

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
ESTUDIO ALLENDE PERU S.A. – PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE AÑO 2016**

PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO

AUTORES:

- **BARAHONA TAPIA FANNY LILIANA**
- **CASTILLA BRAVO MARIA JESUS**
- **CCAPA ORE SHEILLA XIOMARA**

ASESOR: C.P.C JAVIER PONCE CANALES

LINEA DE INVESTIGACION: LINEA CONTABLE

Lima - 2016

DEDICATORIA

A Dios por darnos vida, salud y sabiduría a lo largo de nuestros estudios.

A Nuestros padres por su gran apoyo, amor y consejos, sin ellos no hubiésemos logrado culminar una meta más en nuestras vidas profesionales.

A nuestros profesores por el tiempo y esfuerzo que nos dedicaron brindándonos sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más cordial reconocimiento y agradecimiento a nuestro asesor, por su colaboración y orientación en la realización del presente trabajo.

A cada uno de los profesores de la facultad, porque de alguna manera supieron brindarnos su gama de experiencia profesional.

RESUMEN

Estudio Allende Perú SA, es una empresa que se dedica a las actividades de arquitectura, esta presenta precarias políticas de crédito y cobranzas que, al no ser aplicadas correctamente por las áreas involucradas como ventas, facturación y tesorería , ni realizar un seguimiento de las mismas, estas influyen de manera negativa en la liquidez de la empresa, la cual nos impide cumplir con nuestras obligaciones frente a los proveedores, trabajadores y la administración tributaria, por ende fue necesario capacitar al personal, modificar e implementar nuevos parámetros en el manual de procedimientos de crédito y cobranza.

Con las nuevas directrices brindadas se espera que la empresa mejore su liquidez y de esta manera cumpla sus compromisos de pago.

PALABRAS CLAVES: Liquidez, obligaciones, procedimientos.

ABSTRACT

Estudio Allende Perú SA, is a company that is engaged in architectural activities, it presents precarious credit policies and collections that, by not being correctly applied by the areas involved such as sales, billing and treasury, or track them, these negatively influence the liquidity of the company, which prevents us from fulfilling our obligations to suppliers , workers and the tax administration, therefore it was necessary to train staff, modify and implement new parameters in the credit and collection procedures manual.

With the new guidelines provided, the company is expected to improve its liquidity and the way it meets its payment commitments.

KEYWORDS: Liquidity, obligations, procedures.

TABLA DE CONTENIDOS.

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Introducción.....	viii
1. Problema de Investigación.	
1.1. Descripción de la Realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.	
1.2.2 Problemas específicos	
1.3. Casuística.....	5
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases Teóricas	
2.2.1. Cuentas por Cobrar	
2.2.1.1. Definición.....	17
2.2.1.2. Clasificación.....	19
2.2.1.3. Objetivo.....	19
2.2.1.4. Importancia.....	20
2.2.1.5. Deudas incobrables.....	29
2.2.1.6. La política de cobranza.....	33
2.2.2. Liquidez	
2.2.2.1. Definición.....	41
2.2.2.2. Ratios de liquidez.....	42

3. Alternativasdesolución	51
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Referenciasbibliográficas.....	64
Anexos.....	66
Cronogramaypresupuesto.....	75

INTRODUCCION

Desde el origen del hombre día a día, han ocurrido una serie de factores financieros que con los años se han ido mejorando para el sector empresarial, podríamos mencionar muchas grandes empresas de antaño que son el origen o el punto de partida para una serie de análisis respecto al sector financiero empresarial. En el sector empresarial, los cambios gracias a la tecnología, nuevos métodos y técnicas en la administración y área contable han sido de gran ayuda, aunque no todas las empresas aplican con eficiencia y eficacia estos procedimientos; en la empresa Estudio Allende Perú S.A, la cual es la razón de nuestra investigación, dedicada al rubro de arquitectura, que presenta deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar ya su vez esta problemática incide en la liquidez de la misma dificultándonos a si en nuestra rentabilidad y capital de trabajo.

Es por eso que, en el presente trabajo que estamos investigando pondremos a prueba todo lo ya aprendido, analizaremos empezando por identificar el problema general, formulación del problema, justificación de la investigación, hasta llegar a las bibliografías del trabajo; son muchos los puntos que tendremos en cuenta los cuales nos sirven para tener un mejor conocimiento acerca del tema. No pretendemos saber todo, sino damos un alcance para un mayor conocimiento de lo que afecta a las empresas hoy en día, y así poder tomar las medidas correctivas para evitar esta problemática; realizando la presente investigación debido a que se encontró deficiencias comunes de la gestión de cuentas por cobrar, y se planteó propuestas de políticas de crédito que ayudaran a mejorar significativamente la administración de la empresa Estudio Allende Perú S.A.

Se investigó la Gestión de las Cuentas Por Cobrar y la Liquidez en la empresa Estudio Allende Perú S.A, para mejorar sus políticas de crédito y cobranza, ya que, por esta deficiencia en el área, ocasiona que no haya suficiente liquidez para asumir las obligaciones en un determinado periodo y su vez este disminuyendo la rentabilidad.

De modo que, es importante la investigación a la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Estudio Allende Perú S.A, porque con una adecuada administración de política de crédito y cobranza, no tendría escasez de liquidez y de esta manera podría afrontar sus obligaciones a corto plazo.

La utilidad de la indagación a la Gestión de Cuentas Por Cobrar y Liquidez de la empresa Estudio Allende Perú S.A, es útil para corregir el problema que presente, y buscar las mejores políticas de crédito y cobranza que se adecue a la necesidad de la empresa.

En este sentido, para llevar a cabo esta investigación, se ha organizado de acuerdo a varias partes del proyecto, que incluyen los siguientes.

- Capítulo I. Planteamiento del problema y casuística del problema planteado.
- Capítulo II. Marco teórico, Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas.
- Capítulo III. Alternativas de solución
- Capítulo IV. Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO I:

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

Las grandes empresas de hoy, empezaron como pequeñas empresas ayer, bajo el panorama de la realidad en las que están sumergidas las organizaciones empresariales, en el día a día en que se vive son y seguirán siendo factores primordiales, el retraso de las cuentas por cobrar, afectan el funcionamiento normal de la empresa, lo cual refleja la importancia de contar con adecuadas políticas de cobro, para que esa gestión contribuya a mantener un control correcto sobre las operaciones con nuestros clientes, y que no repercuten en la liquidez.

Por otra parte, esta modalidad será efectiva por cuanto esté correctamente programada el tiempo de vencimiento que indique en el comprobante de pago (factura, boleta u otro), documentos que avalan el compromiso de las partes; entre los clientes y las empresas que les prestó el servicio. De modo que, es pertinente que las entidades tengan los conocimientos, pautas y bajo qué condiciones se está ofreciendo este mecanismo de pago, de no ser así; es difícil saber si las cuentas por cobrar, se están haciendo efectivas. En tal efecto, las entidades deben considerar un manejo de liquidez óptimo que asegure su posicionamiento y éxito en el mercado.

Debido a la falta de capital neto, los problemas de liquidez financiera deben abordarse a corto plazo, es decir, el no cumplir con las obligaciones de pago a sus proveedores, acreedores, entre otros, generan dificultades en el normal funcionamiento de la compañía, asimismo, imposibilita la obtención de créditos que pudieran facilitar y mejorar la liquidez, debido a que es difícil conseguir préstamos si no se tiene la capacidad de pago. La liquidez, es una sección integral de las proyecciones financieras y presupuestarias de algún negocio, puesto que, sin cierto conocimiento de la aptitud de la compañía para crear un flujo de caja, es realmente difícil llevar a cabo alguna proyección o de comenzar un negocio a futuro, y en esas condiciones sería riesgoso asumir compromisos sin la seguridad de poder cumplirlos

De la misma manera, las ventas al crédito generan provecho, sin embargo, causan peligros, por esto, hay que tener en cuenta de utilizar una administración segura; la efectividad de las políticas de crédito de una compañía, tienden la posibilidad de obtener un encontronazo de suma consideración en su desarrollo general, y para que logre dar crédito a sus usuarios, debe entablar reglas de crédito y cobranza, para considerar a cada solicitante en especial.

En el área de Cuentas por Cobrar en la empresa Estudio Allende Perú S.A, no hubo un seguimiento eficiente en realizar la cobranza a los clientes, por lo tanto, no fue posible garantizar suficiente liquidez para operar y tener el efectivo para poder pagar las obligaciones y al mismo tiempo, evite equilibrios excesivos.

Como se mencionó anteriormente, las “cuentas por cobrar”, se convierten en un tema vital en la administración de capital de trabajo. De manera que, por las razones indicadas, hemos considerado que el desarrollo de esta investigación ha sido de gran importancia

1.2. Planteamiento del Problema.

1.2.1. Problema General:

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar, incide en la liquidez de la empresa Estudio Allende S.A.?

1.2.2. Problemas Específicos.

Problema específico n.º 1

¿En qué forma, las políticas de crédito; inciden en el riesgo de liquidez en la empresa Estudio Allende Perú S.A. – Lima?

Problema específico n.º 2

¿De qué manera, la política de cobranza influye al fondo de maniobra en la Empresa Estudio Allende Perú S.A. – Lima?

1.3. Casuística.

La empresa Estudio Allende Perú S.A inicia su actividad en mayo de 2012, nace como respuesta al incremento del sector construcción en el país de los últimos años y necesidad de contar con Oficinas especializadas que brinden una propuesta que abarcara el diseño interior. La arquitectura en todas sus escalas, cumple con los objetivos comerciales con facilidad, flexibilidad de integración; alineación directa a los procesos de negocio, que reducen los costos de implementación, innovación de servicios al cliente y una adaptación ágil a los cambios, incluida la reacción temprana frente a la competencia.

Con nombre comercial “Allende Arquitectos”, el cual cree firmemente en el trabajo en equipo, que desarrolla junto a consultores especializados y con el cliente.

Los grandes proyectos, requieren equipos complejos y bien integrados, con rigor técnico que permita que los procesos de construcción sean la continuación del proyecto. Esta concepción, se extiende a la relación con el cliente donde la arquitectura juega un papel esencial en el logro de los objetivos.

En ese sentido, el proceso de implementación culminó con la apertura de su sede operativa en el distrito de San Isidro de la ciudad de Lima, como un apoyo continuo de su actividad en la Av. Coronel Pedro Portillo 661 San Isidro.

Misión.

Aprovechar las oportunidades de mercado y satisfacer las pretensiones de nuestros clientes de forma creativa y competitiva, gestionando, diseñando, contribuyendo y controlando proyectos de vivienda, comerciales, institucionales e industriales; aplicando nuevos conceptos y guiando de manera correcta los recursos humanos, por medio de la capacitación, contribución y la optimización de su calidad de vida, para conseguir un incremento en su productividad laboral y, un avance en su ámbito personal y familiar.

Visión.

Allende Arquitectos, una empresa con una visión de permanecer en el mercado para el diseño u contribución de espacios arquitectónicos sostenibles, una empresa cambiante con respecto a las necesidades de la sociedad, teniendo en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías para la proyección arquitectónica, promoviendo la competitividad en el medio ambiente en que se desarrolla.

Objetivo.

Nuestro objetivo es que se sienta satisfecho, por eso nos preocupamos por ser flexibles en el trabajo, de acuerdo con sus pretensiones profesionales, proporcionado así la atención necesaria para satisfacer sus expectativas y deseos de aceptar nuestros servicios y volver a trabajar con nosotros.

La empresa Estudio Allende Perú S.A durante su gestión, presenta problemas de cuentas por cobrar debido a diversos factores que están dificultando el cobro oportuno de las cuentas por ende dificulta la capacidad de cumplir con pagos a terceros. Enseguida mostramos el detalle de los principales clientes y proveedores.

Principales Clientes.



Principales Proveedores.



A continuación, presentamos las políticas de crédito con las que cuenta la empresa Estudio Allende Perú SA. Observamos que estas son muy escasas y probablemente no están siendo aplicadas a lo que corresponde, además no se encuentran establecidas formalmente siendo ello un impedimento para que el nuevo personal tome como referencia al realizar las correctas funciones del área. Según podemos observar en cuadro N°1.

Anexo 01: Cuadro de cumplimiento de política de crédito.

Cuadro N°1	Política Crédito		
	Si	No	Total
Referencias comerciales	20.00%	80.00%	100.00%
Verificación dirección fiscal según RUC	38.00%	62.00%	100.00%

El personal encargado de hacer la evaluación para el otorgamiento de crédito, no está tomando en cuenta toda la información que tenga relevancia con las referencias comerciales como saber desde cuando tiene la relación comercial, si es que ha tenido atrasos en sus pagos, si a la fecha, el cliente tiene algún saldo pendiente y conocer por qué concepto, al no realizar los puntos antes mencionado la empresa no está obteniendo toda la información necesaria referente a la relación de índole comercial que el cliente ha tenido con la empresa a quien se está solicitando información, conocer si es buen sujeto para otorgarle crédito y analizar su capacidad de pago.

Otro punto importante que no se está efectuando es la verificación del domicilio fiscal, por el cual se hace imposible gestionar de una manera oportuna la validez de la dirección exacta del cliente, en donde se podrá realizar envíos de cartas recordatorios de pago, avisos de cobranza, cartas notariales, etc. A pesar de la verificación del RUC, se está obviando los datos de las personas encargadas a quien dirigirse para el cobro, la actualización de estos datos es indispensable ya que a falta de estos se retrasa la comunicación para el cobro.

Las Políticas de Crédito presentadas por el estudio Allende Perú SA, no son lo suficiente para que pueda tener lineamientos técnicos que permitan brindar facilidades de pago a determinados clientes, de modo que eso implica establecer normas y las condiciones de crédito.

Estudio Allende Perú SA, tiene preestablecidas al igual que sus políticas de créditos, sus políticas de cobranza en el cual se detalla a continuación:

Anexo 02: Cuadro de cumplimiento de política de cobranza

Cuadro N°2		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Personal capacitado	15%	85%	100%	

- En el cuadro N°2, observamos que la empresa presenta políticas que están relacionadas a la gestión de cuentas por cobrar, que no son llevadas adecuadamente por el área de cobranzas, ya que esta no cuenta con la capacitación requerida, y esto conlleva a que el área presente dificultades al realizarlas, debido que el personal no da el adecuado seguimiento de las cuentas.

Anexo 03: Cuadro de seguimiento de política de crédito

Cuadro N°3		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Seguimiento a la cartera de clientes	15%	85%	100%	

- Cuadro N° 3: Debido a que el personal no es el adecuado no se lleva un seguimiento de la cuenta de los clientes, como un estado de cuenta mensual por RUC, facturas próximas a vencer, facturas vencidas, al no tener claro esta información se dificulta la cobranza por ende el tiempo que como empresa se estima contar con liquidez para afrontar sus obligaciones.

Anexo 04: Cuadro de automatización de política de cobranza.

Cuadro N° 4		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Control automatizado de las cuentas por cobrar	0%	100%	100%	

- Cuadro N° 4: Al no tener un sistema automatizado que ayude a llevar el proceso de monitoreo a la cartera de clientes y la recolección, es muy fácil perder de vista esas importantes cuentas u omitir actividades clave que deben llevarse a cabo de manera oportuna,
- Al no tener conocimiento el límite de cobranza, el área encargada no lleva un programa de cobros que permitan controlar el vencimiento de las facturas, que junto al desconocimiento a quien dirigir la cobranza, este proceso no es llevado a cabo, lo cual afecta a la organización ya que no existe liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa.

Anexo 05: Cuadro de seguimiento entrega de factura para cobranza

Cuadro N° 5		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Envío de Factura de manera inmediata	40%	60%	100%	

- Cuadro N° 5: No se envía la facturación de manera inmediata en las fechas correspondientes de la emisión, por lo consiguiente genera que los clientes se queden con la percepción de que tiene más días para el pago respectivo. Si bien es cierto que las facturas son emitidas en las fechas indicadas, estas no son entregadas a los clientes por motivos que no hay una personal encargado de esa gestión, por la congestión de trabajo debido a que no se cuenta con el personal no es el adecuado.

Anexo 06: Cuadro de seguimiento de cobranza

Cuadro N° 6		Política Cobranza	
Conceptos	Si	No	Total
Resolver conflictos con clientes en etapa temprana	10%	90%	100%

- CuadroN°6: Resolver conflictos con clientes en etapa temprana, esto no se está llevando de manera adecuada al no haber un seguimiento de las facturas de clientes, la empresa cuenta con dicho pago, pero no sabe cuándo se realizaría, el comunicarse con anticipación ayudaría a detectar si el cliente está o no conforme con el servicio brindado, si se cumplieron los requerimientos de lo solicitado

Por lo anteriormente descrito, es importante que la empresa pueda mejorar sus políticas de crédito y cobranza, para que ayude a la administración de las “cuentas por cobrar” y así evitar que ello afecte en la liquidez de la empresa.

La falta de liquidez afectaría el no poder cumplir con nuestros proveedores, y personal de la empresa. Detallamos el Estado de Situación Financiera del año 2016, en este se puede ver la incidencia de las cuentas pendientes de cobro en el pago de las obligaciones de la empresa Estudio Allende Perú S.A. observamos que las “cuentas por cobrar”, representan el 92% de los activos totales y del lado de los pasivos corrientes, tenemos lo siguiente:

- Cuentas por pagar comerciales 48%
- Cuentas por pagar diversas 10%
- Remuneraciones por pagar 1%
- Obligaciones Financieras 1%

Todo lo detallado es en función al total pasivo y patrimonio.

Si hacemos un análisis, solo basándonos en el activo corriente y pasivo corriente, las cuentas por cobrar representan un 98.42% del activo, mientras del pasivo corriente las remuneraciones por pagar representan el 1.02%, las cuentas por pagar comerciales significan un 74.39% y las cuentas por pagar diversas representa un 15.98%. Con todo ello podemos decir que la mala gestión de las cuentas por cobrar, dificulta que la empresa cumpla con sus obligaciones a corto plazo, ello obliga a que Estudio Allende solicite financiamiento de los propios accionistas o de instituciones financieras, cabe resaltar que

este tipo de financiamientos genera intereses, gastos bancarios, que se tendrá que asumir

para poder hacer frente sus obligaciones y no posponerlos una y otra vez perdiendo credibilidad ante sus colaboradores.

Anexo 07: Estado de situación Financiera 2016

ESTUDIO ALLENDE PERU S.A.					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016					
(Expresado en Nuevos Soles)					
ACTIVO	SOLES	%	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	SOLES	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Caja Bancos	9.719,22	0,28%	Sobregiro Bancario	33,13	0%
Cuentas por Cobrar Comerciales	3.371.295,62	98,42%	Impuesto por Pagar	164.027,22	7%
Servicios en Proceso	31.930,90	0,93%	Remuneraciones por pagar	23.781,52	1%
Otros Activos	12.531,72	0,37%	Cuentas por pagar Comerciales	1.726.400,66	74%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3.425.477,46	94,42%	Cuentas por Pagar Diversas	370.932,70	16%
			Obligaciones Financieras	35.630,35	2%
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	2.320.805,58	64%
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
			Obligaciones Financieras	751.454,37	21%
			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	751.454,37	21%
Cuentas por Cobrar Accionistas	97.921,54	2,70%	TOTAL PASIVO	3.072.259,95	85%
Inmuebles, Maquinaria y Equipos	209.418,89	5,77%	PATRIMONIO		
Depreciación Acumulada	(104.845,61)	-2,89%	Capital	267.100,00	7%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	202.494,82	5,58%	Reserva Legal	15.762,25	0%
			Resultado Acumulado	43.305,06	1%
			Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	229.545,02	6%
			TOTAL PATRIMONIO	555.712,33	15%
TOTAL ACTIVO	3.627.972,28	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3.627.972,28	100%

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

Aguilar, P. (2013); "*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. año 2012 – Lima*". Tesis de Título de contador Público en la Universidad San Martín de Porres, en sus conclusiones expresa:

La Corporación Petrolera S.A.C, no tiene una política crediticia eficaz, porque al evaluar a los clientes potenciales, únicamente se tiene presente el prestigio y la edad en el mercado, pero no se realiza un estudio minucioso y un rastreo del accionar que tienen los probables clientes, cumpliendo de sus obligaciones con otros contratistas. Esto lleva a muchas veces a Corporación Petrolera S.A.C, a contratar empresas para realizar este trabajo, lo que genera más gasto y esto afecta la liquidez de la empresa.

Según el contrato, el capital de trabajo de Corporación Petrolera SAC; en el 2012 tuvo un saldo negativo de más de 15 millones de soles, lo que le impidió obtener capital de trabajo disponible para completar el trabajo prometido de la compañía. Al firmar un acuerdo con los clientes, la empresa se vio obligada a buscar financiamiento para compensar la escasez de fondos.

En ese sentido, debido a la estrategia de clientes potenciales que retrasan la aprobación de facturas y servicios, Corporación Petrolera SAC cree que es necesario buscar financiamiento externo a través del factoring, y sus instrumentos financieros pueden permitirle obtener liquidez a corto plazo, para que la compañía puedan cumplir con sus obligaciones acordadas, pero esto es a expensas de la liquidez, porque el interés cobrado por una empresa que proporciona tarifas del factoring va en contra de la rentabilidad de la empresa.

Noriega J. (2011) en la: "*Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*", sostiene que "cuyo enfoque del problema era establecer procedimientos y políticas de crédito para la Administración financiera de cuentas por cobrar en empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de vestir".

La conclusión extraída del análisis es que el rendimiento de la inversión en 2009 fue del 21.67%, y las ventas a crédito contribuyeron con un 15.78%; a este rendimiento, los datos importantes que muestran las cuentas por cobrar, merecen

especial atención.

Asimismo, a través de estudio de escenarios factibles, se concluye que en este esquema, el cálculo de elementos importantes para optimizar la administración de las cuentas por cobrar, es necesario aplicar políticas, procedimientos y periodos de crédito adecuados, lo que le traerá beneficios económicos a la empresa. Además de aplicar medidas de control y monitoreo a estas estrategias basadas en las necesidades comerciales y el desarrollo empresarial.

Finalmente, como resultado de la investigación, se propusieron los procedimientos de política expresadas en las conclusiones y recomendaciones para mejorar la administración de las cuentas por cobrar.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar.

2.2.1.1. Definición.

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y gestionar el ciclo de cobranza. Consiste en definir un procedimiento de gestión en las cuentas por cobrar, con el fin de finalizar el cobro de deudas en un tiempo más corto; además de tener un procedimiento lineal establecido para una buena comunicación y, dentro del entorno del negocio, gestionar eficientemente la cartera de cliente llevando el control.

Para el estudio y análisis de nuestras variables, hemos considerado conveniente investigar las definiciones, conceptos y teorías; expresadas por diferentes autores y que servirán como guía para el desarrollo de nuestro proyecto. Los cuales citamos a continuación:

Bravo M. (2003), en su libro: "Introducción a las Finanzas", nos dice que la gestión de cuentas por cobrar consiste en: *"Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo"*(pág.10).

Merton R. y Bodie Z.(2005), en su libro de Finanzas, definen a Gestión de Cuentas Por Cobrar como:

La ampliación de un crédito comercial a los clientes dentro de un periodo de tiempo razonable; casi en totalidad de los casos, es un medio de comercialización para promover las ventas, y ahí promoviendo las ganancias; con el objeto de retener a sus clientes habituales y atraer nuevos. Por lo tanto, es crucial para ellos dar a la empresa el máximo poder, que dependerá de la gestión de las cuentas por cobrar. (Página 214)

Guajardo G. (2005), en “Contabilidad para no contadores (Interamericana Editores S.A de C.V). México”, respecto a las Cuentas por Cobrar señala que:

“La transacción más común que crea una partida por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuentas a (Crédito). Las partidas por cobrar se registran como un débito, dichas cuentas normalmente se recibe su pago en un periodo breve, de 30 a 60 días. Se clasifican en el Balance General como un activo corriente” (Pág. 398)

Moreno J. (2007) en Contabilidad de Sociedades (Editores Cecs) México señala:

El derecho de cobro, surge de un ingreso que aún no ha sido cobrado, pero transcurrido un periodo de tiempo se convertirá en dinero. Puede suceder que el ingreso y el cobro coincidan en el tiempo, por lo que en el primer caso, estamos hablando de una operación al contado y en el segundo caso, de una operación con cobro aplazado en la que es necesario introducir una cuenta intermedia. (Pág. 77).

Amat O. (2005), en Análisis Económico y Financiero (Editor Grupo Planeta), España; sostiene:

Las cuentas por cobrar se definen como el conjunto de derechos de cobro o créditos a favor de la entidad que tiene a su origen en la venta de bienes o prestación de servicios, o terceros procedentes de la actividad principal, así como de otras actividades accesorios ligadas a la principal. En general,

representan el derecho de percibir un efectivo por la venta de bienes o prestación de servicios y excepcionalmente, un derecho de cobro, una especie. (Pág. 163).

2.2.1.2. Clasificación de las Cuentas Por Cobrar.

Las cuentas por cobrar es un elemento del Estado de Situación Financiera, el cual está ubicado en el activo corriente. Según sus fuentes, se pueden clasificar como:

- Cuentas por cobrar comerciales: Estas se clasifican como cuentas de clientes y se originan en el proceso normal de la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por Cobrar Diversas: Estas son responsables de otros deudores y provienen de fuentes distintas a las ventas, como por ejemplo de transferencias por concepto de préstamos a los empleados o accionistas.

2.2.1.3. Objetivo de las Cuentas Por Cobrar.

En principio el objetivo es registrar todas las operaciones de deudas de los clientes, a través de los documentos empresariales como (facturas, boletas, pagares u otro), causadas por las ventas a crédito, de los bienes y servicios. Por lo tanto, la compañía debe registrar completamente todas las tendencias mencionadas en estos documentos, ya que contribuye con algunos de sus activos, y lo más importante debe controlar los procedimientos para que estas no pierdan su formalidad de convertirse en efectivo disponible.

2.2.1.4. Importancia.

Dentro de este marco se concluye la importancia de las cuentas por cobrar.

Según Lahard J (2008, 09, 05). "Crisis en el Mercado. Wall Street Journal", señala:

Es de suma importancia seguir los procesos definidos en la recuperación de una deuda atrasada, pues el tener un procedimiento, herramientas y personal encargado de llevar a cabo dicha tarea nos facilita la tarea a realizar. La concientización de la importancia de las cobranzas, es una tarea a realizar dentro de la formación de nuestro personal para adquirir

conciencia de que es parte importante de la difusión en la fase preventiva y recuperación de las deudas que generan nuestro clientes ,todo personal de la empresa debe estar involucrado con los objetivos de esta área independientemente de que tengas responsabilidad directa en su gestión porque el éxito de ella ira en beneficio de la institución tanto en el orden financiero, económico y empresarial.(P. 25).

2.2.1.5. Políticas de Cuentas por Cobrar.

Coopers y Lybrand (2002) en *“las políticas como criterios que poseen la administración y que son la base para el establecimiento del control”*, señala que:

Las políticas se entienden como estándares generales diseñados para guiar las acciones tomadas para lograr objetivos específicos. Por lo tanto, la política de cuentas por cobrar es una guía establecida por la organización para controlar aspectos relacionados con el crédito, que se otorgan a los clientes cuando venden bienes o prestan servicio, con el fin de ser cobrados en un momento determinado.

Se deben usar varias estrategias para administrar de manera efectiva las cuentas por cobrar, tales como: Políticas de Crédito, Políticas de Administración y Políticas de Cobro; cada una de ellas se explican a continuación:

a. Políticas de Administración.

Con respecto a las cuentas por cobrar, el departamento de administración comienza por decidir si se otorga o no crédito a los clientes. Al establecer la mejor política de crédito para satisfacer las pretensiones de la compañía, los gerentes a su cargo, deben tomar en cuenta diversas alternativas controlables, que puedan usarse para modificar el nivel de las cuentas por cobrar, incluidas las pautas de crédito y cobro.

El procedimiento de crédito corresponde a los criterios utilizados por la empresa, con el objeto que se seleccione y determine a que cliente se le otorga el crédito y monto. Si la autoridad competente conoce los costos y beneficios de crédito, puede formular y aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes que son:

1. Ventas al crédito por "n" número de días: Otorgue a los clientes un

máximo de “n” días para pagar sus obligaciones. Toda compañía es libre de fijar los plazos de crédito que más se ajuste a su política.

2. Descuento por pronto pago: Aquí se proporcionará un porcentaje de descuento de las ventas totales a los clientes que cancelen sus obligaciones en un corto periodo de tiempo.

En resumen, podemos decir que las cuentas por cobrar incluyen el crédito que la empresa otorga a los clientes cuando venden bienes o servicios. Para la mayoría de las empresas, estos activos corrientes constituyen una inversión importante y, además, representan una proporción considerable de los activos totales que dichas compañías tienen en diversas ramas industriales; especialmente aquellas que participan en el comercio mayorista.

b. Políticas de Crédito.

Gitman (2003), Respecto a las políticas de crédito señala: "*son una serie de pautas que se siguen con la finalidad de determinar si un crédito se otorga a un cliente y por cuánto tiempo*". En ese sentido, la empresa debe tener suficientes fuentes de información crediticia y de emplear diversos mecanismos de análisis, porque todos estos aspectos son esenciales para lograr una gestión eficaz de las cuentas por cobrar.

Asimismo, Ettinger (2000) afirma que: "*son el soporte utilizado por el gerente de una empresa para evaluar el registro de los préstamos otorgados*". Un gerente que otorga préstamos de manera muy liberal causa pérdidas excesivas a la organización.

Respecto a lo mencionado en el párrafo anterior, es claramente importante establecer “políticas de crédito” en todas las empresas, ya que fijan las pautas y condiciones que regirán al momento de otorgar créditos a los clientes, a fin de alcanzar un registro más efectivo sobre aquellos que requieran préstamos.

En ese sentido, debido a la importancia de este aspecto, se considerará en esta investigación como un elemento clave para su desarrollo. Estos fueron

modificados de acuerdo los estándares o procedimientos y las condiciones de crédito. Para controlar adecuadamente las cuentas por cobrar de una empresa, es de suma importancia crear políticas de crédito y cobranza para optimizar el capital de trabajo invertido. Por lo tanto, cualquier empresa que comercializa productos, sean nacional e internacional, debe desarrollar dicha política de crédito

Aunque generalmente existen controles internos (ya sean formales o no) en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, el desarrollo de una política de crédito sólida, puede ayudar a las empresas a comprender mejor el funcionamiento, y que inconvenientes se puede presentar que evite tener un mejor flujo de caja

c. Políticas de Cobro.

Esta política en toda organización, debe ser un elemento de orientación para garantizar la comercialización en su conjunto, constituyan el proceso de cobro, eso incluye desde la orden de compra del cliente, hasta el pago realizado del mismo, de manera eficiente, de modo tal, que reduzca el periodo de cobranza lo más bajo posible; y a su vez apoyando los objetivos de flujo de efectivo de la empresa.

En ese sentido, la finalidad de la política de crédito, es apoyar al negocio, reducir los riesgos de préstamos incobrables y mejorar la planificación del Cash Flow (flujo de efectivo), como se mencionó en el párrafo anterior.

En muchas ocasiones las empresas sin tener la plena certeza, realizan sus ventas a los clientes y otorgan línea de crédito de que puedan pagar en un plazo determinado. Es decir, desde el día de la realización de la venta y hasta el cobro correspondiente en efectivo; el ciclo de crédito de una empresa en el mercado, dependiendo de las características de ellas, (tamaño, nombre, rubro, segmento donde opera, etc.); y las características de su clientela, podría digamos alcanzar 120 días. Esto puede parecer una barbaridad, aunque en la actualidad para muchas empresas es real, y que también conlleva a un costo financiero implícito, que es el costo de capital que la compañía realmente transfiere, ya que si es necesario debe pagarlo.

En ese sentido, comprendiendo que esto ahora implica un costo para la empresa, la política crediticia debe elaborar y establecer mecanismos con el objeto de reducir su crédito en el mercado considerando el tiempo.

Por lo tanto, uno de los fundamentos de esta política podría ser: “El tiempo de crédito deberían ser reducidos de 120 días(al final del año 2007) a menos de 60 días(al final de año 2008), a través de un proceso y una cobranza más efectiva. Las facturas pendientes de pago deben reflejarse en un mínimo posible, y la morosidad mayor a 60 días debe ser eliminada.

¿Cómo se podría lograr esto?

Primero entendamos que la demora en el pago de los clientes a la empresa, podría ser por varios motivos, incluyendo su comportamiento crediticio y solvencia, que la empresa podría anticiparse mediante una evaluación previa. Por lo tanto, se debe establecer una política de crédito que evalúe la situación crediticia de todos los nuevos clientes antes de efectuar cualquier venta.

Existen varias formas de lograr conseguir información sobre un cliente, y muchas organizaciones como las entidades financieras; utilizan mecanismos de consulta mediante encuestas y verificación en el sistema electrónico, ya que gran parte del negocio es a través de préstamos financieros, y para ello requieren información clasificada que les permita evaluar a sus clientes potenciales.

Para evaluar a un cliente, se debe obtener la información necesaria, través de:

- Una compañía que clasifique riesgos de crédito, puede ser pública o privada.
- Que los Situación Financiera del Cliente, deben estar transparentado para evaluar la consistencia de su rentabilidad, liquidez, capital, etc.
- Otras fuentes de información como conocimientos previos, reputación, comportamiento en el mercado, departamento de negocios donde opera, etc.

Se debe prestar una atención especial, a clientes nuevos que comiencen realizar sus actividades empresariales por primera vez. La empresa matriz puede recibir una calificación crediticia, si el nuevo cliente forma parte del

grupo.

Aplicación de límite de crédito.

El cliente debe establecer un límite de crédito, que debe ser revisado y actualizado al menos una vez al año. De la misma manera, no debe ser permanente o estático con el tiempo, debido que en cualquier momento está sujeto a cambios, según el comportamiento del mercado y el negocio; además de la experiencia que se muestra en el historial de pagos a la empresa; se pueden determinar límites normales que podría establecerse, por ejemplo; en base a montos fijos o como facturación anual estimada de las ventas a ese cliente.

En ese sentido, antes de determinar una venta se debe establecer un límite de crédito para los nuevos clientes. Es decir, si el nuevo cliente, al realizar el análisis, se evidencia que ha superado las condiciones básicas de la evaluación de crédito mencionada en el párrafo anterior, entonces sí, se puede autorizar el límite de crédito “normal” para ese cliente.

No obstante, si se evidencia que el nuevo cliente no logra demostrar una condición financiera aceptable y que no cumpla con los requisitos mínimos que establece la política de crédito de la empresa, entonces se debe considerar que realice el pago por adelantado de sus compras. Un buen método se podría implementar, ingresando los datos y movimientos al sistema, por cada cliente, y denominarlo al a ese campo “Maestro de clientes”, de modo que el sistema alerte cuando los pedidos estén siendo realizados por los clientes, excediendo el total límite de crédito.

Evaluación de límite de crédito.

El Gerente de Finanzas, conjuntamente con el Ejecutivo de Cuenta y el Gerente de Servicio al Cliente, debe verificar al menos una vez al año el Límite de Crédito, de modo que el resultado y las conclusiones alcanzadas en la revisión, deben ser documentados, con el objeto de generar información formal que luego pueda ser utilizada por la empresa para la toma de decisiones de gestión. La verificación debe consistir al menos en el monitoreo de los días y el comportamiento de pago durante los doce(12) meses, sea por pagos atrasados y/o por cualquier otra razón.

Aprobaciones antes de superar el límite de crédito.

Para la empresa, no es conveniente que se exceda el límite de crédito sin que haya sido primero aprobado y autorizado por la gerencia. La empresa debe implementar procedimientos que establezca quién o qué área tiene la facultad de aprobar las ventas que excedan el límite de crédito y como deben ser manejados las limitaciones en las operaciones diarias. En ese sentido, si de ser superada el límite de crédito, no se realizaran más envíos a clientes identificados hasta que se solicite o revise el pago.

Clientes con aprobación de ventas en suspenso.

La Empresa debe preservar padrones que para fines prácticos de este artículo se podría titular ‘Stopped Customer’, en el cual se podría señalar a aquellos clientes que tuvieron giros restringidos por haberse extralimitado del límite de crédito. Si en caso se produjera en que exista compañías de cobranzas terceros, que cobre las ventas anteriores de los clientes; entonces el dicho cliente debe ser incluido en la lista ‘Stopped Customer’, ya que su comportamiento debe significar una señal para anticipar y prever problemas futuros.

Términos de Pago.

Los plazos otorgados a los clientes para la realización de sus pagos, deben mantenerse lo más bajo posible, preferiblemente treinta días (30) días contados desde día siguiente de haberse realizado la venta.

La empresa debe establecer modalidades para comunicarse y llegar acuerdos con los clientes morosos. Esta modalidad debe estar documentada y debe incluir:

- Cuando y de qué manera deben obtener los envíos
- Carta de cobranza, documentos, emails y enviárselos a los clientes regularmente.
- Cargos por intereses de ser el caso
- Reuniones personales

- Involucramiento de ejecutivos de cuenta y atención al cliente
- Acciones legales

Para considerar una buena política de crédito, la venta no se debe considerar concluida, hasta que el depósito y/o pago del cliente, sea materializado o realizado.

Si se producen pérdidas debido a préstamos mal otorgados, se deben entonces responder a las siguientes preguntas

- ¿Por qué razón se perdió?
- ¿La pérdida podría haberse evitado si se hubiera actuado de manera diferente?
- ¿Qué se logró aprender de la pérdida de crédito?
- ¿Qué mecanismos podrías utilizar para evitar que suceda nuevamente?

Facturación.

Un método efectivo de facturar debe ser realizando en forma diaria, con el objeto de que la empresa evite pérdidas financieras de crédito, de modo que las áreas correspondientes del servicio de evaluación, deben presentar especial atención ínsito al problema, con el fin de evitar posibles pérdidas en el flujo de caja.

2.2.1.6. Deudas incobrables.

La empresa debe precisar y determinar una lista de sus cuentas incobrables, en las facturas deben estar detallados las características de las deudas y que contemplan una alta probabilidad de incobrabilidad. La explicación debe ser coherente con la finalidad u objeto de reducir y controlar los riesgos financieros.

Medición de cuentas vencidas.

La entidad debe tener un área, el cual emplea un mecanismo para medir las cuentas que ya fueron vencidas, al menos mensualmente. En cada área debe haber una persona asignada, responsable de realizar la evaluación correspondiente en generar un cuadro numérico, estadístico; que muestre el total de facturas vencidas en una fecha determinada. El cuadro numérico debe

contar con informaciones, específicos; como el código del cliente, características del usuario, localización, número de factura, el monto, la fecha de vencimiento, etc. y específicamente ordenado por categorías de vencimiento, tales como: 0-15, 15-30 días etc.

El seguimiento de las facturas vencidas debe distribuirse y estar a cargo por los responsables de atención al cliente. Es bueno resaltar lo importante que es definir roles y responsabilidades en la empresa y, por lo tanto, las personas sujetas a ello, deben explicar específicamente los hechos e informar al área competente (finanzas) si fuera el caso, y que existan razones muy convincentes para justificar los hechos, tales como: productos enviados, precios, cantidades, dirección, condiciones, etc. todas estas de manera incorrecta, lo que podría causar inconvenientes a la hora de pago.

Días de crédito.

Estas se componen en dos partes:

a. Plazo de crédito pactado.

Es la capacidad de negociar con razonabilidad las condiciones de un contrato que la empresa considera conveniente al momento de conceder créditos al cliente, es decir mide el plazo de crédito que la entidad otorga al cliente. Esto puede variar dependiendo del país en que se encuentre y de un mercado a otro.

b. Días de crédito vencido.

Esto se origina mayormente cuando hay créditos que no son pagados o el acuerdo no ha sido respetado, puede haber diferentes motivos, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la empresa, que originan que el cliente no cumple a tiempo con sus obligaciones. En consecuencia, los días de crédito vencido se mide con eficiencia al haberse aceptado en el acuerdo entre las partes (proveedor y cliente), los términos y condiciones que beneficia a ambos.

Ideas para trabajar en un área de créditos y cobranza.

Seguidamente se detallan ejemplos de actividades e informes útiles para controlar y comprender las razones o circunstancias que afectan un área de crédito o cobro:

- Asegurarse que la compañía posea una política de crédito,
- Capacite al personal de ventas para que entiendan el valor del capital de trabajo,
- Cerciorase que los comprobantes de pago sean visibles y fáciles de entender,
- Utilice cartas de cobranza, memorándums y otras fuentes de comunicación que deben notificarse al cliente, en lo más pronto posible
- No se debería otorgar descuentos en efectivo por pronto pago.
- Asegurarse que el sistema que utilice la empresa, se encuentre actualizada con respecto a los precios, términos de crédito, costo de envío.

Datos del cliente.

- El número o variantes de las condiciones de pago, debe ser reducido y estandarizado,
- Asegúrese de ingresar al sistema todas las notas de crédito otorgadas, con la finalidad de disminuir la carga en las cuentas por cobrar de la empresa y, por lo tanto, el costo del capital.
- Debe implementar una lista y asegurarse que las facturas vencidas por ventas al crédito, sean discutidas en las sesiones de la gerencia,
- Implementar pagos de manera electrónica para reducir tiempo y costo,
- Implementar pagos con tarjetas de débito para los clientes, a fin de que los cobros sean de manera directa.
- Establecer un lazo con el área de cuentas por pagar de los clientes, donde el vendedor debe solicitar una persona de contacto,
- Se debe implementar una base de datos, donde todos los motivos de las notas de crédito sean detallados. Las facturas incobrables básicamente se relacionan con los sustentos que le atribuye a la propia factura, asimismo, la empresa puede monitorear y saber con qué frecuencia

ocurre, para resolver el problema,

- En caso de aplicarse descuentos en efectivo, asegúrese de que las cantidades se deduzcan en las facturas de manera correcta,
- Se debe asegurar que las cuentas por cobrar de los clientes, formen parte de la estrategia de bonificación de las ventas, considerando que una venta no es tal, si no se haya hecho efecto el pago del cliente,

Reportes.

- Asegúrese de verificar que los números estén exhibidos de forma detallada y clara. El resto de los reportes, podrían ser discutidos y/o usar de manera diferente,
- Días de crédito por unidad, departamento, canal de ventas, clientes, proveedores, etc.
- Calcule los días de crédito con o sin facturas vencidas, para que se pueda reflejar la situación real. Y los días de crédito que son acordados, muestre que tan bajo sería, si todos los clientes pagaran a tiempo,
- Facturas vencidas por unidad, departamento, canal de ventas, clientes, proveedor, etc.

- Facturas vencidas clasificadas según periodo de tiempo, teniendo en cuenta el modo porcentual del total de cuentas por pagar.

Asimismo, es recomendable mantener cifras y estadística de pago por cada cliente. Por ejemplo; saber cómo y cuándo van a realizar el pago. Esta información es de suma importancia para el departamento de ventas, para que pueda determinar cuándo y cómo deben establecer nuevos contratos.

Todo lo expuesto en el presente, es la información mínima; considerando que podría estar cubierto por la política de crédito de una organización. Lo más evidente de esto, es la gran cantidad de valor agregado originado por la salud financiera y la fortaleza de la organización a lo largo del tiempo, este documento formal debe ser considerado como un aliado de la entidad, para mejorar y ser más eficiente y no simplemente como una imposición para cumplir.

2.2.1.7. La política de cobranza.

Gitman (2003), señala al respecto, que son los lineamientos que la compañía utiliza con el objeto de que el rubro de sus cuentas por cobrar, sean cobradas cuando están próximos a su vencimiento. Del mismo modo, Levy (2009) afirma que: los lineamientos que sigue la compañía se definieron con el fin de recuperar las deudas generadas por los clientes. En ese sentido, es esencial analizar las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de cliente que tiene la compañía, así como sus objetivos y políticas.

Brachfield (2005) afirma respecto a las políticas de cobranza, que estas sirven para fijar prioridades y establecer reglas de conducta que deben ser asumidos por los responsables de gestionar las deudas incobrables. Asimismo, sirve para perfeccionar metodologías, simplificar los procedimientos de cobranza y de ese modo evitar contrariedades, al momento de reclamos.

En ese contexto, tres autores concuerdan que, en las políticas de cobranza, rigen los lineamientos y/o procedimientos que la compañía promueve para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar, cuando estas hayan alcanzado su fecha de vencimiento.

No obstante, Gitman (2003), evaluando lo expuesto, va más allá; sosteniendo que existen diferentes opciones que las compañías puedan aplicar antes de declarar sus cuentas incobrables, algunas de ellas son simples, pero otras tienen un mayor nivel de complejidad y de tiempo para que los resultados alcancen ser vistos.

En ese sentido, las políticas de cobranza poseen un valor muy significativo, por lo tanto, se tomará en cuenta para el avance de la investigación, ya que ofrece conocimiento clave sobre la variable de cuentas por cobrar que se están estudiando, siendo las declaraciones realizadas por Gitman los que mejor se adecuan a la investigación.

Procedimientos o estándares de crédito.

La fijación de los lineamientos o tipos de créditos apropiados a una compañía, se fundamentan particularmente en la comparación de los costos marginales (implícitos en la implementación de una nueva política crediticia), con las

ganancias marginales originadas por el incremento de las ventas, los costos marginales incluyen los costos de producción, ventas y crédito.

Estos costos de crédito incluyen los siguientes:

- Pérdidas causadas por el incumplimiento de pago
- Costos de cobranzas.
- Costos asociados por la introducción de nuevas cuentas.

Al respecto, las políticas de cobranza de una compañía son los lineamientos que se siguen para cobrar sus deudas una vez que se hayan vencidas, la eficiencia de las políticas de cobranza de la compañía puede determinar específicamente analizando el grado de estimación de cuentas incobrables. Una cobranza firme, está vinculado con la política de crédito segura, que reducen los gastos de cobranza por cuentas que puedan ser dificultosas de cobrarse. Asimismo, la política de cobranza, debe fundamentarse en su recuperación sin afectar la continuación y/o subsistencia del cliente. En ese sentido, la compañía debería ser cuidados y tener cautela y, no debe ser demasiado agresiva en los procesos de cobranza.

Políticas restrictivas.

Caracterizado por la aprobación de créditos en etapas extremadamente perecederos, estrictas reglas de crédito y una política agresiva de cobranza. Esta política, ayuda minimizar las perdidas en cuentas incobrables y la movilización de inversiones de patrimonios en cuentas por cobrar. Pero a su vez, este modelo de políticas puede dar como resultado la disminución de ventas y los márgenes de ganancias.

Políticas liberales.

A diferencia de las políticas restrictivas, las políticas liberales suelen ser flexibles en el otorgamiento de créditos, tomando en cuenta la competencia, además, no son rigurosos en la etapa de cobranza y son relativamente flexibles en realizar los términos y condiciones de plazos para el pago y/o cobro de las

deudas. A consecuencia de ello, genera un aumento en las cuentas por cobrar, así como pérdidas en cuentas incobrables. En tal efecto, esta modalidad de política no genera resultados favorables a la empresa, no se percibe aumentos compensatorios en ventas y ganancias.

Políticas racionales.

Estas políticas son las que corresponden ser implementadas en una empresa, a fin de cumplir el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa, de manera que se pueda producir un flujo normal de crédito y cobranza.

Cobranza efectiva

Una eficiente administración de cobranza, se sostiene en aspectos como se detallan a continuación:

a. Actitud frente al trabajo que ejecuta y la compañía que pertenece.

Una actitud efectiva no solo hacia el trabajo que realiza, sino también frente a la empresa.

b. Organización Interna hacia el trabajo

Es realizar el trabajo de manera organizada, la decisión de prepararse para una buena gestión, como el conocer de su compañía, el rubro en la que se desarrolla; y con ella en la eventualidad hacer efectiva las cuentas por cobrar.

c. Percepción del cliente

Esta modalidad consiste en el retraso de una cobranza y es un método que se puede adoptar para mejorar la gestión de la empresa, en la medida en que los clientes puedan percibir que la empresa monitorea las cuentas, y que se ha establecido una política crediticia precisa y aceptada por sus personales.

d. Información como instrumento de persuasión en tu gestión de cobranzas.

Una buena información y el uso de un medio de enlace adecuado, es para facilitar al cliente, y que opte por utilizarla para superar circunstancias difíciles. El responsable que realiza las cobranzas es el que puede convertirse en un soporte para el cliente con dos objetivos, el primero de

ello es, salvaguardar la relación comercial sin perjudicar los intereses de la compañía; el segundo consiste en rescatar todas las cantidades.

e. El monitoreo y evaluación permanente de las acciones y reacciones en las cuentas que administra.

Es determinar la medición de cada una de las acciones, creando conciencia sobre la importancia que puede ser, aceptando que la eficacia reside en el estudio constante de las acciones, contra las resistencias que producen los métodos de pagos y que genéricamente, pueden ser:

- **El cheque.**

Es un documento contable y/o comercial emitido por una persona autorizada (librador) y reconocido como método de pago para que la institución financiera pague el monto encomendado en el cheque a otra persona (el titular o beneficiario), siempre y cuando dicho cheque tenga fondos

- **Transferencia bancaria.**

Es transferir un dinero de una cuenta a otra, sin retirar físicamente. La transferencia puede ser a cuentas bancarias de una misma entidad financiera, o a terceros.

- **Tarjeta de crédito.**

Es un documento de material plástico, emitido por una entidad financiera a nombre de una persona, y que autoriza utilizarla para realizar compras sin tener que pagar en efectivo, sin embargo, en un futuro podrá utilizarlo como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, firmando y mostrando la tarjeta por las transacciones que haya realizado. Es otra forma de financiamiento, por lo tanto; el usuario asume la obligación de devolver el monto proporcionado y pagar intereses, comisiones.

Pago de facturas por medios electrónicos.

Existen algunas ventajas al efectuar el pago a través de medios electrónicos, por ejemplo, es reducir riesgos al otorgar un servicio mejor a los clientes, de esa manera se incrementa la eficiencia operativa y disminuye los costos de transacción. Cabe resaltar que, los medios de pagos electrónicos, han revolucionado el mundo en la actualidad, siendo más confiables y flexibles; tal es así, que se está dejando de lado

los medios de pagos tradicionales.

- **Negociación en proceso de cobranza**

El personal encargado de realizar la cobranza, debe de individualizar cada operación en función de las características del deudor, es decir, separar a los deudores que son Personas Naturales de las Personas Jurídicas, de modo que, no es lo mismo cobrar a una persona natural por deudas personales, que a una persona jurídica compuesta por una sociedad. De manera que, el gestor de cobranza debe examinar y llevar un control personalizado y diferenciar las características de sus deudores.

En ese contexto, la táctica de realizar una cobranza debe ser distinto, puesto que, no es lo mismo establecer acuerdos con el deudor cuando ésta es una persona física, quien puede tomar medidas por su cuenta, que podrían afectar el pago de su deuda, que con el personal asignado por una empresa que debe coordinar con varios niveles jerárquicos, antes de emitir una respuesta.

Por lo tanto, hay varios elementos concernientes con las particularidades de cada deudor, que deben considerarse antes de comenzar con el proceso de reclamo.

Los diferentes tipos de deudores.

Una de las características que deben tener en cuenta al momento de realizar el reclamo, es ver el perfil del deudor, puesto que, no todos los deudores son iguales o pueden ser tratados de manera indistinta.

Cada deudor requiere un trato especial, para que de esa forma se logre recuperar la deuda, y es responsabilidad del gestor de cobranza, averiguar, haciendo de “investigador de morosos”, saber cuál es la característica del deudor, para decidir la estrategia de recuperación más apropiada.

Las cinco preguntas clave para analizar a un deudor.

Para conocer al cliente y su tipología, se debe hacer un análisis exhaustivo; y para ello, simplemente se debe plantear 5 preguntas claves.

- ¿El deudor, desea pagar?
- ¿Tiene capacidad de pago el deudor?
- ¿El deudor, tiene conocimiento que debe realizar el pago?
- ¿Es de confianza el deudor?
- ¿El deudor, tiene una razón objetiva para no pagar?

El ejecutivo de cobranza.

El ejecutivo de realizar la cobranza, debe tener en cuenta:

1. El éxito de su gestión, dependerá de que realice una cobranza oportuna, no se debe permitir que los clientes se demoren en sus pagos. Esta es la estrategia para que la cobranza obtenga un grado de eficiencia alto. Sin embargo, cuanto más exista demora en realizar la cobranza, mayor será el riesgo que las deudas sean incobrables.
2. Debe emplear mecanismos estratégicos para cobrar las deudas vencidas sin perder al cliente.
3. No se debe emplear métodos ambiguos. Cada cliente requiere un trato especial que se debe emplear en el momento adecuado.

Sus habilidades deben ser parecidos al gestor del crédito, porque lo recomendable sería que la misma persona responsable que realiza los cobros, también debe saber de los préstamos que la empresa otorga. Es decir, el cobrador debe tener pleno conocimiento de todo ello, para que de esa manera emplee sus técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla.

El cobrador debe poseer las siguientes cualidades:

- Compromiso
- Iniciativa
- Integridad
- Creatividad
- Paciencia entre otros.
- Honestidad.

La cobranza oportuna, es de suma importancia para el crecimiento de cualquier negocio que vende al crédito, por lo que es importante la persona que ejerce esa función, realice el seguimiento a cada deudor.

Dependerá del cobrador que la empresa obtenga utilidades y retornen al capital para que la empresa continúe con su funcionamiento, asimismo, desarrollara un programa seguro donde se incluya instrucciones de seguimiento frecuentes, de la mayoría de las cuentas por cobrar.

Funciones y responsabilidades.

- a. Preparar los planes de trabajo mensuales y controlar que se cumplan los objetivos.
- b. Preparar el presupuesto de cobranza mensual, basado en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la compañía
- c. Cumplir con las metas de la compañía, en el marco de las políticas señaladas por la alta dirección.
- d. Implementar políticas de cobranza, en coordinación con la Gerencia General.
- e. Llevar el registro de sus actividades.
- f. Crear formularios e informes.
- g. Verificar los procedimientos de cobranza.
- h. Tomar el control del grupo de alto riesgo.

2.2.2. Liquidez.

2.2.2.1. Definición.

Bernstein (1999): describe a la liquidez que, por su facilidad, velocidad posee el grado de disminución en la conversión de activos corrientes en efectivo, y la carencia de este, genera uno de las principales señales de problemas financieras. Por otro lado, la liquidez puede definirse sencillamente como la capacidad de pago a corto plazo de la empresa, o como la capacidad de convertir activos circulantes en efectivo.

En esa idea, fundamentalmente indica que la liquidez tiene la capacidad de convertir activos en efectivos disponibles para hacer funcionar a la empresa.

Tal es así que, los activos disponibles son consideradas los elementos más líquidos con relación a los otros activos, además, provee la mayor flexibilidad de elección a la compañía, para tomar las determinaciones de inversión o financiamiento. Asimismo, este elemento constituye el comienzo y el final del período de exploración; y su transformación va encaminada a toda clase de

activos, como por ejemplo los activos realizables(existencias) que se convierten en cuentas por cobrar a través de un proceso de ventas.

Por lo tanto, la liquidez es un elemento que mide si un activo es más realizable con certeza en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. Según Hicks, esta definición de liquidez implica dos propiedades para el activo: ser negociable y poder hacerlo sin pérdida a corto plazo, es decir, el valor actual del activo está en una relación estable con su valor a largo plazo, término; de no mediar nueva información sobre los flujos.

Al respecto, el británico Northern Rock (1995), señala: “eso significa que no tienen dinero para pagar”. *“Todo parte de una confusión bastante común entre problemas de liquidez y problemas de solvencia. Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, ni siquiera vendiendo todo lo que tiene podría pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo”*.

Gurrusblog (1998), dice al respecto: *“Entiendo que esto no es un factor que nos indicaría una falta de solvencia de las entidades que solicitan esta liquidez a corto plazo a un banco. Otro tema es si empieza a cundir el pánico entre sus clientes y estos empiezan a retirar masivamente sus depósitos (...), sin lugar a dudas esto puede tumbar al banco más grande”*.

La liquidez es el grado en que un activo, valor o propiedad puede comprarse o venderse en el mercado sin afectar su precio: *“La liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial y se refiere a la capacidad de convertir un activo en efectivo rápidamente. También se le conoce como Comerciability”*.

Es importante mencionar que los bonos a largo plazo, bajo esta condición, rinden más que los bonos a corto plazo por dos razones:

1. En un mundo de incertidumbre, los inversores generalmente preferirán mantener valores a corto plazo, ya que son más líquidos en el sentido de que pueden convertirse en efectivo con menos riesgo de pérdida de

capital.

2. Los prestatarios reaccionan exactamente al contrario de los inversores (los prestatarios comerciales generalmente prefieren las deudas a largo plazo, porque las deudas a corto plazo exponen a la empresa al peligro de tener que pagar la deuda en condiciones adversas.

2.2.2.2. Ratios de liquidez.

El ratio de Liquidez o también denominado razón, son un conjunto de indicadores y medidas, cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de convertir un activo circulante en efectivo a corto plazo. Es decir, mide la capacidad de pago de una compañía y determina el efectivo disponible para cancelar las deudas a corto plazo.

La liquidez de una compañía es importante para los usuarios y/o acreedores; dado que, si una empresa tiene dificultades en generar activos disponibles, corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Por lo tanto, el ratio de liquidez es un instrumento de gestión que mide como un termómetro a la empresa al final del año, y resultan ser muy útiles para los inversionistas y acreedores puesto que permite determinar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, asimismo es de suma importancia para que la administración evalúe futuros controles de caja.

Principales Ratios de Liquidez:

a. Liquidez general.

Es un ratio de liquidez inmediata, que están compuestas entre los activos circulantes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos disponibles sobre las obligaciones por pagar con menor vencimiento. También se le conoce como razón circulante, o liquidez corriente.

En la interpretación, un índice mayor a uno (1), significa que parte de los activos circulantes de la compañía están siendo financiados con capital a largo plazo. Por tanto, es un índice generalmente aceptado que indica en que la proporción de las exigibilidades a corto plazo, están cubiertas por activos corrientes que se esperan convertir en efectivo en un periodo de tiempo menor. Cuanto mayor sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores

probabilidades de cumplir con sus deudas a corto plazo.

Sin embargo, cuando se presenta índices de liquidez muy altos, pueden indicar que hay una ineficiencia en la gestión de la empresa respecto a los activos y pasivos corrientes, esto puede afectar a la rentabilidad del negocio.

Es pertinente resaltar, que los índices de liquidez, deben ser interpretados de acuerdo al tipo de negocio y las características económicas. En las empresas con flujos de caja y efectivos disponibles estables, el índice de liquidez es aceptable que en las empresas con flujo de fondos relativamente bajos. Razón por el cual, un índice inferior a uno, puede reflejar un alto nivel de riesgo a la situación financiera de la empresa y que además no podría cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

En el caso de la empresa Estudio Allende Perú SA, el ratio de liquidez que maneja es de 1.48 como vemos reflejado en el siguiente ejercicio

Prueba de Liquidez =	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	=	$\frac{3.425.477,46}{2.320.805,58}$	=	1,48
----------------------	---	---	-------------------------------------	---	-------------

Interpretación: El valor ideal del ratio de liquidez está en torno a 1. Con los datos del balance se ve que “Estudio Allende Perú S, A.” tiene sobredimensionado el activo corriente, por lo que no tiene necesidad de transformar una deuda a corto plazo en otra a largo plazo.

b. Prueba Ácida.

Es uno de los indicadores de liquidez más usados para medir la capacidad económica y rentable de la empresa y por ende pagar sus obligaciones corrientes, sin contar con el movimiento de sus existencias, es decir, cumplir con sus obligaciones únicamente con los saldos de efectivo.

Es el índice mucho más exigente en el análisis de liquidez, ya que se descartan los activos realizables y se obtiene como resultado al comparar el activo corriente, menos el inventario y gastos pagados por anticipado, entre

el pasivo corriente.

El indicador de la Prueba Acida, generalmente es mayor a 1; esto indica que la empresa está experimentando un sólido crecimiento, convirtiendo rápidamente las cuentas por cobrar en efectivo disponible y siendo capaz de cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Sin embargo, un índice muy alto, no siempre es aceptable, podría indicar que se ha acumulado demasiado efectivo y está inactivo en lugar de reinvertirse; esto podría afectar a la rentabilidad de la compañía.

Por otro lado, las empresas con indicadores inferiores a 1, indica que no poseen activos líquidos suficientes para hacer frente a sus obligaciones financieras y por ende estos deben ser tratados con urgencia.

En general, los índices decrecientes de prueba acida, se origina básicamente por que la empresa tiene exceso de apalancamiento, dificultades para generar las ventas e inefectividad para realizar las cobranzas, en consecuencia estos pueden afectar la rentabilidad del negocio de la compañía.

En el Perú, esta razón generalmente está en el nivel de 0.50 a 0.70, pero también hay casos extremos como el de las empresas de generación de electricidad que contiene un índice alto, superior a 1.30 y la industria azucarera, en el que la prueba acida puede llegar a 0.18.

$$\text{PruebaAcida} = \frac{\text{Activo Cte.} - \text{Existencias} - \text{Gastos. Pag. Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c. Prueba defensiva.

Es una ratio que permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo, considera únicamente los activos mantenidos en caja – bancos y los valores negociables, descartando la influencia de cualquier incertidumbre de los precios de los demás activos corrientes.

Por lo tanto, este índice se refiere al periodo durante el cual la empresa puede trabajar con sus activos líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, el movimiento de las existencias o el cobro de las cuentas pendientes, a este

índice también se le conoce como la razón del pago inmediato.

El índice de la Prueba Defensiva se encuentra dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{CajayBancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Riesgo de liquidez.

A esta razón se le denomina como la contingencia de que la empresa pueda caer en pérdidas considerables, debido a la venta de sus activos, a descuentos inusitados y reducidos, para disponer de inmediato de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Es por ello, el riesgo de liquidez incluye el análisis completo de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera del balance, evaluando e inspeccionando los posibles cambios que puedan causar pérdidas en los estados financieros.

El riesgo de liquidez genera un impacto en los resultados operantes y en el capital de trabajo, cuando la empresa no se encuentra en capacidad de pagar sus obligaciones con los efectivos circulantes que posee al momento, lo que le obliga a incurrir en pérdidas para liquidar activos.

También, evidencia la falta de capacidad para realizar la operación de realizar ciertas modificaciones en sus fuentes habituales de cobro o cambios en las condiciones del mercado que afectan la capacidad de liquidar los activos de manera oportuna, asegurando una pérdida menor.

En tal sentido, un concepto corto sería la incapacidad para una empresa de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en periodos de corto, mediano y largo plazo. Este concepto tiene la ventaja de expresar cómodamente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que la compañía sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus obligaciones.

Con frecuencia, a este concepto se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. Es decir, la empresa no necesariamente se encontrará en una situación de insolvencia, de no contar con los fondos necesarios para poder cumplir con sus obligaciones; pero tendrá otros mecanismos, por ejemplo, recurrir a un apalancamiento financiero, pagando tasas de interés mucho elevadas, poner en arrendamiento sus activos o teniendo que venderlos a precios inferiores a su costo. Entendemos entonces, que el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino disipar el dinero para evitar encontrarse en esa situación, con la finalidad a posteriori generar ingresos satisfactorios.

Desde estas situaciones, se pondría decir que el riesgo de liquidez se puede presentar de dos formas:

- En el caso de los activos: al no contar con activos disponibles líquidos, es decir que se pueda realizar o ceder fácilmente a un precio normal en caso lo requiera muy urgente; esto no involucra a los activos de largo plazo fundamentales para la compañía, que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.
- En el caso de los pasivos: al encontrarse con deudas vencidas y otras obligaciones que son excesivamente de corto plazo; y no contar con el respaldo de fuentes de financiamiento; o tener dificultades de acceso a ellas; esto implica que la compañía este constantemente bajo presión de encontrar fondos para que la empresa siga en marchar día a día y hacer frente a sus obligaciones.

En realidad, no es difícil comprender que escasas veces, uno de estos dos tipos de riesgos de liquidez se presenta solo. Es por ello que debe ser analizarlo en conjunto, por eso se suele usar la expresión de “riesgo estructural de balance”, que involucra tanto al activo como el pasivo, del cual el riesgo de liquidez es un componente esencial.

Finalmente, en el marco del riesgo de liquidez, a menudo también se distingue. Aunque en realidad no están completamente separados entre:

- El riesgo de tesorería, más estrechamente relacionado con el corto plazo, que se analiza primero observando en detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de las operaciones de financiación, para tener una buena visión de los excedentes y las brechas.
- El riesgo de financiación y refinación; que es del que no se puede renovar, reemplazar el financiamiento existente, y no lograr encontrar nuevo financiamiento, si es necesario, la llamada “perdida de accesos a las fuentes de financiamiento”. En ese contexto, hay autores que tratan a este último como un riesgo específico y separado, especialmente al analizar la estructura de los pasivos a mediano y largo plazo.

Algunos también consideran el exceso de liquidez como un factor de riesgo, debido al mal uso de estos recursos; o debido a la facilidad con la que pueden salir, lo que puede generar que estos fondos no estén disponibles cuando uno los necesite. Podría considerarse como una advertencia de un riesgo de liquidez mucho mayor en el futuro cercano.

¿Quiénes están expuestos al riesgo de liquidez?

Este riesgo, no solo afecta a las instituciones financieras, aunque a veces hay una tendencia a pensarlo.

- Cualquier persona o familia está expuesta por el solo hecho de tener gastos que no coinciden exactamente con la fecha de recepción de ingresos; un error común es olvidar ciertos gastos importantes, que sin ser inmediatos, son previsibles (la regulación anual del impuesto sobre la renta, por ejemplo).
- Las compañías en el sector real, de diferentes maneras: a través del ciclo de los componentes del capital de trabajo (todos conocen los inconvenientes de que los clientes les paguen mucho más lentamente de lo que tienen que pagar a los proveedores, o tener inventarios excesivos con respecto a las ventas), así como la composición de sus activos financieros y deudas que pueden ser excesivamente a corto plazo con respecto a las necesidades reales.
- Los inversionistas no bancarios: muchas veces se olvidan que los fondos de

inversión de todo aspecto, pueden ser objeto de verdades; “corridas, a través de requerimientos de rescate”, por otro lado, de los inversionistas que a menudo no pueden atender por el tipo de inversiones que hicieron; también las empresas de seguros, conocen ese tipo de problemas y tienen que enfrentar grandes obligaciones súbitas (un gran siniestro por ejemplo, obligaciones bruscas que depositen mayor “colateral”, por derivados como le paso al gigante AIG), cuando sus reservas no están invertidas en activos líquidos y los mercados crediticios, están deprimidos. Organismos previsionales sobre todo públicos, podrían tener un riesgo estructural de la liquidez, si sus obligaciones no están siendo bien financiados.

Fondo de maniobra.

El capital de trabajo o fondo de maniobra, es el monto de los fondos permanentes de la compañía que exceden los activos fijos. Los fondos permanentes se consideran la suma de capital, reservas y financiamiento a largo plazo, Por lo tanto, cuando el capital, las reservas o el financiamiento a largo plazo lo hacen, o cuando los activos fijos disminuyen, el fondo de maniobra también aumenta.

Para mantener saludable la estructura financiera, la empresa debe tener un capital de trabajo u fondo de maniobra positivo; en otras palabras, deben usar sus propios fondos (capital o reservas) o financiación a largo plazo (con una hipoteca de 10 años) para financiar sus activos.

La inversión en activos fijos, como muebles, edificios industriales, maquinaria o utensilios, requieren un largo periodo de tiempo, y su compra debe ser financiarse con el capital de la empresa o con una línea de crédito suficientemente larga en la que se pueda utilizar los ingresos de los activos anteriores para la amortización. Tiene un periodo de vencimiento a largo plazo y el financiamiento se realiza dentro del mismo periodo.

Si una empresa financia activos fijos con deuda a corto plazo (por ejemplo, un año), cuando venza, los activos no generarán suficientes ganancias para pagar. El resultado será una crisis de liquidez, porque el capital de trabajo es negativo; porque la compañía no tiene suficientes fondos permanentes; la razón es que no hay suficiente capital, reservas o beneficios, o el financiamiento a largo plazo necesario.

Por otro lado, ¿Qué sucede si los fondos permanentes exceden por mucho el valor de los activos fijos? La cantidad de fondos permanentes que exceden los activos fijos, determinan la cantidad de capital de trabajo. El fondo de maniobra se utiliza para financiar el capital de trabajo requerido para la operación de la compañía. Por lo tanto, el capital de trabajo también se puede definir como los fondos permanentes que quedan después de que la empresa financie los activos fijos.

En relación con los requisitos de capital de trabajo, el exceso de fondo de maniobra, permanecen en la tesorería de la compañía; a esto se le llama utilizable o disponible.

Cuando la parte excedente se convierte en una parte fija estructural, lo lógico es que se paga a los accionistas en forma de dividendos o reembolso de capital.

CAPITULO III

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1. Soluciones.

Es necesario determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Estudio Allende Perú S.A. Para este fin, se analizaron diversos temas de: políticas de crédito y cobro, considerando que las cuentas por cobrar se generan a raíz de los créditos que una empresa otorga a sus clientes a través de sus ventas. De modo que, además de contabilizar una gran parte de todos los activos corrientes, los cuales también son inversiones importantes para la mayoría de ellas. En ese sentido, las empresas deben mejorar sus procedimientos de cobranza de una manera más adecuada, ya que los retrasos excesivos pueden afectar la liquidez.

La gestión de cuentas por cobrar debe mejorar las políticas, principalmente:

La política debe ser por escrito; debe garantizar la igualdad, tener estándares permanentes que aborden situaciones específicas.

Las principales consideraciones para desarrollar una política de crédito escrita son:

1. Constituye una forma y por lo tanto tiene mayor efectividad.
2. Instan a la persona que escriben estas cosas a pensar cuidadosamente sobre los procedimientos y objetivos.
3. Proporcionar a los empleados una fuente de consulta por escrito.
4. Brindar un buen apoyo para la revisión o investigación periódica de las operaciones de crédito.
5. Proporcionar criterios de aceptación para el personal involucrado en su gestión y monitoreo, y los gerentes puedan aplicar dichos criterios en cualquier circunstancia especial.

Todo el personal en el área de crédito y cobro debe estar informado de la política de crédito, y debe recibir capacitación de conocimiento y evaluación de las pautas anteriores. Los empleados de las áreas de ventas, facturación y servicio al cliente deben recibir capacitación constante en caso de cambios o adiciones; y las mejoras de las políticas se anunciarán de inmediato a todos los departamentos relevantes; de manera que todo lo anterior debe entenderse y aplicarse; dado que todos son conjuntamente responsables y socios en la distribución de crédito.

Para los trabajadores que realizan actividades importantes, así como para los vendedores, analistas de cobranza o facturadores, la política de crédito no debe verse como un obstáculo para la operación, y la aplicación de dicha política, no debe significar retraso o incapacidad para desarrollar el trabajo. Si se brinda capacitación efectiva a los empleados, úsela como parte de su trabajo diario; los cambios de política, les permitirán ajustarse a las condiciones del mercado. En el archivo de cada miembro del personal, se guardarán una copia de la política de crédito y en ese registro se anotarán la fecha y hora en el que fueron recibidas por el interesado, con el fin de determinar responsabilidades en caso de una mala ejecución del límite de crédito.


Criterios para el otorgamiento de crédito.

La empresa podría implementar una política conservadora, la cual implica actuar con mucha cautela al momento de otorgar créditos, se debe analizar minuciosamente y evaluar qué cantidad de crédito se estaría dispuesto a otorgar, dada la experiencia de generar un gran riesgo de pérdidas, de manera que, debe realizarse una detallada investigación y análisis de toda la información del cliente antes de arriesgarse a otorgar un financiamiento.

1. Solicitud de Crédito. - Una vez que el vendedor presenta al departamento de crédito y cobranza el formato de “Solicitud de Crédito”, llenado y firmado por el cliente, se puede iniciar la evaluación del mismo; este cliente es entonces un posible candidato a obtener un crédito. Deberán tomarse en consideración con qué recursos cuenta el negocio, su constitución legal, giro comercial, la riqueza y recursos acumulados.
2. Reporte de Deuda, - Realizar la respectiva consulta de cada posible cliente en las centrales de riesgo como INFOCORP ya que en este reporte se podrá ver el detalle de las deudas tanto como información positiva (deudas sin vencer), como negativa (deudas vencidas). Conocer este detalle es vital para entender cómo le va en los bancos y entidades financieras, el score es una calificación que predice la probabilidad de pago de las deudas en los siguientes 12 meses, este cálculo ayuda a entender de forma rápida cuál es su situación.

De lo mencionado debe realizarse un seguimiento cada seis meses, todas las anteriores son factores primordiales para determinar la base del crédito, como vemos a continuación:

Anexo 08: Solicitud de Crédito Estudio Allende Peru S.A

allende  arquitectos

SOLICITUD DE CREDITO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE

TIPO DE PERSONA:

NOMBRES:

APELLIDO PATERNO: APELLIDO MATERNO:

TIPO DE DOCUMENTO: NUM. IDEN. TRIB.:

ACTIVIDAD ECONOMICA (CIU): CODIGO (CIU):

SERVICIO CONTRATADO:

DIRECCION:

NUMERO DE VIAL: INTERIOR: TIPO DE ZONA:

DISTRITO: PROVINCIA: DEPARTAMENTO: LIMA

TELEFONO: CELULAR: FAX:

CORREO ELECTRONICO:

DATOS DE SUS REPRESENTANTES

REPRESENTANTES LEGALES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	DNI / CE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CONTACTOS DE LA EMPRESA

NOMBRE: APELLIDO: CARGO:

CORREO ELECTRONICO: ANEXO:

NOMBRE: APELLIDO: CARGO:

CORREO ELECTRONICO: ANEXO:

REFERENCIAS COMERCIALES

NOMBRE DE LA COMPAÑIA	PERSONA DE CONTACTO	TELEFONO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

REFERENCIAS BANCARIAS

NOMBRE DE LA COMPAÑIA	PERSONA DE CONTACTO	TELEFONO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

INFORMACION FINANCIERA

ACTIVO TOTAL DE LA EMPRESA	S/.	¿Se encuentra su empresa atravesando algun litigio? SI _____ NO _____
PASIVO TOTAL DE LA EMPRESA	S/.	Si la respuesta es si, describa:
PATRIMONIO NETO DE LA EMPRESA	S/.	
INGRESO NETO ANUAL	S/.	

Declaramos que la informacion que antecede es verdadera, correcta y completa y ha sido entregada a la empresa para tener en cuenta a la obtencion del credito que considere necesaria, inclusive comunicarse con las referencias comerciales y bancos especificados anteriormente y obtener informes crediticios.

Nombre de la Empresa:

Firma Autorizada

Cargo

Anexo 09: Reporte de Deuda Infocorp

EQUIFAX
INFOCORP

Reporte de Crédito Infocorp

Cliente : EQUIFAX PERU SA
 Usuario : JOSUE ORTIZ

Id de Operación : S21808180028407 16 Agosto, 2017 14:59:52



ESTUDIO ALLENDE PERU S.A

JC 20601831733 Dirección : CALLE CRNL PEDRO PORTILLO 661 - SANTA MONICA

Resumen Crediticio

SCORE PREDICTIVO CON VARIABLES

SCORE

Riesgo Bajo



680

CONCLUSIÓN
De cada 100 empresas con este Score, se espera que 11 de ellas incumplan en sus pagos durante los próximos 12 meses.

PRINCIPALES VARIABLES DEL SCORE

- ▶ Peor calificación en el Sistema Financiero Regulado (RCC), en el último periodo NCR ●
- ▶ Presenta deuda castigada, refinanciada o judicial (SFR y/o SRFR), en el último año No ●
- ▶ Presenta deudas atrasadas mayores a 30 días en el GFR, en el último año No ●
- ▶ Presenta deuda negativa reportada por SUNAT, en el último año Si ●
- ▶ Presenta protestos no aclarados, en el último año No ●

SFR: Sistema Financiero Regulado (SBC)
SRFR: Sistema Financiero no Regulado(MICROFINANZAS)

RESUMEN FINANCIERO: SISTEMA REGULADO Y NO REGULADO

Deuda Total 1

S/. 1,151,372

Reporte a Junio 2017

	NCR 100% CPP 0% DEF 0% BND 0% PER 0%	Deuda Castigada	Entidades a las que debe en el Sistema Financiero
		S/. 0	1 Entidades

EVOLUCIÓN DE ENDEUDAMIENTO

EQUIFAX Perú S.A., Calle Chinchón 1018 Piso 13 San Isidro - Lima 27 Perú
Teléfono: (511) 415-0333
Email: clientes@equifax.com.pe

Pag. 1 de 12

Para mejorar esta política, debe tomarse en cuenta una medida importante que es equiparar los plazos que los proveedores nos otorgan con los que concedemos a nuestros clientes, (pueden manejarse promedios), con ello se tratará de mantener un equilibrio justo para el flujo de efectivo y asegurar el cumplimiento de las obligaciones financieras que cubre la recuperación de la cartera.

“En la política de crédito y cobranza, se deberá incluir criterios específicos de aspectos de vital importancia, que deben considerarse, respecto de la cobranza:

1. Se enviará un correo electrónico agradeciéndole por ser nuestro cliente y se le recordará que tiene un vencimiento de pago en los próximos 5 días.
2. Se contactará por teléfono al cliente para recordarle sobre el saldo vencido un (1) día después del vencimiento.
3. Si el cliente es local y el adeudo es mayor al 30% del contrato establecido se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.
4. 7 días después de la llamada [2]: Se enviará una notificación con carácter enérgico recordándosele el saldo y fecha del vencimiento de su cuenta y de los gastos adicionales en que se está incurriendo con motivo del vencimiento.
5. 5 días después del comunicado [4], sin que el cliente haya cumplido con sus pagos, se enviará un comunicado al cliente, informando que su servicio ha sido suspendido temporalmente y se podría levantar la medida tomada ante un previo acuerdo de pago, caso contrario se le informará que su cuenta ha sido asignada a una agencia de cobranza. La cuenta deberá de ser asignada a agencia de cobranza el mismo día en que sea notificado el cliente.
6. Un año después del comunicado [5] y asignación a una agencia: La cuenta debe de ser definida para determinar si la cuenta será recuperada, si será reportada como quebranto fiscalmente, o si se continuarán las gestiones a través del litigio por la vía judicial.

Anexo 10: Procedimiento de cobranza - Propuesto



El proceso de cobro puede ser costoso, pero se requiere de firmeza para no prolongar la gestión de cobro y reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables.

Cuando los clientes conocen sobre la firmeza de la empresa para aplicar la política establecida, generalmente cumplen sus compromisos con más oportunidad.

Debe tomarse en cuenta el costo de la cobranza tramitada a través de procedimientos legales o con arreglos a que se puedan llegar para que el cliente liquide su adeudo.

Los costos de morosidad son altos, además inmovilizan recursos que tienen un costo de oportunidad y que podrían estar generando beneficios en otra parte de la estructura financiera de la empresa.

La vigilancia constante de las Cuentas por Cobrar es una medida efectiva para mantener las cuentas al corriente. No se debe esperar que el cliente pague, es necesario que el departamento de crédito y cobranzas tenga comunicación con el cliente y, como se ha mencionado anteriormente, se requiere la firmeza para hacer valer los acuerdos en términos del crédito otorgado.

En el caso de que el cliente se atrase en su pago, deben conocerse las razones reales de la morosidad. Si el cliente tiene capacidad de pago hay que emplear procedimientos de cobro enérgicos.

Diseñar cuadros en Excel o implementar sistema de cobranzas para realizar un adecuado seguimiento de las facturas según su vencimiento.

Anexo 11: Estado de Cuenta por cliente - Propuesto

1. Estado de cuenta por clientes

Estado de Cuenta						
allende arquitectos						
Ruc : 20548755175			Total Deuda		S/. 0.00	
Direccion : Av. Coronel Portillo 661 - San Isidro			Total Vencido		S/. 0.00	
			1 - 30 Días		S/. 0.00	
			31 - 60 Días		S/. 0.00	
			61 - 90 Días		S/. 0.00	
Razon Social			Fecha: dd/mm/aaaa			
RUC						
Dirección						
Cuenta No.	Factura No.	Fecha Factura	Fecha Vencim.	Monto	Status Deuda	# de Días

CONCLUSIONES

Una vez presentado el análisis de los resultados, en consideración con el objetivo general y con los objetivos específicos. Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Estudio Allende Perú SA, se expone las siguientes conclusiones:

1. Las políticas de crédito y cobranzas carecen de directrices para el adecuado funcionamiento del área, la cual apoye en el control de las mismas.
2. No se llevan de manera adecuada las políticas de crédito y cobranzas adoptadas por el Estudio, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones del departamento de Crédito y cobranzas.
3. El área de facturación de la empresa no es eficiente al momento de la emisión y entrega de los comprobantes de pago al respectivo cliente, dando como resultado que el cliente considere que tiene más días para realizar el pago, por consiguiente, se genere atraso en la cobranza.
4. Se pudo determinar que existe una falta de comunicación en los Departamentos de ventas, facturación y cobranzas.
5. El estudio Allende cuenta con facturas pendiente de cobro, vencidas, las cuales no se han provisionado como cuenta por cobrar dudosa.

RECOMENDACIONES

1. En la medida de lo posible se debe considerar una política de crédito efectiva y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los potenciales clientes a la hora de pactar el servicio. De esta manera, la empresa garantizara el cobro de sus facturas en el tiempo establecido.
2. Estudio Allende Perú S.A., deberá realizar revisiones periódicas de las políticas de crédito, estas son apropiadas según la época y las condiciones Económicas que vive la empresa. Deben adecuarse en forma dinámica y cambiante para elevar al máximo el rendimiento de la empresa sobre la inversión.
Es por ello que se deben revisar periódicamente, ya sea trimestralmente, semestralmente, anualmente, Pues siempre habrá cambios que afecten de manera directa o indirecta a la empresa, como tasas de desempleo, condiciones económicas, flujo de efectivo, volumen de ventas y total de cuentas incobrables.
3. Estudio Allende Perú S.A., debe contar con personal entrenado, exclusivo y especializado que dispongan del tiempo suficiente para una buena gestión del cobro. Para ello deberá capacitar a su personal del área de cobranzas sobre procedimientos más efectivos en la gestión de las cuentas por cobrar, asimismo asignar una correcta distribución de funciones, con el objetivo de que cada personal cumpla una función específica de acuerdo a sus capacidades, y de esta manera obtener mejores resultados a la hora de gestionar el cobro con los clientes.
4. Se debe reforzar y difundir los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes, a fin de agilizar el cobro de las cuentas por cobrar y así contar con un fondo líquido suficiente que permita cubrir las obligaciones en el corto plazo.
5. Estudio Allende Perú S.A., deberá evaluar su información financiera cada 3 meses, esto le permitirá a la empresa conocer el grado de liquidez como resultado de su gestión en las cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Katya Erika Lizárraga vergaray (2010) “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate”
- Ariadna González (2011)“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA. Periodo2011”
- Milagros del Pilar Carrasco Odar (2012) “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión”
- Nogueira (2008) “Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de entretenimiento.Ca.”
- Brealey Myers (2006), “La Gestión del Crédito y de la Quiebra”
- Brigham Eugene(2003), “Fundamentos de la Administración Financiera”
- Córdoba Padilla Marcial (2005), “La Administración Financiera”
- Davidson Sydney (2006), “Administración cuentas por cobrar”
- Escribano Ruiz Gabriel (2002), “Gestión Financiera: administración
- Editorial Fiscales ISEF.
- Northern Rock, 1995, Finanzas en las empresas, Ediciones Nautec, Chile.
- Reyes,A.(2002).Administración deempresas.México.Limusa.EditorialFiscales ISEF.
- Northern Rock, 1995, Finanzas en las empresas, Ediciones Nautec, Chile.
- Reyes, A. (2002). Administración de empresas. México. Limusa.
- Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. México.
- Editorial Fiscales ISEF.

Noriega Castro, Jaime Verónica (2011) “Administración de cuentas por cobrar”- Guatemala, 2011.

Aguilar, P. (2012) Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. Lima Perú

María de la Luz Bravo (2003), “La Administración del Capital de Trabajo”
Bernstein (1999)

Tesis “La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas” México, D. F. 2005 Aurelia Amelia Montes Chino

- <http://www.scribd.com/doc/21637210/administracion-de-cuentas-por-cobrar>

- www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/ratios

<http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>

<http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>

<http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/07/17/ejemplo-politica-credito-cobranza-2da-parte>

ANEXOS

(CUADROS Y TABLAS)

ANEXO 01**Cuadro de cumplimiento de política de crédito**

CuadroN°1		Política Crédito		
	Si	No	Total	
Referencias comerciales	20.00%	80.00%	100.00%	
Verificación dirección fiscal según RUC	38.00%	62.00%	100.00%	

ANEXO 02**Cuadro de cumplimiento de política de cobranza**

CuadroN°2		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Personal capacitado	15%	85%	100%	

ANEXO 03**Cuadro de seguimiento de política de crédito**

CuadroN°3		Política Cobranza		
Conceptos	Si	No	Total	
Seguimiento a la cartera de clientes	15%	85%	100%	

ANEXO 04**Cuadro de automatización de política de cobranza**

Cuadro N°4		Política Cobranza	
Conceptos	Si	No	Total
Control automatizado de las cuentas por cobrar	0%	100%	100%

ANEXO 05**Cuadro de seguimiento entrega de factura para cobranza**

Cuadro N°5		Política Cobranza	
Conceptos	Si	No	Total
Envío de Factura de manera inmediata	40%	60%	100%

ANEXO 06**Cuadro de seguimiento de cobranza**

Cuadro N°6		Política Cobranza	
Conceptos	Si	No	Total
Resolver conflictos con clientes en etapa temprana	10%	90%	100%

ANEXO 07

Estado de Situación Financiera 2016

ESTUDIO ALLENDE PERU S.A.					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016					
(Expresado en Nuevos Soles)					
ACTIVO	SOLES	%	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	SOLES	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Caja Bancos	9.719,22	0,28%	Sobregiro Bancario	33,13	0%
Cuentas por Cobrar Comerciales	3.371.295,62	98,42%	Impuesto por Pagar	164.027,22	7%
Servicios en Proceso	31.930,90	0,93%	Remuneraciones por pagar	23.781,52	1%
Otros Activos	12.531,72	0,37%	Cuentas por pagar Comerciales	1.726.400,66	74%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3.425.477,46	94,42%	Cuentas por Pagar Diversas	370.932,70	16%
			Obligaciones Financieras	35.630,35	2%
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	2.320.805,58	64%
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar Accionistas	97.921,54	2,70%	Obligaciones Financieras	751.454,37	21%
Inmuebles, Maquinaria y Equipos	209.418,89	5,77%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	751.454,37	21%
Depreciación Acumulada	(104.845,61)	-2,89%	TOTAL PASIVO	3.072.259,95	85%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	202.494,82	5,58%	PATRIMONIO		
			Capital	267.100,00	7%
			Reserva Legal	15.762,25	0%
			Resultado Acumulado	43.305,06	1%
			Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	229.545,02	6%
			TOTAL PATRIMONIO	555.712,33	15%
TOTAL ACTIVO	3.627.972,28	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3.627.972,28	100%

ANEXO 08

Solicitud de Crédito Estudio Allende Perú S.A

allende  arquitectos

SOLICITUD DE CREDITO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE

TIPO DE PERSONA:	<input type="text"/>		
NOMBRES:	<input type="text"/>		
APELLIDO PATERNO:	<input type="text"/>	APELLIDO MATERNO:	<input type="text"/>
TIPO DE DOCUMENTO:	<input type="text"/>	NUM. IDEN. TRIB.:	<input type="text"/>
ACTIVIDAD ECONOMICA (CIU):	<input type="text"/>	CODIGO (CIU):	<input type="text"/>
SERVICIO CONTRATADO:	<input type="text"/>		

DIRECCION:	<input type="text"/>		
NUMERO DE VIVIENDA:	<input type="text"/>	INTERIOR:	<input type="text"/>
TIPO DE ZONA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
DISTRITO:	<input type="text"/>	PROVINCIA:	<input type="text"/>
DEPARTAMENTO:	<input type="text" value="LIMA"/>		
TELEFONO:	<input type="text"/>	CELULAR:	<input type="text"/>
FAX:	<input type="text"/>		
CORREO ELECTRONICO:	<input type="text"/>		

DATOS DE SUS REPRESENTANTES

REPRESENTANTES LEGALES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	DNI / CE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CONTACTOS DE LA EMPRESA

NOMBRE:	<input type="text"/>	APELLIDO:	<input type="text"/>	CARGO:	<input type="text"/>
CORREO ELECTRONICO:	<input type="text"/>			ANEXO:	<input type="text"/>
NOMBRE:	<input type="text"/>	APELLIDO:	<input type="text"/>	CARGO:	<input type="text"/>
CORREO ELECTRONICO:	<input type="text"/>			ANEXO:	<input type="text"/>

REFERENCIAS COMERCIALES

NOMBRE DE LA COMPAÑIA	PERSONA DE CONTACTO	TELEFONO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

REFERENCIAS BANCARIAS

NOMBRE DE LA COMPAÑIA	PERSONA DE CONTACTO	TELEFONO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

INFORMACION FINANCIERA

ACTIVO TOTAL DE LA EMPRESA	S/.	¿Se encuentra su empresa atravesando algun litigio? SI _____ NO _____
PASIVO TOTAL DE LA EMPRESA	S/.	Si la respuesta es si, describe:
PATRIMONIO NETO DE LA EMPRESA	S/.	
INGRESO NETO ANUAL	S/.	

Declaramos que la informacion que antecede es verdadera, correcta y completa y ha sido entregada a la empresa para tener en cuenta a la obtencion del credito que considere necesaria, inclusive comunicarse con las referencias comerciales y bancos especificados anteriormente y obtener informes crediticios.

Nombre de la Empresa: _____
 Firma Autorizada _____
 Cargo _____

ANEXO 09

Reporte de Deuda Infocorp

EQUIFAX
INFOCORP

Reporte de Crédito Infocorp

Número de Operación : S21808160028407

Cliente : EQUIFAX PERU SA
 Usuario : JOSUE ORTIZ

16 Agosto, 2017 14:59:52

ESTUDIO ALLENDE PERU S.A

JC 20601831733 Dirección : CALLE CRNL PEDRO PORTILLO 661 - SANTA MONICA

Resumen Crediticio

SCORE PREDICTIVO CON VARIABLES

SCORE

Riesgo Bajo

680

CONCLUSIÓN
De cada 100 empresas con este Score, se espera que 11 de ellas incumplan en sus pagos durante los próximos 12 meses.

PRINCIPALES VARIABLES DEL SCORE

- ▶ Peor calificación en el Sistema Financiero Regulado (RCC), en el último periodo NDR ●
- ▶ Presenta deudas castigadas, refinanciada o judicial (SFR y/o SFRN), en el último año No ●
- ▶ Presenta deudas atrasadas mayores a 30 días en el SFR, en el último año No ●
- ▶ Presenta deudas negativas reportadas por SUNAT, en el último año Si ●
- ▶ Presenta protecciones no aclaradas, en el último año No ●

SFR: Sistema Financiero Regulado (SBS)
 SFRN: Sistema Financiero no Regulado(MICROFINANZAS)

RESUMEN FINANCIERO: SISTEMA REGULADO Y NO REGULADO

Reporte a Junio 2017

Deuda Total ¹	<table border="1"> <tr><td>MDR</td><td>100%</td></tr> <tr><td>SFR</td><td>0%</td></tr> <tr><td>SEF</td><td>0%</td></tr> <tr><td>SFRN</td><td>0%</td></tr> <tr><td>PER</td><td>0%</td></tr> </table>	MDR	100%	SFR	0%	SEF	0%	SFRN	0%	PER	0%	Deuda Castigada	Entidades a las que debe en el Sistema Financiero
MDR	100%												
SFR	0%												
SEF	0%												
SFRN	0%												
PER	0%												
S/. 1,151,372		S/. 0	1 Entidades										

EVOLUCIÓN DE ENDEUDAMIENTO

Pag. 1 de 12

EQUIFAX Perú S.A., Calle Chinchón 1018 Piso 13 San Isidro - Lima 27 Perú
 Teléfono: (511) 415-0333
 Email: clientes@equifax.com.pe

Fuente: Infocorp


ANEXO 10

Procedimiento de cobranza - Propuesto



ANEXO 11

Estado de Cuenta por cliente - Propuesto

Estado de Cuenta						
allende  arquitectos						
Ruc : 20548755175			Total Deuda		S/. 0.00	
Direccion : Av. Coronel Portillo 661 - San Isidro			Total Vencido		S/. 0.00	
			1 - 30 Días		S/. 0.00	
			31 - 60 Días		S/. 0.00	
			61 - 90 Días		S/. 0.00	
Razon Social	_____			Fecha: dd/mm/aaaa		
RUC	_____					
Dirección	_____					
Cuenta No.	Factura No.	Fecha Factura	Fecha Vencim.	Monto	Status Deuda	# de Días

CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Cronograma

Actividades	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Producto/Resultado
CAPITULO I: Problema de la Investigacion										
1.1 Descripción de la realidad problemática	x	X								x
1.2 Planteamiento del Problema		X								x
1.2.1 Problema General		X								x
1.2.2 Problemas específicos			x							x
1.3 Casuística			x	x						x
CAPITULO II: Marco Teórico										
2.1 Antecedentes de la investigación					x					x
2.2 Bases Teóricas					x	x				x
2.2.1 Cuentas por cobrar						x				x
2.2.1.1 Definición						x				x
2.2.2 Liquidez						x				x
2.2.2.1 Definición						x				x
CAPITULO III: Alternativas de solución										
3.1 Soluciones						x	x			x
CAPITULO IV: Aspectos Administrativos										
4.1 Cronograma								x		x
4.2 Presupuesto								x	x	x

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Presupuesto

Partida presupuestal	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
Recursos humanos	3	S/. 500.00	S/. 1,500.00	Recursos Propios
Utiles de Escritorio	3	S/. 30.00	S/. 90.00	Recursos Propios
Mobiliario y equipos	3	S/. 700.00	S/. 2,100.00	Recursos Propios
Pasajes y viaticos	25	S/. 5.00	S/. 125.00	Recursos Propios
Materiales de consulta	5	S/. 25.00	S/. 125.00	Recursos Propios
Total	39		S/. 3,940.00	