



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Propuesta de mejora en la gestión de cobranza y
finalización de trámites en la plataforma de ventanilla única
de comercio exterior en la Cámara de Comercio y
Producción de Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Contador Público

Andrea de Jesús Rojas Peña

Revisor(es):
Dra. María Cecilia Venegas Morales

Piura, octubre de 2023



Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Andrea de Jesús Rojas Peña, egresado del Programa Académico de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI 70275123

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:
"Propuesta de mejora en la gestión de cobranza y finalización de trámites en la plataforma de ventanilla única de comercio exterior en la Cámara de Comercio y Producción de Piura"
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹ para optar el **Título Profesional**² de Contador Público.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
 - Dra. María Cecilia Venegas Morales, identificado con DNI N° 02605551
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 13/10/2023

Firma del autor³

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

A Dios por siempre guiar mis pasos a lo largo de mi vida y en cada decisión que tomo; a mis padres por su amor, perseverancia y apoyo incondicional para poder lograr cada objetivo que me he propuesto; a mi hermano por su gran apoyo en los momentos difíciles y a mi abuelo por ser mi maestro de vida que siempre recordaré con mucho amor.



Resumen

La Cámara de Comercio y Producción de Piura es una entidad al servicio de la población, brinda una variedad de beneficios con la finalidad de conseguir un desarrollo social y económico para la sociedad. Sin embargo, dentro de dicha institución se ha podido identificar una problemática en una de sus áreas, tesorería, en donde se pretende instaurar una propuesta de mejora con la finalidad de establecer alternativas para la optimización del proceso de cobranza correspondiente al área de comercio exterior.

El proceso mencionado presenta un retraso de dos años en cuanto a la cobranza de facturas y existen observaciones en los estados de cuenta, lo cual ha generado falta de liquidez ocasionando que el área de comercio exterior no cumpla con algunas de sus obligaciones.

Asimismo, se pretende dar a conocer el proceso de finalización de trámites en la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) en donde se ha desarrollado una gestión para poder identificar los certificados de origen faltantes de cada empresa exportadora, ya que dicha situación no ha permitido que el proceso se desarrolle de la mejor manera.



Tabla de contenido

Introducción.....	7
Capítulo 1. Aspectos generales	8
1.1 Descripción de la empresa	8
1.1.1 Antecedentes	8
1.1.2 Ubicación.....	8
1.1.3 Actividad de la empresa.....	8
1.1.4 Misión, visión y valores	8
1.1.5 Organización	9
1.1.4 Descripción general de la experiencia	10
1.1.5 Actividad profesional desempeñada dentro del área.....	11
1.1.6 Objeto del informe.....	11
1.1.7 Resultados concretos logrados	12
Capítulo 2. Fundamentación del tema.....	13
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional	13
2.1.1 Formulación del problema.....	13
2.1.2 Base normativa	14
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Objetivo de la cobranza	14
2.2.2 Gestión de la cobranza.....	15
2.2.3 Tipos de Cobranza.....	16
2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	16
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias	18
3.1 Aportes	18
3.2 Desarrollo de la experiencia	19
Conclusiones	20
Recomendaciones	21
Referencias	22
Anexos.....	23
Anexo 1. Resolución Ministerial N° 378-2019 MINCETUR.....	24

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Cámara de Comercio y Producción de Piura..... 10

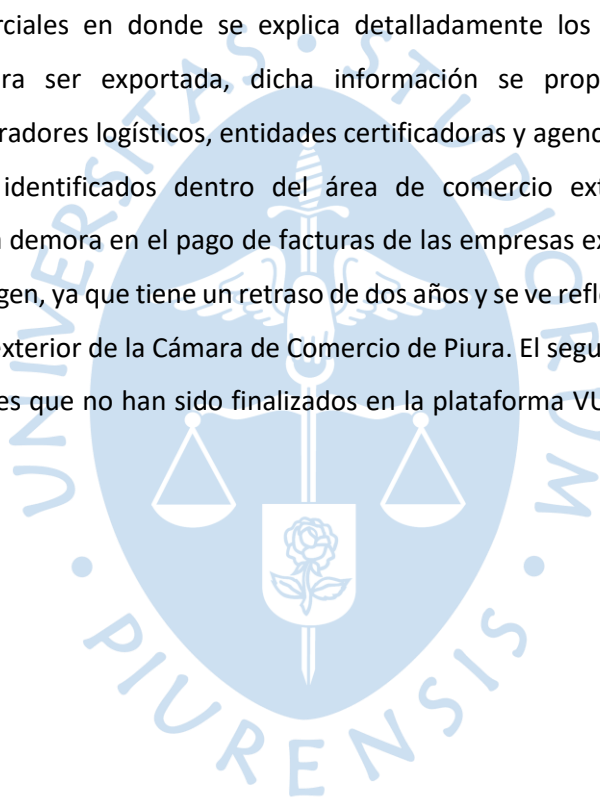


Introducción

La Cámara de Comercio y Producción de Piura es una entidad sin fines de lucro conformada por un directorio, un gerente general y diez áreas de trabajo las cuales son, área legal, área de relaciones públicas, área de comercio exterior, área de desarrollo empresarial, área de servicios al asociado, área de tesorería, área de placas, área de protestos y área de cobranza.

La labor desarrollada dentro de la institución es Analista en el área de Comercio Exterior. Las funciones se basan en revisar las solicitudes que son transmitidas a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) por los exportadores, se verifica también que la información del certificado no contenga ninguna observación y que los datos concuerden con la factura adjunta, además de proporcionar toda la información referida a procedimientos del uso de VUCE, certificación digital, acuerdos comerciales en donde se explica detalladamente los requerimientos que cada mercancía necesita para ser exportada, dicha información se proporciona a través de las capacitaciones a los operadores logísticos, entidades certificadoras y agencias aduaneras.

Los problemas identificados dentro del área de comercio exterior son los siguientes: El primer problema es la demora en el pago de facturas de las empresas exportadoras por la emisión de los certificados de origen, ya que tiene un retraso de dos años y se ve reflejado en la falta de liquidez en el área de comercio exterior de la Cámara de Comercio de Piura. El segundo problema identificado es la cantidad de trámites que no han sido finalizados en la plataforma VUCE, los cuales exceden los 3,000.



Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

1.1.1 Antecedentes

La Cámara de Comercio fue fundada en el año 1891. Las lluvias presentadas en esa época hicieron que los vecinos y los hombres de negocio tuvieran la necesidad de constituir una entidad representativa de la empresa privada que aportara soluciones a los problemas que afectan a la comunidad.

En los primeros cinco años de fundación se incorpora la agricultura, por ser la primera actividad económica de Piura y pasa a llamarse "Cámara de comercio y Agricultura". En 1918 se incorpora la industria y se domina "Cámara de comercio, agricultura e industrias". En 1931 la liga agrícola es fundada y se trabaja de manera estrecha con ella por todo lo que significa el progreso para el agro. El 25 de julio de 1965 la asamblea toma la decisión de incluir la minería e industrias en el nombre. Por último, en el año 1975 se acordó que la razón social fuera "Cámara de Comercio y Producción" ya que el propósito consistía en abarcar todo lo referido a la potencialidad económica de la ciudad, con el objetivo de buscar el progreso de nuestro país.

1.1.2 Ubicación

La Cámara de Comercio y Producción de Piura se encuentra ubicada en la urbanización San Eduardo de la ciudad de Piura.

1.1.3 Actividad de la empresa

La Cámara de Comercio y Producción de Piura es una entidad sin fines de lucro que agrupa y simboliza a los distintos sectores de la actividad empresarial. Asimismo, dirige esfuerzos para brindar una variedad de servicios y beneficios que permiten la existencia de una mejora en cuanto a la gestión y productividad y así lograr un mayor número de posibilidades para el desarrollo social y económico de la región Piura.

1.1.4 Misión, visión y valores

1.1.4.1 Misión. Reunir esfuerzos para posibilitar un auténtico progreso social y económico de la de región Piura.

1.1.4.2 Visión: Consolidarse como el principal gremio empresarial regional, que tenga un alcance tanto nacional como internacional, además de impulsar de manera competente el crecimiento de sus asociados.

1.1.4.3 Valores

- Coherencia: brinda información útil y eficiente a la comunidad que le permita tener un servicio de calidad.
- Compromiso: tanto entre la institución y sus trabajadores como con los clientes.
- Credibilidad: brinda la información correcta y necesaria de manera rápida.

- Honestidad: se trabaja con verdad, lealtad, siguiendo las normas éticas y teniendo una conducta moral, con respeto.
- Independencia: no existe subordinación con ninguna entidad pública ni privada.
- Perseverancia: para lograr los objetivos planteados.
- Responsabilidad: compromiso con el cumplimiento de sus funciones de manera responsable y coherente.
- Servicio: alto sentido de colaboración.
- Transparencia: brindar información fiable y clara.

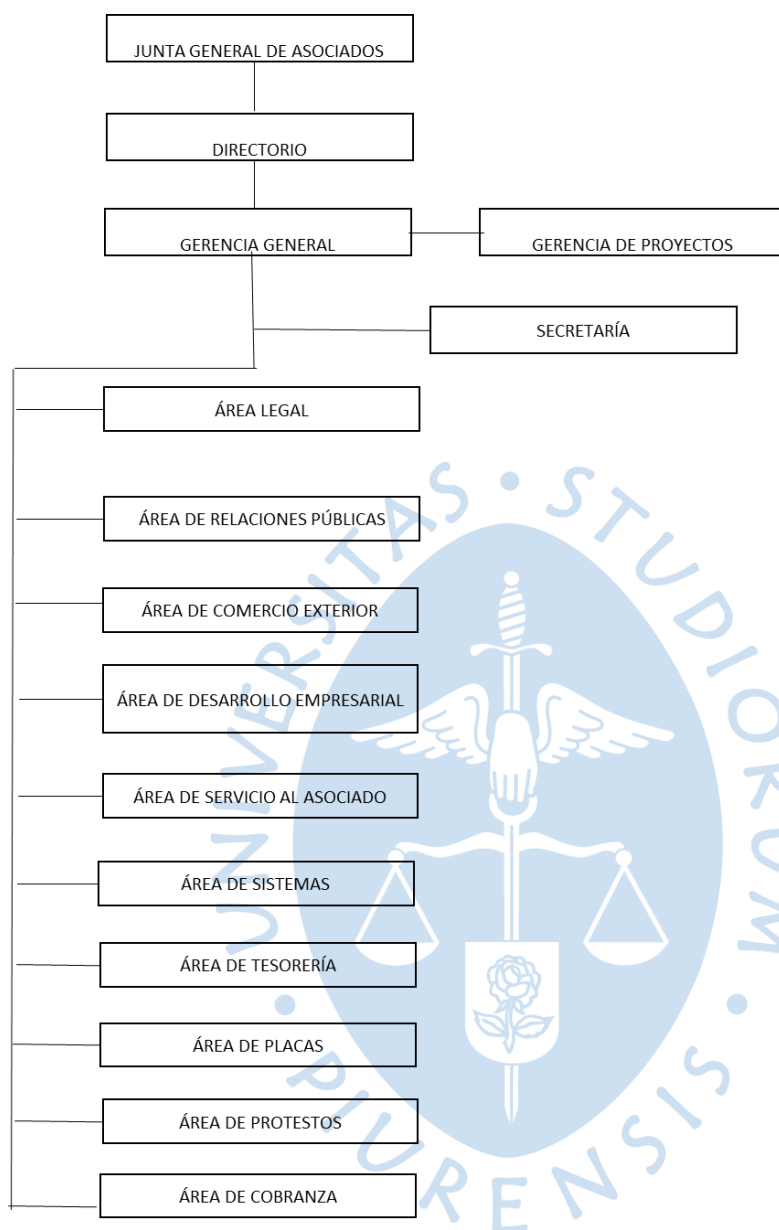
1.1.5 **Organización**

La Cámara de Comercio cuenta con un directorio conformado por:

- Presidente.
- Primer vicepresidente.
- Segundo vicepresidente.
- Director tesorero.
- Director Protesorero.
- Directores (7).

Seguidos de la gerencia general y las demás áreas que la constituyen:

- Área Legal - Centro de Arbitraje.
- Área de Relaciones Públicas – Imagen institucional.
- Área de Comercio Exterior.
- Área de Desarrollo Empresarial.
- Área de Servicio al Asociado.
- Área de Sistemas.
- Área de Tesorería.
- Área de Placas.
- Área de Protestos.
- Área de Cobranza.

Figura 1**Organigrama de la Cámara de Comercio y Producción de Piura**

Nota. Elaboración propia en base a la información interna de la empresa (2022).

1.1.4 Descripción general de la experiencia

El inicio de labores como analista del área de Comercio Exterior en la Cámara de comercio y Producción de Piura fue en octubre del año 2021. Este inicio fue una experiencia nueva en diferentes aspectos personales y laborales que involucran la exportación de distintos tipos de mercancía.

El área de Comercio Exterior está conformada por cuatro profesionales:

- Jefe de área (1).
- Analista de área (3).

Se maneja el proceso de exportación, como la obtención del certificado de origen por medio de VUCE, la cual es una herramienta digital que el usuario utiliza para generar trámites y pagos necesarios y así proceder con la exportación e importación de mercancías.

1.1.5 Actividad profesional desempeñada dentro del área

Las funciones que se ejercen como analista en el área de comercio exterior son las siguientes:

- Revisar los certificados de origen, los cuales son emitidos mediante la plataforma VUCE en donde se verifican datos imprescindibles que debe tener el certificado, tales como:
 - La palabra PERÚ debe aparecer obligatoriamente al final de la dirección del exportador.
 - Cerciorar el zarpe, puerto de carga y descarga.
 - Revisar que la mercancía que aparece en la factura aparezca también en el certificado de origen y que tenga la misma partida arancelaria.
 - Revisar el peso que el exportador coloca sobre la mercancía ya que debe ser igual a su factura adjuntada.
 - Aprobar el certificado después de haber revisado la información, siempre y cuando no tenga ninguna observación. En caso se encuentren observaciones, se le indica al cliente detalladamente el error para que pueda subsanar, de lo contrario no se podrá aprobar el certificado de origen.
 - Una vez aprobado el certificado, se procede a imprimir para colocar sellos y firmas de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y del funcionario a cargo. Posteriormente, se le indica al cliente exportador que su certificado está listo para que pueda acercarse a oficina para firmarlo y sellarlo.
 - Finalmente, se escanea el documento y se sube a la plataforma VUCE.
- Capacitar a las entidades exportadoras, operadores logísticos y agencias aduaneras sobre el proceso del llenado de certificados.
- Proporcionar la acreditación documentaria de facturas, certificados no preferenciales, certificados de cámara (acuerdos no oficiales) de los países que no se encuentran en la plataforma VUCE.

1.1.6 Objeto del informe

MINCETUR juega un rol importante en la sociedad ya que se encarga de dirigir, coordinar, ejecutar las políticas de comercio exterior. En lo que respecta al área de comercio exterior de la Cámara de Comercio y Producción de Piura, MINCETUR lleva a cabo una supervisión dos veces al año en donde realiza un análisis para verificar si la entidad certificadora (Cámara de Comercio) cuenta con los recursos necesarios para poder brindar el servicio de certificación. Es importante también mencionar que el personal designado al área de comercio exterior es evaluado en conocimientos en materia de origen y se verifica si está autorizado para firmar.

El área de comercio exterior es la responsable de identificar los documentos y certificados que han sido trabajados. Hasta la fecha, algunos certificados no han sido cargados al sistema VUCE por diferentes motivos, uno de ellos es la excesiva cantidad de documentos generados durante los meses de campaña de mango, ya que resulta complicado subirlos al sistema de manera inmediata.

Otra situación recurrente durante la campaña de mango es que el exportador no cuenta con un sello (lo cual es indispensable) o envían a un tercero a recoger los documentos retardando la finalización del proceso.

En algunas oportunidades se brindó la facilidad a los clientes exportadores de llevar el certificado consigo con el compromiso de enviarlo escaneado para poder subirlo a la plataforma, sin embargo, muchos de ellos no cumplieron con el acuerdo retrasando así el proceso de finalización.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, notifica mensualmente al área de comercio exterior la cantidad de certificados faltantes por registrar en el sistema. Cabe resaltar que en el año 2021 se visualizaba un pendiente de más de 3,000 certificados por subir a la plataforma VUCE pertenecientes a los años 2019 – 2020. Este problema debía ser solucionado, por lo que, como analista del área, se organizó una gestión detallada para identificar los documentos inexistentes en la plataforma mencionada.

1.1.7 Resultados concretos logrados

En primer lugar, se debe destacar que, subir los certificados mencionados a la plataforma VUCE es una disposición de MINCETUR que debe cumplirse y está establecido en los acuerdos comerciales que tiene nuestro país ya que existe un sistema de interoperabilidad, el cual refiere a todos los acuerdos que tiene el Perú con los distintos países que manejan la plataforma mencionada.

Cada aduana de destino tiene la facultad de visualizar instantáneamente el documento que se presenta en destino y así validarlo en el mismo sistema para verificar que el documento que sea autentico y tener mayor certeza para proceder con el desaduanaje y que el importador pueda hacer uso del beneficio arancelario. Es por ello la importancia de la exigencia de MINCETUR para todas las entidades certificadoras que los archivos se encuentren en la VUCE.

En segundo lugar, se ve reflejado en el acta que entrega MINCETUR el 100% de los documentos subidos en la plataforma por la entidad certificadora que en este caso es la Cámara de Comercio.

Capítulo 2. Fundamentación del tema

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

2.1.1 *Formulación del problema*

El problema principal es la inexistencia de una gestión de cobranza adecuada sobre las facturas emitidas por el área de comercio exterior, lo cual trae consigo una serie de inconvenientes.

Es importante mencionar que el proceso de facturación del área de comercio exterior consiste en facturar al contado a algunas empresas exportadoras y el comprobante es entregado al momento del pago a su respectiva área de tesorería para que sea validado. En caso la empresa exportadora cuente con un alto nivel de producción o solicite certificados de origen frecuentemente, es factible otorgarle una línea de crédito.

El área de tesorería debería ser la encargada de realizar el cobro de las facturas que son emitidas ya sean al contado o crédito. No se encuentran grandes inconvenientes en cuanto al pago de las facturas al contado, en donde sí existe una problemática es en la cancelación de facturas que son emitidas al crédito.

Además de dichas facturas, se brinda un sustento donde se detalla la cantidad de certificados que han sido producidos hasta la fecha de facturación, además se refleja el tipo, fecha de certificado y en algunos sustentos se coloca el producto que se va a exportar o el número de contenedor.

Algunos de los factores que dificultan la adecuada gestión de cobranza en el área de tesorería son:

- Falta de un cronograma de cobranza definido para los exportadores.
- Ausencia de un monitoreo continuo sobre las facturas pendientes por cobrar con gran periodo de retraso.
- Las empresas exportadoras no reciben un estado de cuenta actualizado de manera periódica sobre el monto pendiente por pagar.

Todo esto ha causado la falta de liquidez.

Otro punto importante es que mensualmente la Cámara de Comercio realiza una donación a MINCETUR la cual se encuentra regulada, dicho compromiso se asumió a través de un convenio firmado en el año 2020 en donde se acordó que el área de comercio exterior sería la responsable de brindar un aporte monetario. Debido a la falta de liquidez en el área mencionada, un porcentaje del monto de la donación es extraído de otras áreas para evitar ser materia de observación por MINCETUR. El aporte monetario por parte de otras áreas no se realiza mensualmente, sólo cuando es necesario para cumplir con el monto al que la Cámara de Comercio se comprometió, posteriormente el área de comercio exterior es la encargada de reponer el aporte que brindaron.

2.1.2 Base normativa

Los procedimientos y directrices de gestión del área de comercio exterior se encuentran regulados bajo la Resolución Ministerial N° 378-2019- MINCETUR con fecha 30 de octubre de 2019, en la cual, señala que la Cámara de Comercio y Producción de Piura solicitó a MINCETUR, que se le otorgue la delegación de la facultad de emisión de certificados de origen a las empresas exportadoras a nivel nacional. Esta delegación se viene renovando desde el año 2000 (véase anexo 1).

2.2 Bases teóricas

Según investigación de Curay, Huacchillo y Ramos (2019) exponen que la liquidez se asocia con una cantidad de dinero definida que le permita contribuir al funcionamiento normal de las actividades de la entidad por lo tanto es importante establecer estrategias como políticas nuevas de cobranza con la finalidad de estar preparados para cualquier riesgo que se presente en determinadas operaciones de la empresa y así evitar algún peligro en la situación financiera de la empresa.

Prieto (2020) en cuanto al proceso de cobranza se buscaba indagar sobre las dificultades que existían acerca de este proceso para poder establecer propuestas de mejora o recomendaciones que permitan disminuir las deficiencias. Se pudo determinar que en el departamento de cobranzas hay factores que dificultan la cobranza entre ellos está que no se emplean las estrategias de cobro correctas y además que no existe un seguimiento que sea oportuno o que haya un registro de los avances acerca de las cobranzas morosas.

Paz y Paz (2021) alegan que el estudio de la gestión de las cuentas por cobrar tiene como finalidad examinar si se encuentra directamente relacionado con la liquidez. De igual forma aplicar los ratios de liquidez para poder definir la situación financiera de la empresa y tener conocimiento si la empresa esta apta para poder enfrentar las responsabilidades a un corto plazo. Según el estudio realizado, la falta de seguimiento a las cuentas por cobrar ha originado una cantidad notable de facturas vencidas la cual afectan directamente a la liquidez de la empresa.

Además, hay que tener en cuenta que si el personal no se encuentra preparado para proporcionar información sobre créditos a los clientes y tampoco son evaluados con anticipación para poder identificar que clientes son aptos para recibir un crédito o no, traerá una repercusión en la empresa. Es por ello que es necesario aplicar políticas de cobranza y crédito más eficientes y claras para que sean de entendimiento de todo el personal y también debe ser capacitado para prevenir que las facturas lleguen al estado de estar vencidas y trabajar con más eficiencia (Paz & Paz, 2021).

2.2.1 Objetivo de la cobranza

Según Castillo (2021) el objetivo que tiene la cobranza es reforzar los procesos de pago de los créditos percibidos por las personas que se les brinda un servicio o adquieren un producto de la empresa, los cuales han sido adquiridos de las relaciones interpersonales con los clientes en donde se

busca recuperar el monto de la cartera incluso en un periodo difícil, aumentando la liquidez de la entidad.

Aguilar (2013) en respuesta a los continuos cambios que se generan en el entorno, las empresas han planteado una investigación acerca de las herramientas que les permita ver un progreso en el desarrollo de sus actividades para poder tomar las decisiones más óptimas y que el negocio siga en marcha, además de buscar satisfacer las necesidades de sus clientes y generar una alta rentabilidad.

Conforme a ello para que una medida de pago sea efectiva es esencial que las pautas establecidas por la empresa estén determinadas de manera concisa al igual que sus condiciones, esto se ve refleja en la fecha de vencimiento de la factura donde debe estar debidamente programada y fija ya que es un compromiso que los clientes tienen con la empresa por brindarles un servicio. En caso no se cumpla con dichas pautas es difícil verificar si las cuentas por cobrar están siendo efectivas en periodos prudentes (Aguilar, 2013).

Flores (2019) expone que la política de créditos y cobranza en una empresa tiene que ir acompañada de un análisis en donde se pueda observar la incobrabilidad y cuan alto es el monto de morosidad para establecer el efecto que puede llegar a tener en la liquidez, cuando una empresa concede el crédito se debería de evaluar al cliente de manera cautelosa y a detalle si cumple con los requisitos necesarios y si posee con los recursos necesarios para poder cumplir con los plazos establecidos de dicho crédito.

Es importante tener en cuenta que para que una empresa pueda operar de una manera eficiente es imprescindible controlar y supervisar correctamente las cuentas por cobrar. Mostrando cuales son los puntos clave en el adecuado manejo de capital ya que este puede medir la gran magnitud del nivel de solvencia.

2.2.2 Gestión de la cobranza

Para Coronel (2016) la gestión de cobranza es:

El conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos Exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. (p.44)

Atencio (2015) explica que el área de tesorería representa una unidad estratégica que tiene la responsabilidad de dirigir de manera efectiva y eficiente los recursos financieros de una empresa.

Asimismo, Atencio (2015) puntualiza que, para obtener efectivamente una planificación y control de los recursos, el área de tesorería debe contar con todo el apoyo de toda la organización; ya que el tesorero se transforma en gestor de los recursos y está en la obligación que el cronograma de entradas y salidas de dinero se cumplan correctamente.

Según Pérez y Tinoco (2017) los analistas de crédito de las empresas normalmente emplean las cinco Ces del crédito para orientar su análisis en cuanto a las dimensiones que son clave para la imagen crediticia:

- **Carácter:** factor muy importante porque evalúa desde el punto de vista moral el cual se verá reflejado en su fiabilidad y veracidad de la persona que está solicitando el crédito, por lo tanto, se examinará el desempeño que tuvo en periodos pasados.
- **Capacidad:** señala si la persona que está solicitando el crédito cuenta con los recursos necesarios para pagar lo solicitado en el periodo establecido.
- **Capital:** se examina según la destreza que tiene la persona para poder cumplir con su obligación por pagar en el plazo determinado.
- **Colateral:** se orienta a los recursos que poseen los clientes los cuales se utilizarán para poder pagar la deuda.
- **Condiciones:** se evaluará tanto su desempeño laboral como su situación económica para poder verificar si el préstamo se está utilizando de manera adecuada y correcta.

2.2.3 Tipos de Cobranza

De acuerdo con Coronel (2016) la cobranza se puede dividir en 3 tipos:

2.2.3.1 Cobranza formal. Se lleva a cabo con los responsables directos empleando los medios regulares para poder ejecutar el cobro ya sea mediante los cobradores de la empresa o intermediario que se encuentren calificados. Es por ello que este proceso debe haber sido programado y analizado por los responsables de la entidad, sin embargo, la empresa puede recurrir a otros tipos de cobranza en caso se haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago.

2.2.3.2 Cobranza judicial. La empresa puede contribuir o no directamente. En el caso se participe como asesor legal o un abogado especialista en cobranza judicial, aunque esto puede traer consecuencias que perjudiquen a la empresa por los costos y tiempo que representa.

2.2.3.3 Cobranza extra-judicial. Agregando a lo anterior, en la cobranza extra-judicial se empieza con un proceso legal marcando diferencias cuando el deudor se somete a una transacción fuera del juicio, con la finalidad debitar el incremento de costos, pérdida de tiempo y evitar incomodidad para ambas partes.

2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Las acciones que serán llevadas a cabo para mejorar la gestión de cobranza en el área de comercio exterior proponen tener un plan de acción junto con el área de tesorería en donde se trabaje en equipo y se fortalezca la comunicación para evaluar y definir los puntos débiles como, por ejemplo, identificar a las empresas con mayor nivel de morosidad, determinar las facturas de aquellas empresas que tienen mayor volumen de producción ya que el monto a pagar es considerable y esto genera el

problema de la falta liquidez, el cual trae como consecuencia que el área de comercio exterior no pueda sustentar las obligaciones que tiene con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Por esta razón se ha planteado que ambas áreas (tesorería y comercio exterior) realicen un cronograma de cobranza y facturación que les permita tener un orden y control sobre los sustentos y facturas que son enviadas a las empresas exportadoras para fijar un plazo determinado para que sea validado y aprobado por el área encargada de dichas empresas para evitar algún inconveniente.

Además, generar reportes de manera periódica junto a los estados de cuenta actualizados para enviarlos a través de correo electrónico a los representantes de empresas que tienen un gran retraso en las facturas y mantenerlos informados sobre su situación.

Se planea también, contar con un software de cobranza en donde se mantengan actualizados los datos de los deudores donde se refleje la fecha de vencimiento de las facturas, las cuotas, montos a pagar, entre otros. Esta plataforma se desarrollaría a largo plazo ya que a la fecha no se cuenta con el presupuesto requerido para ejecutarla.

Lo adecuado sería generar una relación de todas las empresas exportadoras agrupándolas según diferentes criterios tales como, antigüedad promedio de la deuda, porcentaje de la deuda vencida, comportamiento de pago. Una vez identificadas según los criterios mencionados, se restringirá la entrega de certificados de origen hasta que se liquide un porcentaje de la deuda total el cual sería asignado por tesorería.

Dichas alternativas de solución se ejecutarán al término de la campaña de mango y uva (marzo 2024) debido a la falta de recursos que existen en la actualidad. Adicionalmente, el consejo directivo de la Cámara de Comercio y Producción de Piura ha decidido llevar a cabo una reorganización del personal inmediata para la campaña 2023-2024. Esto implica un cambio de horario de trabajo y ubicación debido a la decisión del directorio en enviar parte del personal del área de comercio exterior a laborar en oficinas de la empresa exportadora durante la campaña. Se están adquiriendo nuevos equipos y mobiliario para desarrollar una mejor función.

Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

Como se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, el área de Comercio Exterior es la responsable de emitir certificados de origen a las empresas exportadoras. Al ingresar a laborar a la institución se observó que gran cantidad de certificados no habían sido cargados al sistema VUCE por diferentes motivos, uno de ellos es la excesiva cantidad de documentos generados durante los meses de campaña de mango ya que resulta complicado subirlos al sistema de manera inmediata, el exportador no trae consigo su sello y esto retrasaba la finalización del proceso.

Algunos documentos se enviaron a cada una de las empresas exportadoras para obtener su sello y firma con el compromiso de entregar el archivo escaneado de manera adecuada y clara para subirlo al sistema, pero en algunas situaciones no se cumplía con dicho compromiso. Esto trajo como consecuencia el incremento en la cantidad de trámites sin subir a la plataforma, por lo que se generó un retraso para la empresa exportadora cuando solicitaba la anulación de un certificado ya que para generar un nuevo certificado de origen es necesario que el documento se encuentre en la plataforma para utilizar la factura en el nuevo certificado.

Al analizar la situación, se verificó la importancia de subir los documentos a la plataforma y la necesidad de agilizar el trámite, es por ello que se optó por idear una gestión en cuanto a la finalización de los trámites en la VUCE. Dicha gestión consistía en verificar los trámites que aún no aparecían en la plataforma y revisar la fecha de emisión del certificado para realizar la búsqueda dentro de la oficina. En caso se haya extraviado, comunicar al exportador vía correo y telefónica para que envíe el documento correctamente escaneado y visible para subirlo al sistema.

Asimismo, se utilizó un archivo enviado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo donde se mostraba los trámites pendientes por subir, la fecha en la cual se había emitido el certificado y el trámite correspondiente a cada empresa exportadora. Se tomó la decisión de conversar con cada una de ellas para explicarles la problemática que existía y las repercusiones que podían generarse si los documentos no se encontraban en el sistema.

El resultado de una adecuada gestión se vio reflejada en las supervisiones que realiza el Mincetur a la cámara de comercio dos veces al año.

Respecto a la gestión de cobranza del área de comercio exterior se logró identificar que existía un problema de liquidez causada por el impago de las facturas a crédito de los exportadores, además de no existir un seguimiento por parte del área de tesorería sobre las facturas pendientes y vencidas lo cual genera que el área de comercio exterior no cumpla con el pago completo de las donaciones que se realiza a MINCETUR todos los meses. Cabe aclarar que este inconveniente no ocurre todos los meses, en caso se extraiga un porcentaje monetario de otra área se repone en la brevedad posible.

Al evaluar la situación se propusieron medidas de mejora que permitieran reducir la falta de liquidez y evitar cualquier percance que se pueda originar ante el pago mensual a MINCETUR. Estas medidas servirán para reducir o evitar el aporte monetario que se solicita a otras áreas, también resultará ideal para tener un mejor control sobre las empresas con mayor morosidad ya que serán identificadas con detalle evaluando la capacidad de pago de cada cliente para prevenir que la deuda siga aumentando sobre todo en periodos de campaña en donde las empresas tienen mayor productividad.

3.2 Desarrollo de la experiencia

Pertenecer al área de comercio de exterior ha permitido un gran desarrollo como profesional ya que se aplican conocimientos para resolver diferentes temas que implican la mejora de la gestión en cuanto a los certificados de origen para un mayor orden en el área y reducir la acumulación de documentos que no fueron subidos a la plataforma VUCE lo cual generaba problemas cada vez que los exportadores solicitaban anular un documento y este aún no se encontraba visible en dicha plataforma. Es por ello que se han aplicado una serie de medidas que permiten recopilar todos los archivos faltantes de años pasados, además de solicitar apoyo a los exportadores para que puedan enviar todo documento faltante para poder subirlo y que el trámite finalice. Esto trajo consigo una mejor planificación en el área.

Se ha logrado aprender sobre los acuerdos comerciales que tiene el Perú con los distintos países, sobre la certificación de origen, los diferentes productos que se exportan y las reglas de origen distintas.

En cuanto al tema de facturación se ha tratado de exponer medidas de mejora para que la liquidez en el área aumente y así cumplir con las obligaciones que se tiene con MINCETUR.

Conclusiones

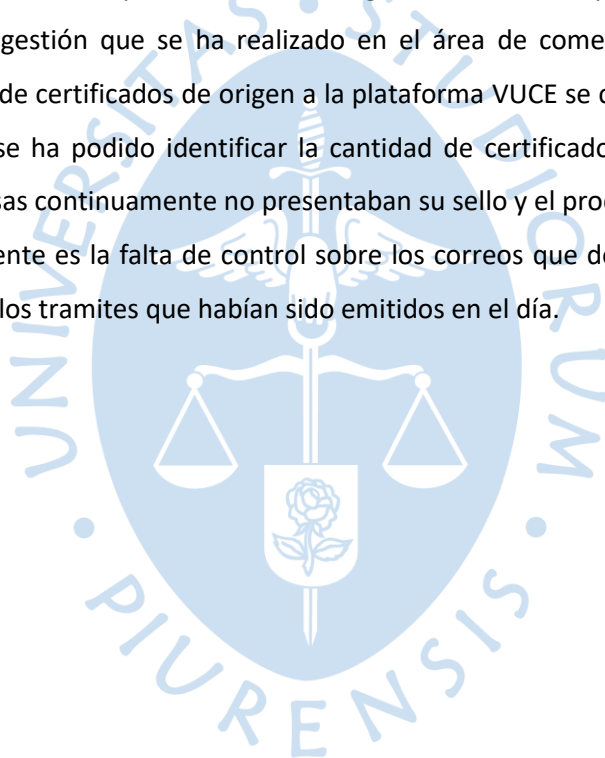
Se concluye que uno de los problemas más significativos que atraviesa la Cámara de Comercio y Producción de Piura es la falta de liquidez que hay en el área de comercio de exterior, ya que no existe una buena comunicación con el área de tesorería lo cual ha generado una acumulación de facturas vencidas de los exportadores por un largo periodo en donde se ha podido identificar que varios de los clientes no tienen una rutina de pago eficiente que les permita cumplir con sus obligaciones, además no hay un seguimiento continuo y metodoso sobre las facturas.

Asimismo, es necesario evaluar a los clientes que solicitan la línea de crédito para verificar si son aptos con el fin de prevenir el retraso de la recepción del pago.

El área de tesorería y comercio exterior deben trabajar de manera conjunta, ya que en las dos áreas recae la responsabilidad de que las facturas no sigan acumulándose por más tiempo.

En cuanto a la gestión que se ha realizado en el área de comercio exterior acerca de la finalización de trámites de certificados de origen a la plataforma VUCE se concluye que gracias a una planificación detallada se ha podido identificar la cantidad de certificados faltantes en el sistema, debido a que las empresas continuamente no presentaban su sello y el proceso se retrasara.

Otro inconveniente es la falta de control sobre los correos que debían ser enviados por los exportadores acerca de los tramites que habían sido emitidos en el día.



Recomendaciones

Se recomienda mantener la comunicación entre las áreas que trabajan conjuntamente mediante reuniones semanales o quincenales para lograr los objetivos planteados y en caso haya un problema poder comunicarlo a la brevedad posible y buscar una alternativa para una pronta solución.

Es necesario gestionar un presupuesto para estimar el gasto de un software de cobranza más actualizado que permita disminuir las deficiencias, automatizar el proceso de gestión de las facturas vencidas o prontas a vencer. Además, permitirá enviar automáticamente los correos a los exportadores informando sobre su estado de cuenta.

Evaluar ofrecerle diferentes medios de pago a los clientes para poder optimizar la gestión de cobranza y que tengan más opciones viables para realizar las transacciones.

Por último, capacitar al personal que ingresa al área de comercio exterior sobre la importancia de subir los certificados de origen al sistema VUCE para evitar acumulación de documentos sobre todo en temporadas de campaña.



Referencias

- Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C - Año 2012. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Atencio, A. (Julio-Septiembre de 2015). La Tesorería como unidad estratégica en la gerencia actual. Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, págs. 30-34.
- Castillo, G. (2021). Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa negocios Semper E.I.R.L. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Coronel, L. (2016). Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi banco. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Curay, K., Huacchillo, L., & Ramos, E. (Diciembre de 2019). El fondo de maniobra como indicador clave en la situación financiera de las empresas agrícolas en Piura 2019. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, págs. 229-236.
- Flores, J. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017. Arequipa, Peru: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Paz, M., & Paz, M. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed. Los Olivos, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Pérez, E., & Tinoco, H. (24 de Noviembre de 2017). Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S.A. Estelí, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Prieto, J. (2020). Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en Real Plaza SRL en el distrito de Jesús María 2018. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Anexos



Anexo 1. Resolución Ministerial N° 378-2019 MINCETUR



Resolución Ministerial

N° 378 -2019-MINCETUR

Lima, 30 de octubre de 2019

Visto, el Informe Técnico N° 021-2019-MINCETUR/VMCE/DGFCE-DUO-JSS y el Informe Legal N° 021 -2019-MINCETUR/VMCE/DGFCE-DUO-SVV de la Dirección de la Unidad de Origen de la Dirección General de Facilitación del Comercio Exterior, el Memorándum N° 474-2019-MINCETUR/VMCE del Viceministerio de Comercio Exterior, el Informe N° 0613-2019-MINCETUR/SG/OGPPD de la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo señalado en los documentos del Visto, la Cámara de Comercio y Producción de Piura ha solicitado al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se le otorgue la delegación de la facultad de emitir Certificados de Origen a las empresas exportadoras a nivel nacional;

Que, la Dirección de la Unidad de Origen de la Dirección General de Facilitación de Comercio Exterior del Viceministerio de Comercio Exterior a través de los documentos del Visto, estima viable otorgar la delegación de la facultad de emitir Certificados de Origen a la Cámara de Comercio y Producción de Piura, sustentando la emisión de la presente Resolución;

Que, el numeral 5 del artículo 5 de la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el artículo 53-C del Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR y sus modificatorias, señalan que el MINCETUR a través de la Dirección de la Unidad de Origen de la Dirección General de Facilitación del Comercio Exterior del Viceministerio de Comercio Exterior, es el organismo competente para emitir Certificados de Origen, en el marco de los acuerdos suscritos por el Perú, en los regímenes preferenciales y no preferenciales, así como mantener un registro de los mismos;

Que, el Titular del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene la facultad de delegar dicha competencia en personas jurídicas del sector privado cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hacen conveniente y en forma temporal, conforme a lo dispuesto en los artículos 78 y 81 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;



Que, existen razones de orden técnico, económico, social y territorial para delegar la facultad de emitir Certificados de Origen a la Cámara de Comercio y Producción de Piura y, asimismo, se cuenta con la opinión favorable de la Dirección de la Unidad de Origen de la Dirección General de Facilitación de Comercio Exterior del Viceministerio de Comercio Exterior al respecto, por lo que resulta conveniente otorgar la delegación solicitada en la entidad antes mencionada;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR y sus modificatorias, y el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Otorgar la delegación de la función de emisión de Certificados de Origen a la Cámara de Comercio y Producción de Piura, a fin de que pueda emitir certificados de origen a las mercancías producidas a nivel nacional, por un plazo de cinco (05) años, el mismo que se computará a partir de la fecha de suscripción del convenio a que se hace referencia en el artículo 2 de la presente Resolución.



Artículo 2.- La delegación será ejercida de acuerdo a los términos del convenio que se suscribirá entre el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y la Cámara de Comercio y Producción de Piura, conforme a las normas vigentes.

Artículo 3.- Autorizar a la Viceministra de Comercio Exterior a suscribir, en representación del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el convenio a que se refiere el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial.



Artículo 4.- Vencido el plazo señalado en el artículo 1 de la presente Resolución, la Cámara de Comercio y Producción de Piura no podrá continuar emitiendo Certificados de Origen; salvo para la atención de aquellas solicitudes que fueran presentadas dentro del plazo establecido. De requerir una nueva delegación, ésta deberá solicitarse al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, previo cumplimiento de los requisitos de Ley.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




EDGAR M. VASQUEZ VELA
 Ministro de Comercio Exterior y Turismo

Nota. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019). Extraído de plataforma digital única del Estado

Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/356357-378-2019-mincetur>