVERDE	10/06/21	E001-400	Cilindros	UN	121	8,712.00	3.894	2,237.29
SOL. LOG. BLAS	05/06/21	E001-839	Sellos	UN	100	100.00	3.827	26.13
SOL. LOG. BLAS	05/06/21	E001-838	Sellos	UN	121	121.00	3.827	31.62
TOTAL						19,043.33		4,925.66

Cuadro de devengue de seguro:

DEVENGO SEGURO COMBINADO								
PROVEEDOR	VIGENCIA		DOCUMENTO	Cuota	F. DOC	MONTO	V. COMPRA	V. DIARIO
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1450353	ene-21	12/01/2021	1,888.33	11-01-144	31-01-48
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1450353	feb-21	12/01/2021	1,888.33	11-01-144	31-02-64
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1450353	mar-21	12/01/2021	1,888.34	11-01-144	31-03-19
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1474987	abr-21	05/02/2021	1,888.33	11-02-51	31-04-63
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1474987	may-21	05/02/2021	1,888.33	11-02-51	31-05-35
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1474987	jun-21	05/02/2021	1,888.34	11-02-51	31-06-18
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1509233	jul-21	08/03/2021	1,888.33	11-03-32	31-07-14
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1509233	ago-21	08/03/2021	1,888.33	11-03-32	
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1509233	sep-21	08/03/2021	1,888.34	11-03-32	
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1540978	oct-21	06/04/2021	1,888.33	11-04-56	
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1540978	nov-21	06/04/2021	1,888.33	11-04-56	
Pacifico de Seguro y Reaseguros	31-12-20	31-12-21	F072-1540978	dic-21	06/04/2021	1,888.34	11-04-56	
65/18202						22,660.00		

Cuadro de control de Importaciones:

PORTLAND PERU S.A.C.		LIQUIDACION DE IMPORTACION 713-2021 SN001					05/07/2021 01:09:01 p.m.						
FRMALLIQ05		DE FECHA 29/06/2021											
Tipo Cambio Promedio: 3.894147348703		MONEDA *DOLARES					US\$*						
PROVEEDOR 876909006		DISTRIBUIDORA PORTLAND S.A.											
							L						
FOB :		363945.790											
SEGURO		727.890											
NACIONALIZAC		1631.260											
ALMACENAMIE		11508.700											

		377,813.64											

CAPITULO VI:

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS Y LA TOMA DE DESICIONES

6.1.Resultados de la encuesta:

Se estudia la gestión de cobranzas y su relación con la liquidez, a través de un resumen de información obtenida por el departamento de cobranzas de la empresa Portland Perú SAC, realizada a través de una encuesta en relación con el manejo de las actividades del área. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

1. ¿Están claramente diferenciadas las funciones del áreas de ventas y el área de facturación y cobranza?

Tabla 5

Funciones diferenciadas de las áreas de ventas y facturación y cobranza

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	3	100%
No		
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia



Figura 10 Funciones definidas de las áreas

Nota: Resumen de la tabla 5

Análisis e Interpretación:

Como se observa en la figura 10, el 100% de los encuestados manifiesta que las funciones de las áreas mencionadas si se encuentran diferenciadas; comprendiendo que el desarrollo de actividades es propio de cada área, el área de facturación y cobranzas que se encarga de realizar la factura y la cobranza de estas. Y el área de ventas se encarga de concretar la venta con los clientes.

2. ¿Existe procedimiento de cobranza y de ser el caso, cree usted es claro y adecuado?

Tabla 6

Existe procedimiento de cobranza

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

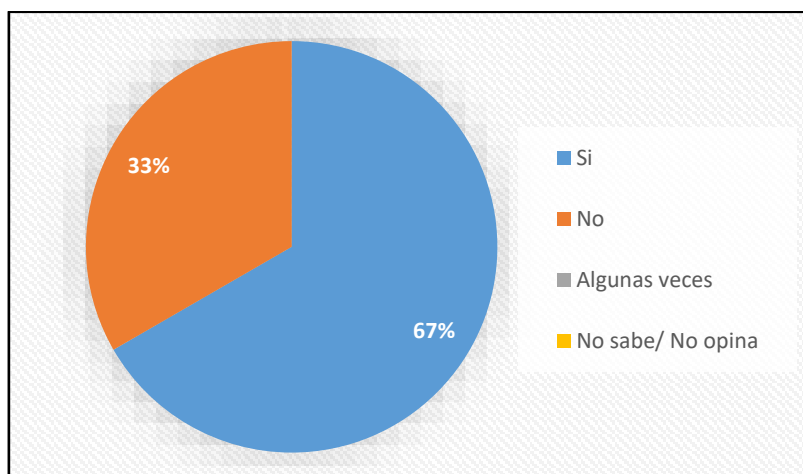


Figura 11 Procedimiento de cobranza

Nota: Resumen de la tabla 6

Análisis e Interpretación:

Como se observa en la figura 11, el 67% de los encuestados manifiesta que el procedimiento de cobranzas si es claro y adecuado, pero cabe acotar que se lleva de manera empírica, debido a que no existe un manual de Organización y funciones por áreas, mientras que el 33% considera que no es claro ni adecuado, debido a que no existe un manual de funciones en la empresa ni tampoco una revisión semanal o mensual de las cuentas por cobrar.

Para que el procedimiento de cobranzas sea claro y adecuado a un 100% se debe tener este de manera escrita para que no haya distorsiones en la aplicación de este, además permitirá mejor organización, planificación y comunicación dentro del área de cobranzas.

3. ¿Existe vigilancia continua y constante de los vencimientos de las Cuentas por cobrar?

Tabla 7

Vigilancia Continua de las cuentas por cobrar

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

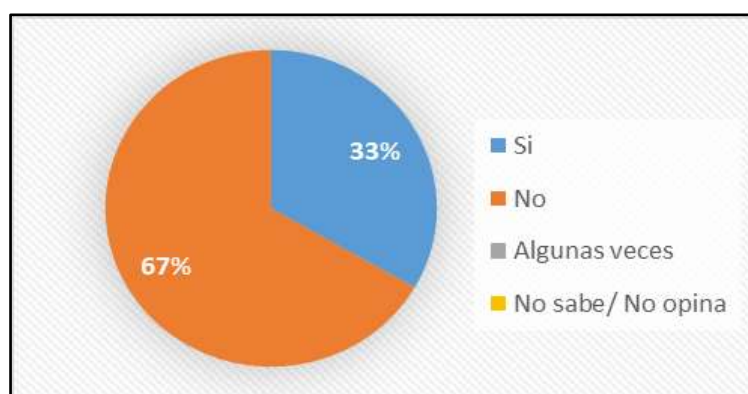


Figura 12 Vigilancia de cuentas por cobrar

Nota: Resumen de la tabla 7

Análisis e Interpretación:

Como se observa en la figura 12, el 67% de los encuestados manifiesta que no se hace una vigilancia a las cuentas por cobrar ni se da seguimiento, mientras 33% manifiesta que si se hace vigilancia a los vencimientos de las cuentas por cobrar; lo cual constituye una de las principales causas que afectan la gestión de cobranza, para esto se debe mejorar la aplicación de los procedimientos y políticas de cobranza que se ajusten a las diversas necesidades de los clientes.

4. ¿Se preparan mensualmente informes de cobranzas conforme a la antigüedad de los saldos?

Tabla 8

Preparación mensual de informes de cobranza

Item	Conteo	Porcentaje
Si	2	67%
No		
Algunas veces	1	33%
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

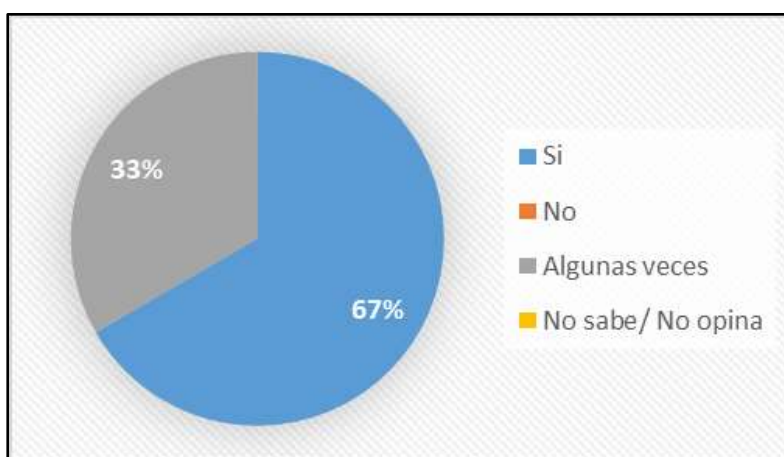


Figura 13 Reportes mensuales de cobranza

Nota: Resumen de la tabla 8

Análisis e Interpretación:

Como se observa en la figura 13, el 67% de los encuestados considera que si se hace un informe de cobranzas de acuerdo a la antigüedad de saldos de manera mensual, mientras que un 33% considera que algunas veces se hace un informe de cobranzas y esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa se elabora un informe de cobranza hasta una veces por mes si la alta gerencia así lo requieren, lo cual implica que esta función debe ser frecuentada, se debe mejorar a no sólo a hacer un informe mensual, sino de manera semanal para mejorar la eficiencia dentro del área de cobranzas.

5. ¿El procedimiento de correos y llamadas son utilizados de manera frecuente y eficaz por el personal de cobranza?

Tabla 9

Procedimientos de los correos y llamadas

Item	Conteo	Porcentaje
Si		
No		
Algunas veces	2	67%
No sabe/ No opina	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

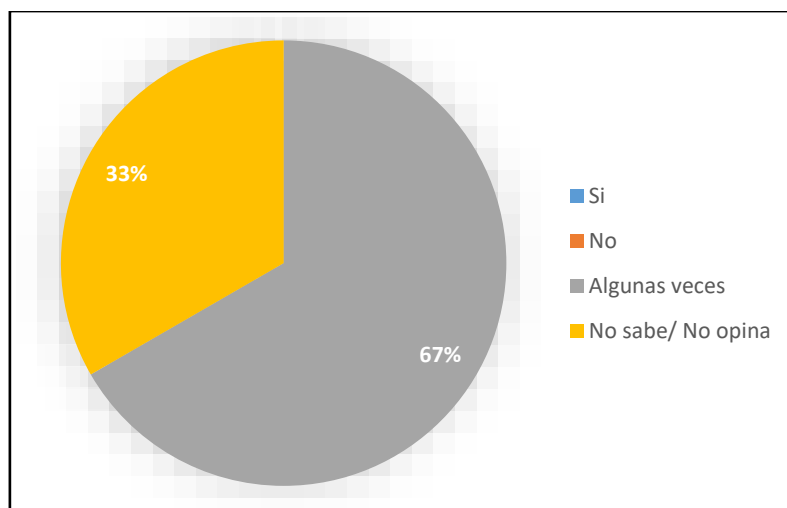


Figura 14 Procedimiento de correos y llamadas

Nota: Resumen de la tabla 9

Análisis e Interpretación:

En la figura 14 se observa que el 67% de los encuestados manifiesta que, el uso de llamadas y correos electrónicos como procedimiento de cobranzas funciona algunas veces de manera frecuente y eficaz, mientras un 33% considera que no sabe ni opina sobre las llamadas y correos electrónicos funciona; y esto se debe a dos cosas: la primera es, dentro del área de cobranzas se considera que las llamadas y correos usados de manera reiterativa hacia el cliente moroso resulta hostigante; y la segunda, los clientes que ingresan por primera vez a la cartera de clientes no tienden a acostumbrarse a esta medida; por lo cual se debe mejorar este procedimiento de cobranza de tal manera que se sepa cuando y a través de que procedimiento aproximarse al cliente para que este cancele su crédito.

6. ¿La empresa utiliza una política de cobranza racional (flexible)?

Tabla 10

Política de cobranza racional

Item	Conteo	Porcentaje
Si		
No	2	67%
Algunas veces	1	33%
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

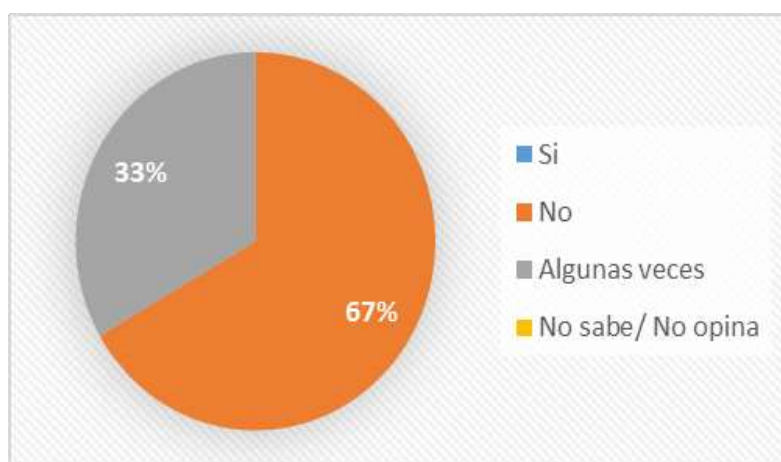


Figura 15 Política de cobranza racional

Nota : Resumen de la tabla 10

Análisis e Interpretación:

Como se observa en la figura 15, se obtuvo como resultado que el 67% de los entrevistados estuvieron de acuerdo que no existe dentro de la empresa una política racional (flexible), mientras que un 33% afirma que algunas veces se aplica esta política racional con los clientes; es decir, dentro de la empresa se aplican las políticas de manera empírica, debido a que no existe un manual de procedimientos del área; pero si existen lineamientos que se han pasado de manera verbal. En la mayoría de casos de las letras de cambio no hay muchos problemas en la recuperación de la cartera, la desventaja es que la entidad financiera incluye 8 días adicionales a la fecha de vencimiento del documento. Mientras que en el caso de las facturas es más flexible debido a que la cobranza es recuperada plenamente por el personal de cobranza mediante correos y llamadas telefónicas.

7. ¿Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito?

Tabla 11

Evaluación crediticia al cliente

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	3	100%
No		
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

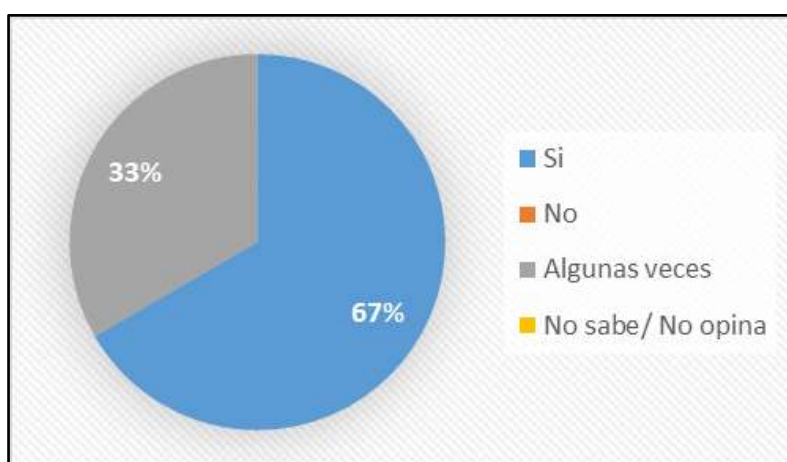


Figura 16 Recuperación de las cuentas por cobrar

Nota : Resumen de la tabla 11

Análisis e Interpretación:

Se observa en la figura 16 que, el 67% de los encuestados considera que si se recuperan las cuentas por cobrar a la semana siguiente de utilizar como herramienta las llamadas o correos electrónicos, mientras que un 33% considera que solo se hacen algunas veces; se sugiere insistir al área de cobranzas para la totalidad de la recuperación de las cuentas por cobrar y no haya atrasos que pueden evitarse.

Es importante que las herramientas que utilice el personal de cobranza para la recuperación de la cartera deberá darse en el momento oportuno, tanto antes del vencimiento,

anticipándose al cliente sobre el vencimiento de su deuda y la insistencia al momento del vencimiento.

8. ¿El personal de cobranza recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza de manera frecuente?

Tabla 12

Capacitación sobre políticas de cobranza

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si		
No	2	67%
Algunas veces	1	33%
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

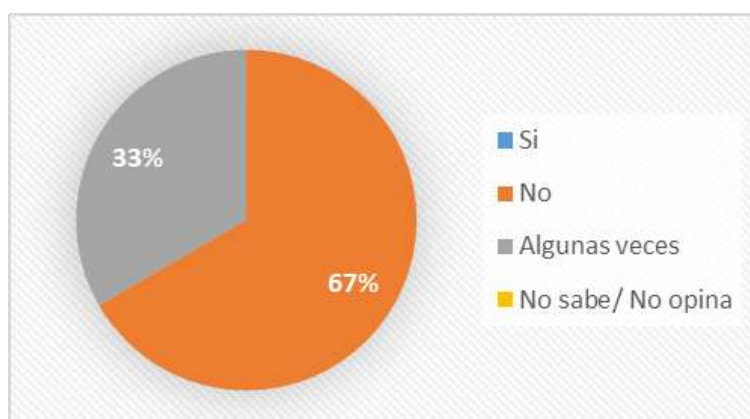


Figura 17 Capacitación de las políticas de cobranza

Nota: Resumen de la tabla 12

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura 17 que, el 67% de los encuestados considera que no existen capacitaciones constantes sobre las políticas de cobranza, mientras que un 33% considera que solo se hacen algunas veces; las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranza son de suma importancia, porque permiten al área conocer de cerca, evaluar a los clientes y sus comportamientos de pago. Es importante también que el departamento de cobranza brinde

soporte en base a su experiencia y de no tenerla, brindarle las herramientas adecuadas para que realice el trabajo de forma segura y eficiente.

La eficiencia del departamento de cobranza se medirá en la medida de la recuperación de la cartera, no se puede pedir eficiencia plena, cuando no existe un manual de procedimientos en cuanto a esta área y solo se maneja de manera empírica por años.

9. A su criterio, ¿la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones con terceros?

Tabla 13

La liquidez perjudica el cumplimiento de obligaciones con terceros (matriz)

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	2	67%
No		
Algunas veces		
No sabe/ No opina	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

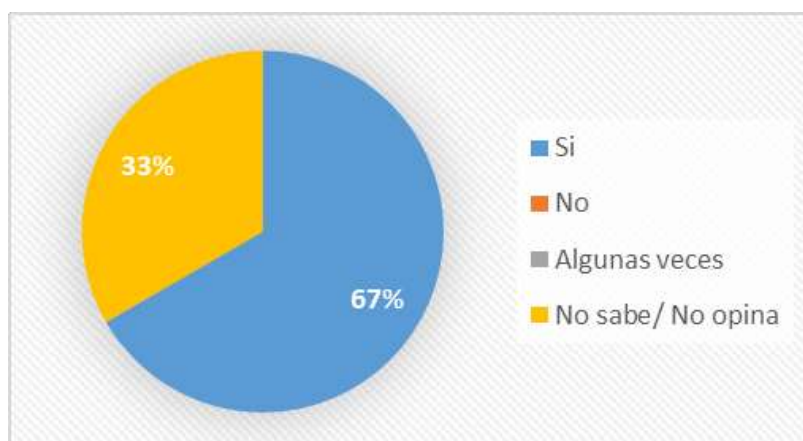


Figura 18 Liquidez y obligaciones con terceros (matriz)

Nota : Resumen de la tabla 13

Análisis e Interpretación:

Se observa en la figura 18, que el 67% de los encuestados afirma que la falta de liquidez si afecta en las obligaciones que tiene la empresa hacia terceros; en específico con su empresa

relacionada, y el 33% indica que no sabe o no opina sobre este asunto; esto se debe a que la empresa al no tener una buena gestión de cobranza y al retrasar los días de cobro de las cuentas por cobrar por medio de las letras de cambio que se encuentran en los bancos, los cuales ya indicamos que aplican 8 días adicionales a la fecha de vencimiento de los documentos, pues atrasa mucho más el recupero de la cartera, esto genera problemas con los pagos a nuestra matriz, teniendo facturas vencidas no canceladas.

10. ¿Si hubiera falta de liquidez, la empresa toma medidas preventivas?

Tabla 14

La empresa toma medidas preventivas ante la falta de liquidez

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si		
No	2	67%
Algunas veces		
No sabe/ No opina	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

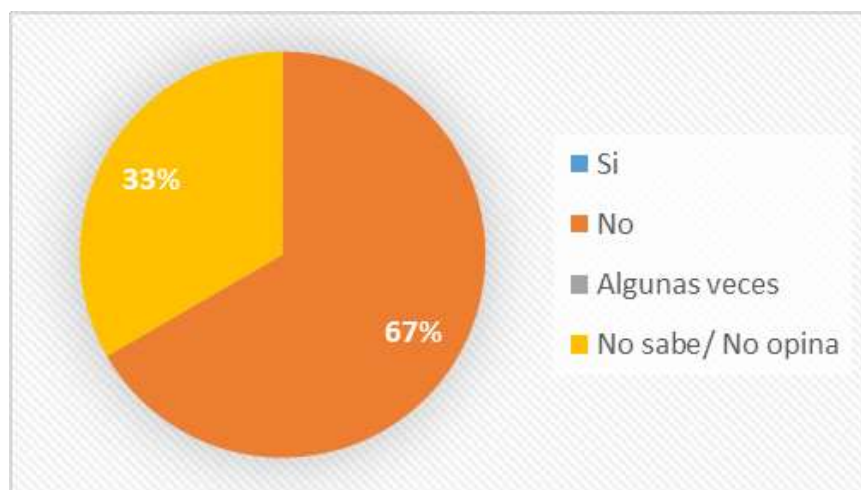


Figura 19 Medidas preventivas ante falta de liquidez

Nora: Resumen de la tabla 14

Análisis e Interpretación:

En la figura 19 se observa que, el 67% de los encuestados manifiesta que la empresa no toma medidas preventivas en la falta de liquidez, un 33% no sabe u opina sobre este tema;

actualmente la empresa no corre el riesgo de falta de liquidez, pero no por el buen manejo de las políticas de cobranza o la eficiencia en el rubro, sino porque sacrifica la deuda a su matriz ante una eventualidad de poca liquidez, manteniendo una deuda de documentos vencidos, cuando este panorama debería mejorar y presentar así un equilibrio entre la gestión de cobranza, la liquidez y la deuda a su matriz.

11. ¿Cree usted que los créditos brindados están de acuerdo al mercado?

Tabla 15

Los créditos brindados están de acuerdo al mercado

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	1	33%
No		
Algunas veces	1	33%
No sabe/ No opina	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia

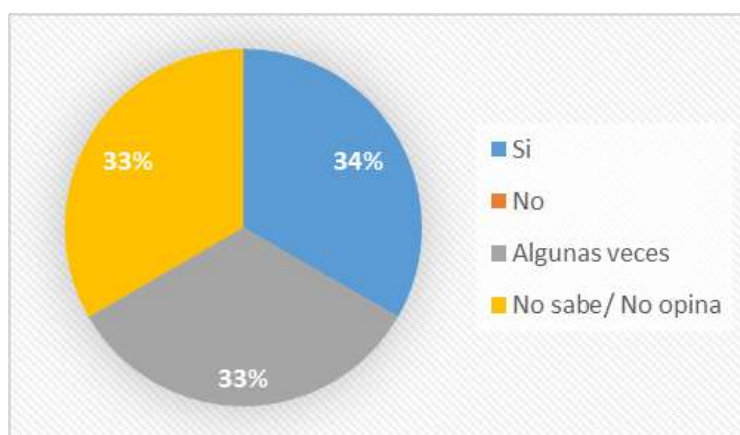


Figura 20 Créditos brindados en el mercado nacional

Nora: Resumen de la tabla 15

Análisis e interpretación:

En la figura 20 se observa que, el 33% de los encuestados manifiesta que los créditos otorgados si se encuentran de acuerdo al mercado nacional, otro 33% indica que algunas veces

está de acuerdo al mercado, mientras que el 33% restante indica que no sabe o no opina al respecto.

Esto nos indica que entre las 3 áreas encuentran, la gerencia general, el encargado de facturación y cobranza y la contadora general, no existe un cruce de información sobre este tema.

Teniendo una injerencia total de los créditos otorgados el área de Gerencia General por medio del área de finanzas de su matriz ubicada en Chile.

12. ¿La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios a los trabajadores?

Tabla 16

Problemas de pago a los trabajadores

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si		
No	3	100%
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

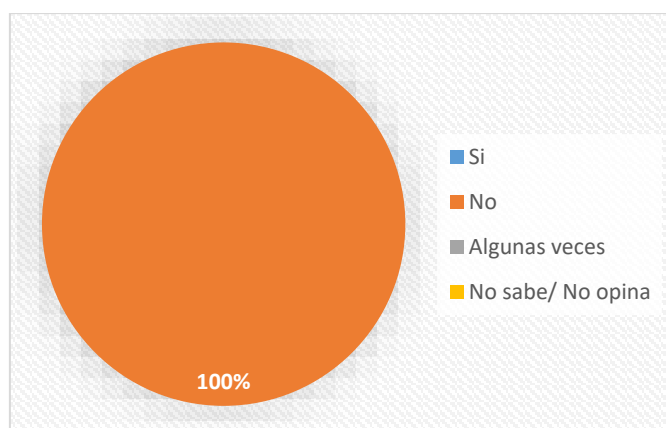


Figura 21 Problemas de pago a los trabajadores
Nora: Resumen de la tabla 16

Análisis e interpretación:

En la figura 21 se observa que, el 100% de los encuestados manifiesta no se tiene problemas de pago hacia los trabajadores de la empresa. En este punto nuevamente se hace hincapié que se prioriza a los trabajadores por encima de la deuda a su relacionada. Actualmente la empresa cuenta con 11 trabajadores en planilla, teniendo servicios por horarios fijos como el servicio de contabilidad, el cual es un servicio externo y también el servicio de limpieza de oficina por medio de recibos por honorarios.

Desde la creación de la empresa, no ha presentado problemas de pago hacia sus trabajadores, mantenido la calma en sus clientes internos, pero se debe mejorar la gestión y política de cobranza para que esta regla sea alcanzada también a su relacionada a su deuda sea cada vez menor hasta el punto de llegar a no tener deuda vencida.

13. ¿Usan constantemente las letras de cambio para la recuperación de sus ingresos?

Tabla 17

Usan constantemente las letras de cambio

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Algunas veces		
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

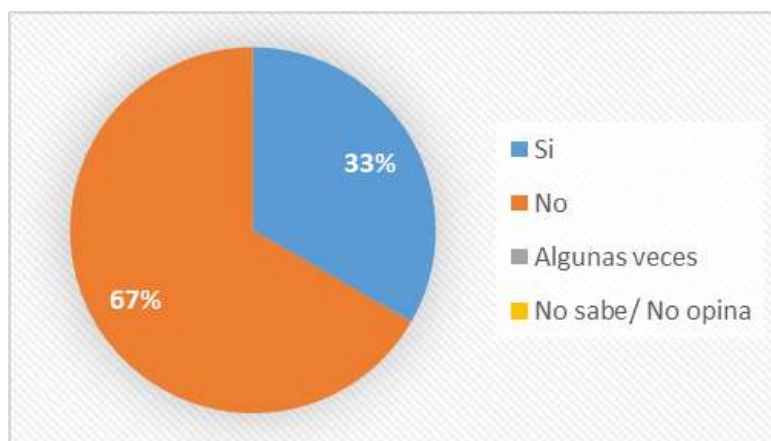


Figura 22 Usan constantemente las letras de cambio

Nota: Resumen de la tabla 17

Análisis e interpretación:

En la figura 22 se observa que, el 67% de los encuestados manifiesta no usan constantemente las letras de cambio, debido a que tiene un costo adicional y representa un gasto extraordinario para la recuperación de la cartera, sin embargo también hay la seguridad que es un medio seguro para la recuperación de las deudas con nuestros clientes. El 33% informa que si es una herramienta constante para la recuperación de las mismas. Se sugiere en la medida de ser posible mejorar el mecanismo, mediante políticas que mejoren los días brindados, los importes por letra de cambio y los intereses cobrados por demora en el pago o reembolso en caso de protestos mediante el Banco.

Las letras de cambio deben mejorar el circuito documentario, debido a que actualmente son enviadas de manera física y la recuperación de las letras se da entre los 15 y 30 días calendario, debido a que estas deben ser firmadas por los representantes legales para ser validadas por los bancos.

14. ¿Cree usted que el costo financiero de este instrumento afecta el desembolso obtenido?

Tabla 18

Las letras de cambio y el costo financiero

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	2	67%
No		
Algunas veces		
No sabe/ No opina	1	33%
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

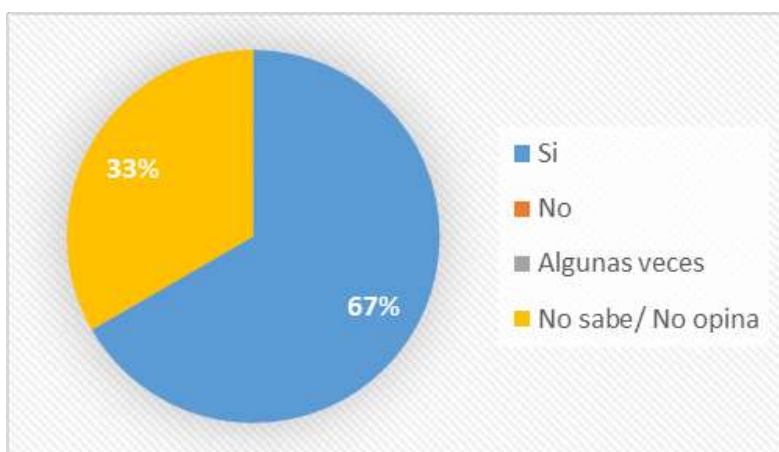


Figura 23 El uso de la letra de cambio, afecta el desembolso obtenido

Nota: Resumen de la tabla 18

Análisis e Interpretación:

En la figura 23 se observa que, el 67% de los encuestados manifiesta que el uso de las letras de cambio si afectan el desembolso del ingreso obtenido, debido a que cada letra ingresada el Banco Scotiabank y en el Banco de crédito, tiene un costo financiero, mientras que el 33% de los encuestados no sabe o no opina sobre este tema.

15. ¿Evalúa utilizar otros medios de recuperación?

Tabla 19

Evalúan utilizar otros medios de recuperación

Ítem	Conteo	Porcentaje
Si	2	67%
No		
Algunas veces	1	33%
No sabe/ No opina		
Total	3	100%

Nota: Elaboración propia

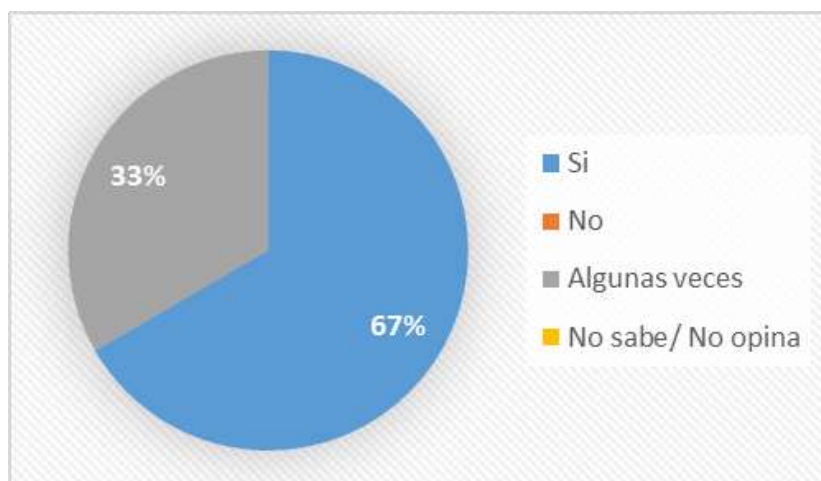


Figura 24 Evalúan utilizar otros medios de recuperación

Nota: Resumen de la tabla 19

Análisis e Interpretación:

En la figura 24 se observa que, el 67% de los encuestados manifiesta que si están evaluando la utilización de otros medios de recuperación de la cartera diferente de la letra de cambio, mientras que el 33% indica que algunas veces lo ha pensado, esto concluye que se debe mejorar las políticas relacionadas a la letra de cambio y evaluar seriamente la cobranza por medio de facturas negociables en cuotas, lo cual el Banco aplica el mismo porcentaje de

comisión que la letra de cambio, pero el circuito es más rápido e eficiente en cuanto al tema administrativo.

De igual manera se debe evaluar mantener letras en cartera o solo facturas al vencimiento con clientes que tienen buen record de pago, dejando solo los mecanismos de recuperación de cartera a terceros (Bancos) aquellos clientes que han tenido retraso o problemas de pago con anterioridad.

PORTLAND PERU S.A.C.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019			
SOLES			
ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	2,270,444	Obligaciones Tributarias	28,169
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	11,014,629	Cuentas por Pagar Comerciales	95,964
Estimacion Cobranza Dudosa Tercer.	-2,832	Cuentas por Pagar Comerciales - Relacion.	20,758,347
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacion.	65,498	Otras Cuentas por Pagar	11,439
Otras Cuentas por Cobrar	67,078		-----
Docum.en Seguro de Créditos	126,691	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	20,893,919
Existencias	5,210,075		
Existencias por Recibir	163,957	PASIVOS NO CORRIENTES	
Gastos Contratados por Anticipado	4,547		
Otros Activos	2,798,202		-----
	-----	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	0
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	21,718,288		
ACTIVOS NO CORRIENTES		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	312,259	Capital	530,487
Activos Intangibles	70,515	Resultados Acumulados	1,882,602
Depreciacion y Amortizacion Acumuladas	-58,512	RESULTADO DEL EJERCICIO	-1,264,457
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	324,263	Total Patrimonio Neto	1,148,632
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS	22,042,551	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	22,042,551

PORTLAND PERU SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

SOLES

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	6,052,102	Obligaciones Tributarias	747,106
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	11,181,194	Cuentas por Pagar Comerciales	77,428
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacion.	23,197	Cuentas por Pagar Comerciales - Relacion.	25,565,421
Estimacion Cobranza Dudosa Tercer.	-24,124	Ctas por Pagar Comer. (Mercaderia por recibir)	1,006,882
Cuentas por Cobrar al Personal	2,857	Otras Cuentas por Pagar	35,694
Otras Cuentas por Cobrar	1,579,007		-----
Docum.en Seguro de Créditos	98,320	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	27,432,532
Existencias	5,589,826		
Existencias por Recibir	1,006,882	PASIVOS NO CORRIENTES	
Gastos Contratados por Anticipado	5,866		0
Otros Activos (Intereses préstamo de Relacionada)	2,206,311		-----
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	27,721,437	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	0
ACTIVOS NO CORRIENTES		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	142,656	Capital	530,487
Activos Intangibles	78,080	Resultados Acumulados	618,145
Depreciacion y Amortizacion Acumuladas	-74,985	RESULTADO DEL PERIODO	-713,976
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	145,751	Total Patrimonio Neto	434,657
TOTAL ACTIVOS	27,867,188	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	27,867,188

PORTLAND PERU S.A.C. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019 (Expresado en Nuevos Soles)						
ACTIVOS	2020	%	2019	%	Diferencia	%
ACTIVOS CORRIENTES	S/.					
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	6,052,102	21.72%	2,270,444	10.30%	3,781,658	11.42%
Cuentas por Cobrar Comerciales	11,181,194	40.12%	11,011,797	49.96%	169,396	-9.83%
Cuentas por Cobrar Comerciales -Relac.	23,197	0.08%	65,498	0.30%		
Estimacion Cobranza Dudosa Terce	-24,124	-0.09%				
Otras cuentas por cobrar	1,680,184	6.03%	193,769	0.88%		
Existencias	5,589,826	20.06%	5,210,075	23.64%		
Existencias por recibir	1,006,882	3.61%	163,957	0.74%		
Gastos contratados por anticipado	5,866	0.02%	4,547	0.02%		
Otros Activos	2,206,311	7.92%	2,798,202	12.69%		
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	27,721,437	99.48%	21,718,288	98.53%		
ACTIVOS NO CORRIENTES						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	142,656	0.51%	312,259	1.42%		
Activos Intangibles	78,080	0.28%	70,515	0.32%		
Depreciac y Amortizacion Acumuladas	-74,985	-0.27%	-58,512	-0.27%		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES	145,751	0.52%	324,263	1.47%		
TOTAL ACTIVOS	27,867,188	100.00%	22,042,551	100%		
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVOS CORRIENTES						
Obligaciones Tributarias	747,106	2.68%	28,169	0.13%		
Remuneraciones por Pagar		0.00%		0.00%		
Cuentas por Pagar Comerciales	77,428	0.28%	95,964	0.44%		
Cuentas por Pagar Comerc.- Relacionadas	26,572,303	95.35%	20,758,347	94.17%		
Otras cuentas por pagar	35,694	0.13%	11,439	0.05%		
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	27,432,532	98.44%	20,893,919	94.79%		
PASIVOS NO CORRIENTES						
	0	0.00%	0	0.00%		
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	0	0.00%	0	0.00%		
PATRIMONIO						
Capital	530,487	1.90%	530,487	2.41%		
Resultados Acumulados	618,145	2.22%	1,882,602	8.54%		
RESULTADO DEL EJERCICIO	-713,976	-2.56%	-1,264,457	-5.74%		
TOTAL PATRIMONIO NETO	434,657	1.56%	1,148,632	5.21%		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	27,867,188	100.00%	22,042,551	100%		

Análisis e interpretación:

Realizando un análisis vertical de la situación financiera de la empresa, PORTLAND PERU S.A.C., únicamente se tomarán los activos y los pasivos corrientes, por considerarse de mayor relevancia en la evaluación de la liquidez de la empresa. Respecto a los Activos

Corrientes, el más importante son las cuentas por cobrar y efectivo equivalente de efectivo lo cual son causa de una gestión empresarial de las políticas de crédito y cobranza. Para el periodo 2020 es de S/ 27 721,437 que representa el 99.48% del total de los activos, mientras que para el periodo 2019 es de S/ 21 718,288 que refleja el 98.53% del total de activos. En primer lugar, tenemos las cuentas por cobrar comerciales que tiene una disminución en el periodo 2020 de 9.83% y en segundo lugar el efectivo equivalente de efectivo con un aumento para el periodo 2020 de s/. 3 781,658 soles. Estas partidas resaltan su importancia para la empresa ya que la intensidad a futuro podría verse afectada negativamente con respecto al cumplimiento de sus obligaciones comerciales. Asimismo, de haber realizado un análisis del estado de situación financiera en relación con las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, analizaremos el estado de situación financiera con el indicador financiero de liquidez corriente.

Ratio de Liquidez Corriente:

Liquidez corriente =	Activo Corriente	=	1.04
	Pasivo Corriente		

2019	
21,718,288	= 1.04
20,893,919	
2020	
27,721,437	= 1.01
27,432,532	

Esta ratio financiero nos muestra la disponibilidad de recursos que posee la empresa para poder afrontar las exigencias de corto plazo con los terceros, teniendo una desfavorable liquidez, nos indica que en el periodo 2020 tiene como ratio financiero el 1.01 y el 2019 ha obtenido el 1.04 soles, la disminución ha generado incumplimiento de pago a proveedores relacionados no pudiendo hacer frente a sus obligaciones cumpliendo el plazo autorizado de crédito.

Ratio de Prueba acida:

Prueba Ácida=	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$
---------------	--

2019		
21,718,289 - 5,374,031	=	0.78
20,893,919		
2020		
27,721,437 - 6,596,707	=	0.77
27,432,532		

Esta ratio financiero nos muestra la disponibilidad de recursos que posee la empresa para poder afrontar las exigencias de corto plazo sin tener en cuenta las existencias, teniendo una favorable liquidez, nos indica que en el periodo 2020 tiene como ratio financiero el 0.78 y el 2019 ha obtenido el 0.77 soles, la disminución ha generado incumplimiento de pago a proveedores relacionados.

Rotación de cuentas por cobrar:

Rotación de cuentas x cobrar =	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Promedio cuentas x cobrar}}$
-----------------------------------	---

2019		
37,086,413	=	3.36
11,034,048		
2020		
36,223,387	=	3.26
11,097,911		

Este indicador financiero nos muestra la disminución de las ventas al crédito y el aumento promedio de las cuentas por cobrar comerciales terceros reflejando las veces que genera liquidez la empresa, la rotación de las cuentas por cobrar es 3.26 veces del periodo 2020 y para el año 2019 es de 3.36 veces.

Periodo promedio de cobranza:

Rotación de cuentas x cobrar =	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Promedio cuentas x cobrar}}$
-----------------------------------	---

2019			
3,965,266,604	=	106.92	veces
37,086,413			
2020			
4,025,229,673	=	111.12	veces
36,223,387			

El indicador financiero nos muestra la gestión de créditos y cobranzas de la empresa señalando, que las cuentas por cobrar están circulando 111.12 días para el año 2020 y para el año 2019 es de 106.92 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

Solvencia Financiera:

Solvencia financiera =	Total activos
	Total pasivos

2019		
22,042,551	=	1.05
20,893,919		
2020		
27,867,188	=	1.02
27,432,532		

El indicador financiero nos muestra una disminución mejorando su capacidad financiera, asimismo mide el endeudamiento externo sobre el endeudamiento interno, este indicador financiero nos muestra una disminución del año 2020 de 1.02% al año 2019 de 1.05. % en la solvencia financiera en comparación al año pasado.

Solvencia Patrimonial:

Solvencia patrimonial =	Total pasivos
	Patrimonio

2019		
20,893,919	=	18.19
1,148,632		
2020		
27,432,532	=	63.11
434,657		

El indicador financiero nos muestra una disminución en su capacidad financiera, asimismo mide la estructura de deuda sobre el patrimonio, este indicador financiero nos muestra una disminución del año 2020 de 63.11% al año 2019 de 18.19. % en la solvencia patrimonial en comparación al año pasado. Con este ratio se puede denotar que tan independiente es la empresa.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES (2019-2020)

PORTLAND PERU S.A.C. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 (Expresado en Soles)	
	Total S/. Acumulado
INGRESOS OPERACIONALES:	
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	39,038,330
Otros Ingresos (Dist Portland SA- Chile)	578,532
Otros Ingresos (Notas de Débito Locales)	19,185
Total Ingresos Brutos	39,636,046
COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas (Operacionales)	-38,175,451
UTILIDAD BRUTA	1,460,596
Gastos de Ventas	-1,443,453
Gastos de Administración	-1,270,172
UTILIDAD OPERATIVA	-1,253,030
Ingresos Financieros	330,415
Gastos Financieros	-58,134
Otros Ingresos	209
Pérdida Diferencia T.Cambio	-283,917
RESULTADO DEL PERIODO	-1,264,457

PORTLAND PERU S.A.C. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 (Expresado en Soles)	
	Total S/. Acumulado
INGRESOS OPERACIONALES:	
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	38,129,881
Otros Ingresos (Dist Portland SA- Chile)	562,751
Otros Ingresos (Notas de Débito Locales)	4,459
Total Ingresos Brutos	38,697,090
COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas (Operacionales)	-36,405,949
UTILIDAD BRUTA	2,291,141
Gastos de Ventas	-1,540,998
Gastos de Administración	-1,349,595
UTILIDAD OPERATIVA	-599,452
Ingresos Financieros	189,055
Gastos Financieros	-57,333
Otros Ingresos	26,715
Pérdida Diferencia T.Cambio	-272,961
RESULTADO DEL PERIODO	-713,976

Líneas abajo analizaremos la relación de los gastos financieros (Gastos por letras) entre las ventas de crédito, los cuales representan el 40% de las ventas al crédito.

Para el año 2021 a partir del mes de mayo la gerencia decidió utilizar la herramienta de factura negociables en descuento, con el Banco Scotiabank.

Para el año 2021 las ventas han aumentado de una manera considerable, debido al área de plásticos, estas ventas grandes por volumen se han generado gracias a que nuestra matriz ha generado órdenes de compra directas para que sean facturadas de manera local.

La relación directa entre las ventas a crédito y los gastos financieros originados por letras y facturas negociables han sido reducidos de manera significativa.

Con este análisis previo se planea a futuro que se logre cambiar de modalidad a todos nuestros clientes, generando la misma alternativa de crédito, la cual es beneficiosa para Portland Perú SAC; debido a que hay una reducción en volumen documentario y el circuito de esta herramienta de recuperación de cartera, es más corto e igual de confiable. Esto nos permitirá brindar otra alternativa a nuestros clientes debido a que desde el 2019 no se ha manejado otra herramienta para la recuperación de las deudas.

Ventas crédito (letras) 2019	14,834,565
Ventas crédito (letras) 2020	14,489,355
Ventas crédito (letras y Facturas negociables) Jun 2021	21,734,032
Gastos de letras 2019	58,134
Gastos de letras 2020	57,333
Gastos de letras y facturas negociables Jun 2021	27,029
Relación Ventas letras/ Gastos Finan. 2019	0.392%
Relación Ventas letras/ Gastos Finan. 2020	0.396%
Relación Ventas letras y facturas negociables/ Gastos Finan. Jun 2021	0.124%

CONCLUSIONES

1. La empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza, siendo la matriz quien da la orden del límite de crédito obtenido y también el plazo, lamentablemente esto genera retrasos en las ventas y próxima fidelización de los clientes. Se determinó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas tienen relación en la liquidez, ya que la gestión financiera (matriz) es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos.
2. La autorización de sobregiros no cuenta con una dinámica rápida y flexible, los sobregiros son autorizados por la matriz, sin tener el gerente general la autorización para autorizar sobregiros mínimos de aquellos clientes que ya trabajan con nosotros.
3. La gestión de cobranza se realiza con un tiempo muy ajustado, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes con la debida anticipación, se realiza el seguimiento de una manera tardía. Asimismo, se recalca que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad, ya que, al no mantener alerta a nuestros clientes, si ellos no llevan un control adecuado de sus deudas, pueden retrasar los pagos en las fechas de vencimiento estipuladas.
4. Las letras en descuento si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo nos indica el incremento de los gastos financieros en relación con las ventas al crédito. Por ende, la nueva herramienta a utilizar será la factura negociable en descuento.

RECOMENDACIONES

1. Implementar asesorías al personal de crédito y cobranzas por parte de la matriz para que los créditos puedan ser otorgados de una manera eficiente y controlada. Que el gerente general esta autorizado para manejar importes adecuados para los sobregiros a nuestros clientes, en base a una análisis previo y al compromiso de los clientes de pagar la deuda mantenida.
2. Implementar las políticas de créditos y cobranzas en un documento formal con el fin que se incorporen criterios para garantizar la recuperación de los créditos dados en los plazos establecidos, y efectuar seguimientos al cumplimiento de los pagos. Se deberá llevar un control riguroso de las cuentas por cobrar, manteniendo un orden de las deuda vencida, deuda a 15 días y deuda a 30 días, para que la gerencia intervenga a tiempo en los cobros ejecutados. Se deberá establecer mecanismos de control interno con el objetivo de efectuar el seguimiento a los procedimientos requeridos con el fin de velar el cumplimiento y la mejora de las políticas según el comportamiento crediticio de los clientes. Se deberá capacitar al personal para que esté atento a los cambios de gestión y políticas de cobranza con el fin de mejorar el rango de liquidez y con ello no tener demoras en los pagos a nuestra matriz ni documentos vencidos.
3. Controlar el servicio de las cobranza de las letras de cambio a fin de no ser protestadas y genere disminución de la liquidez e incorporar dentro de las políticas de cobranzas, la alternativa a nuestros clientes de las facturas negociables y la alternativas de descuentos por pronto pago a los clientes. Se tiene que analizar a los clientes y poder utilizar la herramienta adecuada de manera eficiente, sin que este genere más gestión administrativa o gastos financieros que se podrían evitar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, A.M., y Núñez, M. (2014). Validez y Confiabilidad de instrumentos de medición e Investigación Cuantitativa. Slideshare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343>
- Avelino, R.M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA.* Ecuador: Guayaquil: ULVR, 2017,
- Carazas y Soto. (2018). *La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez* en ARTRES SAC, Lima, Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14756>
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera. Gestión Financiera.*, Colombia: ECOE Ediciones
- Díaz, E. (2015). *Mantenga la Liquidez de su negocio.* Movistar. Recuperado de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/mantenga-la-liquidez-de-su-negocio/>
- González, H. L. (2016). *Metodología de la investigación* . Bogotá: ECOE
- Haro, A. & Rosario, J. . (2017). *Gestión Financiera.* España: Editorial Universidad de Almería.
- Herrera, H.P. (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A.- sucursal Trujillo año 2013.* Universidad Nacional De Trujillo, Perú.
- Ruiz Flores, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes.* Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Morales, J., & Morales , A. (2014). *Créditos y cobranzas.* México: Patria S.A.
- Nuria & Lopez. (2014). *La gestión de la tesorería.* Barcelona: Llorenç Rubió.
- Pérez Juan & Carballo Veiga. (2015). *La gestión financiera de la empresa.* Madrid: ESIC.
- Uceda, D.L., y Villacorta, B.F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013.* Universidad Privada Antenor Orrego, Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/347>

DEUDA VENCIDA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020									
IMPORTE		MES							
AÑO	NOMBRE	1	2	3	4	5	12	Total	general
2020	ANYPSA CORPORATION S.A.						230,412		230,412
	CORPORACION PERUANA DE PRODUCT						217,170		217,170
	EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PER						177,313		177,313
	ESPUMAS WFLEX DEL PERU SAC						16,366		16,366
	GLUCOM S.A.C.						16,272		16,272
	INDUSTRIAS EL CISNE S.A.C.						73,390		73,390
	INDUSTRIAS TONY S.A.C.						31,612		31,612
	INVERSIONES Y PROCESOS PLASTIC			32,393	23,623	70,404			126,419
	LUZON VILLEGAS, MARCO ANTONIO		53,698						53,698
	QUINTIA S.A.						21,484		21,484
	SOLVENTES CARLOS E.I.R.L.						7,834		7,834
	SPUMAX PERU E.I.R.L.						18,348		18,348
Total 2020			53,698	32,393	23,623	70,404	810,200		990,316
2021		3,266,192	2,841,015	4,066,594	17,077				10,190,878
Total general		3,266,192	2,894,713	4,098,987	40,700	70,404	810,200		11,181,194
Deuda vencida al 31-12-2020		990,316							
Deuda por vencer al 31-12-2020		10,190,878							
Cuentas por cobrar al 31-12-2020		11,181,194							
% de Morosidad		0.09							

PORTLAND PERU S.A.C.

RELACION DE CLIENTES CREDITO - LETRA

RUC	Nombre	Tipo Venta
10102465968	PONTE OLASCUAGA, LEONISA	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20100147514	SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION SUCURSAL DEL PERU	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20100166578	AGRIBRANDS PURINA PERU S.A.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20100170842	PRODUCTOS EXTRAGEL Y UNIVERSAL S.A.C.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20100192064	MOLY-COP ADESUR S.A.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20100725810	PRODUCTOS NATURALES DE EXPORTACION S.A. - PRONEX S.A	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20123222751	GENPLAST S.A.C.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20178313488	WENAM EIRL	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20297687655	COBRECON S.A.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20383045267	VOLCAN COMPANIA MINERA S.A.A.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20416001104	FOOD PACK S.A.C	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20510698542	SAPORITI DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20537836432	JJ PLASTIC S.A.C.	CREDITO - LETRA 30 DIAS
20504814255	INDUSTRIAS RAYBEN S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100013747	BIOCON DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100089999	INDUSTRIAS PLASTICAS ZETA FLEX S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100279933	PURYQUIMICA S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100312736	MERCANTIL S A	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100334624	BRENNTAG PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100724929	MATERIALES Y PLASTICOS S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100814324	CIA INDUSTRIAL LIMA S A CILSA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20101024645	CORPORACION LINDLEY S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20101216391	INDUSTRIAS DERIVADOS DEL ALCOHOL SA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20101308678	CIA INDUSTRIAL CONTINENTAL S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20101500609	SERVICIOS PLASTICOS INDUSTRIALES S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20101634630	POLIMEROS INDUSTRIALES S A	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20102179898	BAKELS PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20109711447	DELICE S.A.C	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20131025468	RESINAS SINTETICAS Y DERIVADOS S.A	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20131529181	SEGURINDUSTRIA SA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20144061587	INDUSTRIAS SUAREZ S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20144109458	DARYZA S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20191308868	ARCOR DE PERU S A	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20207190285	MATHIESEN PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20215195539	CORPORACION INDUSTRIAL LOSARO S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20217427593	SOCIEDAD MINERA CORONA S A	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20262786511	DROKASA PERU S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20265713247	TAPIA HNOS. S.R.LTDA.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20292391189	ENVASADORA SAN GABRIEL S.R.L.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20334218857	PRO-PREMIX NUTRICION S.R.L.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20338308401	PLASTICOS ALSERSA S.R.LTDA.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20342015108	AGROINDUSTRIAS NOBEX S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20376113443	EUROTUBO S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20381721231	M.R. INVERSIONES PERU ALFA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA -	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20452614767	LA CALERA S.A.C	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20454257899	ESPUMAS WFLX DEL PERU SAC	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20455397848	JYRMEZE S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20459949535	IMBAREX S.A.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20472567803	MULTIFOODS S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20486379066	GRUPO GRANDE S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20492563961	CORPORACION ARELLANO S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS

20498122052	PRODUCTOS AVALON S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20502956567	PRODUCTOS AVANTY DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20503128447	G.R.H. IMPORTACIONES S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20504863116	MATRITECH S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20507086838	HAC COMERCIO Y MANUFACTURA SOCIEDAD ANONIMA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20511095540	HANGERS TRADING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20511108200	COMPAÑÍA E INVERSIONES FORLI S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20512032916	QUIMICOS Y ANEXOS S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20515555626	UNIC FOAM 2000 S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20517375471	GAMINES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20517554481	INDUSTRIA PROCESADORA DE PLASTICO E.I.R.L.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20520552619	INDUSQUIMICA DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20521645831	CUPRICA S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20522086704	PLASTICOS FENIX EIRL	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20523043774	DISTRIBUIDORA CRISTEL S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20523394721	TERMOPACK DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20535960373	INDUSTRIAS FIMET S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20543481000	INVERSIONES KARMONT S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20544568834	MAPRIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20547413831	CORPORACION SURYMAR S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20551736998	STRONGER ELECTRIC CORPORATION S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20553081280	FAR-PLAST E.I.R.L.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20553292906	JM LUDAFI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20553320021	GAMMA PLAST S.A.C.	CREDITO - LETRA 60 DIAS
20100050359	A W FABER CASTELL PERUANA S A	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100051169	NICOLL PERU S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100055237	ALICORP S.A.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100065038	RESINPLAST S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100070546	REICOLITE PERUANA S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100145902	TIGRE PERU - TUBOS Y CONEXIONES S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100175569	PERUPLAST S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100204330	LABORATORIOS PORTUGAL S R L	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100283027	MIKY PLAST S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100302421	ARTECOLA PERU S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100377358	CHEMICAL MINING S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100384729	EMPRESA DE TRANSPORTES INDUSTRIALES S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100402727	UNITRADE S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100403294	INVERSIONES SAN GABRIEL S A	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100654025	CORPORACION DE INDUSTRIAS PLASTICAS S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20100898242	LABORATORIOS SMA.S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101020739	Z ADITIVOS S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101217010	PLASTICOS DEL CENTRO S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101391397	COMERCIAL INDUSTRIAL DELTA S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101414940	INDUSTRIAS EL CISNE S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101607233	PLASTICOS BASICOS DE EXPORTACION S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20101619592	PLASTICOS ANDANISA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PLASTIC	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20112231413	PLASTICOS PERU ALFA SOC RESP LTDA	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20112554778	REPRESENTACIONES COMERCIALES RICHARD S.R.L.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20122720650	SURPACK S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20123468679	CONTOMETROS ESPECIALES S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20125625780	NORSAC SA.	CREDITO - LETRA 90 DIAS

20130982558	INDUSTRIAS LOGAREX S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20166376701	CALIDAD PLASTICA S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20195011169	ALUSUD PERU S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20252814036	CHEMIFABRIK PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20304634554	INDUBRAS S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20306205855	RESINAS Y QUIMICOS S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20308324266	T & T INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20333931304	PINTURAS BICOLOR S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20389173666	CORPORACION MARA S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20458630268	PINTURAS LASSER S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20463969877	INDUSTRIAS EUROPEAS S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20478013206	AGRO MICRO BIOTECH S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20482605517	QUIMICOS FERRETERA DEL NORTE S.R.L.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20502755316	CORPORACION BOLSIPOL S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20503497990	EUROGROUP S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20505543174	KOPLAST INDUSTRIAL S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20506309272	MARA PLASTICS S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20508368519	INDUSTRIAS HAWAI S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20508500999	CORPLAST CORPORACION PLASTICA E.I.R.L.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20508592401	INDUSTRIAS TONY S.A.C.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20508873914	FIBRAFIL S.A.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20508916664	SPUMAX PERU E.I.R.L.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20511248800	INDUSTRIAS PLUS ROMANTIC E.I.R.L.	CREDITO - LETRA 90 DIAS
20511313717	MEGAPACK GROUP S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20512261940	PERUPAINT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- PERUPAINT S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20513017147	PETROPACK S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20514067377	CORPORACION CRONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20515418041	PEGSA INDUSTRIAL SAC	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20515761013	INDUSTRIAS PLASTICAS ASS S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20517092925	PLAST NAVARRETE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20517914798	BETHLEHEM ENTERPRISES S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20520533070	FORTIFLEX S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20520695053	EMULSIONES Y DERIVADOS DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20521109808	GLUCOM S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20521690381	ANGEPLAST S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20524245770	COLCHONES ROMANTIC DEL PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20524271690	PLASTICOS SANTO DOMINGO S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20524501521	PVC GERFOR PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20536733419	EMUSA PERU S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20547043058	CORPORACION ASK S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20547637438	REACTIVOS, ESPUMANTES Y COLECTORES S.A.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20549450513	FIDEPLAST ASTO S.A.C.	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20553106614	TIGRE ADS PERU S.A.C	CREDITO - LETRA 120 DIAS
20515666452	GLOBALPLAST SAC	CREDITO - LETRA 120 DIAS

ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ

Fecha:/...../.....

Esta encuesta tiene el propósito de conocer sobre la Gestión de Cobranzas en la empresa Portland Perú S.A.C., para lo cual se le pide de su colaboración mediante la realización de esta encuesta, señalando con "X" en el ítem que usted considere que coincida con su opinión.

Le agradezco de antemano su participación.

Participante:

Cargo:

PREGUNTAS	Si	No	Algunas veces	No sabe/ No opina
SOBRE GESTION DE COBRANZA				
1. ¿Están claramente diferenciadas las funciones del áreas de ventas y el área de facturación y cobranza?				
2. ¿Existe procedimiento de cobranza y de ser el caso, cree usted es claro y adecuado?				
3. ¿Existe vigilancia continua y constante de los vencimientos de las Cuentas por cobrar?				
4. ¿Se preparan mensualmente informes de cobranzas conforme a la antigüedad de los saldos?				
5. ¿El procedimiento de correos y llamadas son utilizados de manera frecuente y eficaz por el personal de cobranza?				
6. ¿La empresa utiliza una política de cobranza racional (flexible)?				
7. ¿Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito?				
8. ¿El personal de cobranza recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza de manera frecuente?				
9. A su criterio, ¿la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones con terceros?				
10. ¿Si hubiera falta de liquidez, la empresa toma medidas preventivas?				
11. ¿Cree usted que los créditos brindados están de acuerdo al mercado?				
SOBRE LIQUIDEZ Y LETRAS DE CAMBIO				
12. ¿La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios a los trabajadores?				
13. ¿La empresa ha atravesado problemas con sus proveedores?				
14. ¿Cree usted que el costo financiero de este instrumento afecta el desembolso obtenido?				
15. ¿ Evalua utilizar otros medios de recuperación?				