

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS POR LA EMPRESA EUROFLEX PERÚ SAC PERIODO 2019”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Henry William Mondragon Huertas

Asesor:

MSc. María Labán Salguero

<https://orcid.org/0000-0001-6931-5156>

Lima - Perú

INFORME DE SIMILITUD

TSP_HENRY MONDRAGON

INFORME DE ORIGINALIDAD

2 %	2 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
2	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
3	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
9	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Antecedentes de la Empresa	12
1.1.1 Historia	12
1.1.2 Misión	13
1.1.3 Visión	13
1.1.4 Valores	13
1.1.5 Diferenciación	14
1.1.6 Organigrama Euroflex 2019	15
1.1.7 Logo de la empresa Euroflex Perú SAC	15
1.1.8 Categorías del producto	16
1.1.9 Marcas	16
1.1.10 Por Industria	16
1.2 Determinación del Problema	18
1.2.1 Formulación del Problema	20
1.2.1.1 Problema General	21
1.2.1.2 Problemas Específicos	21
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación Teórica	21
1.3.2. Justificación Práctica	21
1.3.3. Justificación Cuantitativa	22
1.4.3. Justificación Académica	22
1.4 Objetivo	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivo Específico	23
1.5 Limitaciones	23
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	24

2.1 Antecedentes de la Investigación	24
2.1.1 Antecedente Nacionales	24
1.1.2 Antecedentes Internacionales	30
2.2 Bases Teóricas	33
2.2.1 Gestión de Cobranza	33
2.2.3 Políticas:	34
2.2.4 Empresa familiar a una comercial	36
2.2.5 Foda Estratégico	36
2.2.6 Reducir la Morosidad	38
2.2.7 Clientes Morosos	40
2.3 Glosario de Términos	42
 CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	 47
3.1 Diagnostico Situacional	47
3.1.3 Análisis de los indicadores	51
<i>Indicadores de Recupero y Morosidad</i>	51
<i>Periodo Promedio de Cobro.</i>	51
<i>Letras Protestadas.</i>	51
3.1.4 Análisis de Estados Financieros	55
3.1.5 Determinación de las brechas	59
<i>Indicadores de Recupero y Morosidad</i>	59
<i>Periodo Promedio de Cobro.</i>	59
<i>Letras Protestadas.</i>	59
3.1.6 Determinación de la problemática y causas raíz	60
3.1.6.1 Lluvia de ideas en Euroflex	60
3.2 Determinación de las propuestas de solución	66
3.2.1 Planteamiento de propuestas de solución	66
3.2.2 Evaluación y selección de la propuesta de solución	67
3.2.3 Entrevistas a 2 expertos profesionales	69
3.3 Planificación del proyecto de mejora	71
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 72
4.1 Desarrollo de la Mejora	72
1era Fase: Planificar	73
2da Fase: Hacer	73

3ra Fase: Verificar	74
4 ta Fase: Actuar	75
4.1.1 Con respecto a los objetivos planteados	76
a). - Desarrollo de parámetros de evaluación de clientes para un otorgamiento de crédito	76
1). - <i>Conocer el entorno:</i>	79
2). - <i>Conocer y entender al cliente</i>	79
3). - <i>Evaluar sus estados financieros</i>	80
4). - <i>Analizar de indicadores según los EEFF</i>	80
5) <i>Historial crediticio</i>	82
6) <i>Tomar garantías como respaldo al riesgo</i>	82
b).-Elaboración de Políticas de Créditos y Cobranza en Euroflex	88
C).- <i>Plan capacitación para el crecimiento profesional del área de Créditos y Cobranza.</i>	104
1.- <i>Habilidades blandas</i>	106
2.- <i>Excel intermedio</i>	107
3.- <i>Negociación y tipos de clientes</i>	109
4.- <i>Productos de la empresa</i>	110
4.2 Costo de Implementación	114
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
5.1 Conclusiones	121
5.2 Recomendaciones	122
REFERENCIAS	123
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Área con mayor puntaje significativo, elaboración propia

Tabla 2: Criterios de Área con mayor puntaje significativo, elaboración propia

Tabla 3: Determinación de los problemas específicos, elaboración propia 2019

Tabla 4: Determinación de los problemas específicos - Causa Ishikawa, elaboración propia
2019

Tabla 5: Selección de Propuesta, Elaboración propia para Euroflex Perú 2019

Tabla 6: Diagrama de Gantt, Elaboración propia para Euroflex 2019

Tabla 7: Tarea de la fase Planificación, Elaboración Propia Euroflex 2019

Tabla 8: Tareas de la fase Hacer, Elaboración Propia Euroflex 2019

Tabla 9: Tareas de la fase Verificación, Elaboración Propia Euroflex 2019

Tabla 10: Tareas de la fase Acción, Elaboración Propia Euroflex 2019

Tabla 11: Documentación requerida para clientes nuevos Natural y Jurídica

Tabla 12: Presupuesto de Inversión del Proyecto, elaboración propia (octubre 2019)

Tabla 13: Proyección de Costos, elaboración propia Euroflex Perú SAC 2019

Tabla 14: Proyección de Retorno o Recupero de las Cuentas por Cobrar, elaboración propia

Tabla 15: Tasa Interna de Retorno y Valor Actual Neto , elaboración propia Euroflex 2019

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: *Organigrama Área Principales Euroflex 2019. Elaboración Propia*
- Figura 2: Logo Actual Euroflex Perú SAC 2019.
- Figura 3: *Ubicación de las instalaciones de Euroflex Perú SAC*
- Figura 4: *Colaboradores Euroflex Perú SAC 2019.*
- Figura 5: *Morosidad America Latina, Revista Reporte de Estabilidad Financiera. Mayo 2018*
- Figura 6: Ratios de Morosidad en Perú.
- Figura 7: *Indicador de Recupero y Morosidad ; elaboracion propia*
- Figura 8: *Indicador Periodo Promedio de Cobro ; elaboracion propia*
- Figura 9: *Indicador Letras Protestadas ; elaboracion propia*
- Figura 10: Cuentas por cobrar comerciales Euroflex Sac 2015 2016 2018 2019, elaboración propia
- Figura 11: Evaluación comparativa de Evaluación comparativa de las utilidades netas 2015, 2016, 2018 y 2019 de la empresa Euroflex SA
- Figura 12. *Lluvia de Ideas Euroflex Perú SAC, año 2019, elaboración propia*
- Figura 13: *Puntuación y elección de los más significativo, año 2019, elaboración propia*
- Figura 14: *Diagrama Ishikawa, elaboración propi Euroflex 2019*
- Figura 15: *Flujograma Otorgamiento de Crédito, , Elaboración Propia Euroflex 2019*
- Figura 16: *Solicitud de Crédito para clientes nuevos Euroflex Perú SAC 2019*
- Figura 17: *Líneas de Crédito Elaboración Propia Euroflex (DIC 2019 - ENE 2020)*
- Figura 18: *Fotos de una visita de clientes para Otorgamiento de crédito,*
- Figura 19: *Elaboración propia de Acciones de Cobranzas, Euroflex Perú 2019*
- Figura 20: *Elaboración de Políticas de Créditos y Cobranzas (Euroflex octubre 2019)*
- Figura 21: *Políticas de Créditos y Cobranzas (Euroflex octubre 2019)*

Figura 22: *Matrices de Misión, Función y Coordinación del área de Créditos y Cobranzas (Euroflex octubre 2019)*

Figura 23: *Flujograma propuesto para el área de Créditos y Cobranzas (Euroflex octubre 2019)*

Figura 24: *Propuestas de Instituciones y Curso de Capacitación Habilidades Blandas.*

Figura 25: *Página WEB Universidad Peruana Cayetano Heredia, Cuero de Habilidades Blandas y Liderazgo*

Figura 26: *Propuestas de Instituciones y Curso de Capacitación EXCEL*

Figura 27: *Página web IDAT, Cuero Especialista en Excel*

Figura 28: *Propuestas de Instituciones y Curso Gestión de Cobranzas*

Figura 29: *Página web CERTUS, Gestión de Créditos y Cobranzas*

Figura 30: *Capacitación en de Mangueras, en conjunto con el equipo de Ventas y Almacén.*

Figura 31: *Euroflex presente en la EXPO FERIA, áreas Comercial, Marketing y Finanzas.*

Figura 32: *Productos considerados en la capacitación de Manqueras de alta rotación*

Figura 33: *Productos considerados en la capacitación de Manqueras con problemas Técnicos.*

Figura 34: *Capacitación del área de Créditos y Cobranzas, tema Manqueras*

La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar de qué manera la implementación de un sistema de gestión de cobranzas permitirá disminuir el índice de morosidad de los préstamos otorgados por la empresa Euroflex Perú SAC en el periodo 2019, el estudio permitirá prevenir el incremento de las cuentas por cobrar que han superado el periodo promedio de cobranza generando disminución de liquidez por los costos fijos y variables asumidos en el proceso comercial sin obtener retribución. Se realizó un diagnóstico con antecedentes que validan la importancia de hacer seguimiento a la gestión de las cuentas por cobrar desde la perspectiva de diversas áreas de la empresa Euroflex Perú SAC validando el impacto de ordenar los procesos con la implementación de políticas financieras para monitorear la actividad comercial reduciendo las cuentas por cobrar. Con la finalidad de evaluar la realidad de la empresa Euroflex SAC, se realizó una encuesta que permitió reconocer la percepción de los colaboradores involucrados y a su vez considerar aportes e iniciativas de mejora. La investigación demostró que la implementación de un sistema de gestión de cobranzas permitirá disminuir el índice de morosidad de los préstamos otorgados por la empresa EUROFLEX PERU SAC acumulados hasta el periodo 2019.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

Álvarez, M. (2001). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México. Panorama.

Aguilar Pinedo, Victor. (2013). La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Universidad San Martín de Porres, Lima.

Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España. Gestión 2000

Brachfield Pere J. (2014). Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados. España: Centro de Estudios de Morosología de EAE Business School.

Carazas y Soto. (2018). La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez. Lima.

Ettinger y Goliet (2000). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.

Flores, Maribel. (2014). Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza. Universidad Autónoma de México,

Gonzales, A., & Vera, E. (2013). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA. Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Morales, J., & Morales, A. (2014). Créditos y cobranzas. México: Patria S.A.

Noriega, J. (2011). Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.

Rangel, M. (2009). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas comerciales del Municipio Valera. Journal of Chemical Information and Modeling. Universidad de Los Andes Rafael Rangel.

Ruiz Flores, I. (2018). El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes. Universidad Ricardo Palma, Lima.

Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. Universidad privada AntenorOrrego.