

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Propuesta de un sistema de cobranza para la Clínica
Americana – Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Ervin Wismor Ucharico Arratia

Zaida Cahui Chambi

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Víctor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COBRANZA PARA LA CLÍNICA AMERICANA – JULIACA**” constituye la memoria que presenta los Bachilleres **Ervin Wismor Ucharico Arratia** y **Zaida Cahui Chambi** para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 23 días del mes de diciembre del año 2021.



Mg. Víctor Yujra Sucaticona

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 27 día(s) del mes de diciembre del año 2021, siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Yasmany Said Lupaca Chato, el (la) secretario(a): Cpc Magali Apaza Pachauri y los demás miembros: Cpc Nelly Rosario Moreno Leyva y el (la) asesor(a) Mg. Victor Yujra Sucaticona con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Propuesta de un sistema de cobranza para la Clínica Americana - Juliaca

del(los) bachiller(es): a) Ucharico Arratia Ervin Wismor b) Cahvi Chambi Zaida c)

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Ucharico Arratia Ervin Wismor

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Cahvi Chambi Zaida

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

Índice

Resumen.....	5
Abstract	6
1. Introducción	7
2. Materiales y Métodos.	12
3. Análisis de datos.....	13
4. Resultados y Discusión	14
4.1.1. Flujo actual de cobranza.....	14
4.1.2. Análisis FODA de créditos y cobranzas.....	15
4.1.3. Diagnóstico.	15
4.1.4. Estrategias	16
5. Resultado.....	16
6. Conclusiones	21
7. Recomendaciones.....	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos.....	29

Propuesta de un sistema de cobranza para la Clínica Americana – Juliaca

Proposal of a collection system for the Clínica Americana - Juliaca

Cahui Chambi Zaida 1, Ucharico Arratia Ervin Wismor 2
aEP. Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

El propósito de este artículo es proponer la mejora en la gestión de cobranza para la Clínica Americana de Juliaca. El nivel de estudio es cualitativo descriptivo basado en la información que se obtiene mediante las observaciones de la gestión de cobro. El área de cobranzas de la Clínica Americana, realiza el registro y control de las cuentas por cobrar de manera manual durante el proceso de recuperación de una deuda, esto a menudo resulta en pérdida de información, carteras desactualizadas y retrasos en la finalización de las actividades. A consecuencia, los resultados de los créditos ofrecidos no siempre son exitosos, ya que finalmente no alcanzan lo esperado y crean un desequilibrio en la cuenta que puede causar problemas a la empresa. La importancia del sistema de cobranza radica en la automatización desde el envío de la factura hasta su cancelación, el sistema propuesto tiene como objetivo establecer una política de pago desde el inicio del período y administrar mejor la información de facturación, incluida la información, de una manera simple y clara. También puede obtener toda la información sobre sus clientes como: datos personales, reporte de facturación y recepción de los comprobantes de pago, facturas vencidas y/o por vencer en tiempo real, cancelación sistemática de facturas y optimizar tiempo de gestión, generar reporte de cobranza diario y reporte de gestión para la toma de decisiones, mejorará la estabilidad económica

La propuesta desarrollada contribuirá al mejoramiento del área de cobranza en la presente emisión al automatizar el sistema de cobranza y mejorar rentabilidad y liquidez para futuras inversiones.

Palabras clave: *procesos, cobranza, créditos, políticas, sistema de cobranza.*

* Autor de correspondencia: Zaida Cahui Chambi y Ervin Wismor Ucharico Arratia
Tel.: 951906731;
E-mail: zaida.cahuichambi@gmail.com
E-mail: wismor.ariatia@gmail.com

Abstract

The purpose of this article is to propose an improvement in collection management for the Clínica Americana de Juliaca. The level of study is qualitative descriptive based on the information obtained through the observations of the collection management. The collection area of the Clínica Americana, performs the registration and control of accounts receivable manually during the process of recovering a debt, this often results in loss of information, outdated portfolios and delays in the completion of activities. As a consequence, the results of the receivables offered are not always successful, as they ultimately fall short of expectations and create an account imbalance that can cause problems for the company. The importance of the collection system lies in the automation from the sending of the invoice to its cancellation, the proposed system aims to establish a payment policy from the beginning of the period and better manage billing information, including information, in a simple and clear way. You can also get all the information about your customers such as: personal data, billing report and receipt of payment vouchers, invoices due and / or due in real time, systematic cancellation of invoices and optimize management time, generate daily collection report and management report for decision making, will improve economic stability.

The proposal developed will contribute to the improvement of the collection area in this issue by automating the collection system and improving profitability and liquidity for future investments.

Key words: processes, collection, credits, policies, collection system.

1. Introducción

Actualmente las instituciones investigan una amplia gama de herramientas que les permitan optimizar el crecimiento de sus actividades, y en este sentido, la venta o prestación de servicios crediticios se ha convertido en los últimos años en una importante fuente de ingresos para muchas instituciones donde la se encuentra Clínica Americana Juliaca. Según Wittlinger, Carranza y Mori (2008), La gestión de cobro de deudas se ajusta de manera oportuna y se aplica a los clientes para el cobro de deudas, de modo que las cuentas por cobrar de las instituciones financieras se conviertan en efectivo para las instituciones financieras de la manera más rápida y eficiente, lo cual es una serie de acciones a tomar. Mientras se mantiene la disposición del cliente para futuras negociaciones. En este sentido, la gestión de cobro comienza con el análisis de la situación del cliente, el contacto rápido y frecuente, un proceso de negociación alternativo que brinda una solución rápida a cada caso y procedimiento.

La gestión de cobranza mal identificados o mal interpretados puede conducir a estrategias engañosas, costosas y distorsionadoras. La estructura de un modelo de cobranza no estaría completa sin un procedimiento de supervisión para corregir y prevenir desviaciones de las políticas establecidas, un sistema de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos negociados, orientado a mantener la calidad de la información, pero en particular como ayuda para desarrollar estrategias proactivas para evitar atrasos de crédito. Insico (2011), define sistema como “un instrumento de gestión dinámica que, de manera ordenada, implementa procedimientos para facilitar la recuperación de las deudas pendientes” (p. 30). Sistema de cobro con el fin de gestionar el proceso de cobro, pero también está diseñado para que el usuario mejore su trabajo. Por otro lado, este método de venta y prestación de servicios será efectivo, siempre que exista un sistema de cobro debidamente definido, para mantener a la empresa en el rumbo de sus objetivos con el fin de buscar utilidades proporcionadas, por lo que con la

aplicación de un sistema que será testigo de cada etapa del proceso de cobranza y así poder conocer la liquidez mensual de la empresa.

Según Morales (2014), el sistema de cobro de deudas es un proceso complicado en el que se deben considerar muchas cuestiones, ya que los pasos a seguir no siempre son los mismos dependiendo de la deuda particular que se esté tratando. Debido al período de crisis en el entorno económico de nuestro país, es fácil que las entidades se endeuden, lo que provoca que no paguen los créditos firmados. El sistema de cobranza es el proceso mediante el cual se cobra por la compra o prestación de servicios, cancelar una deuda, etc. Hay una persona llamada cobrador se hace presente en la dirección especificada para realizar el cobro de la cantidad especificada. La gestión financiera no es una tarea fácil en los negocios, se debe ser proactivo y mantener el orden para poder llevarla a cabo con éxito en su ejecución.

Para Beaufond (2005), todas las operaciones del sistema de cobro se realizar a través de los siguientes pasos; incitar, insistir o perseguir y actuar con medidas drásticas. En estas etapas se debe aplicar una técnica correspondiente a las actividades realizadas; Es decir, antes de que la empresa inicie el proceso de cobro de deudas, debe poner en práctica el seguimiento de su negocio proporcionando estados de cuenta mensuales a los deudores y dando servicio al sistema de cobro inteligente. Cabe señalar que, en el área de cobranza, por un lado, debe tener en cuenta las cuentas vencidas que tiene que atender diariamente, o, por otro lado, registrar la acción realizada y la fecha en que se realizó dicha acción. Esto permitirá menos reinscripciones y menos actividad en el escritorio, lo que hará que el sistema sea más eficiente.

Toda organización debe tener un sistema para garantizar que sus actividades se desarrollen sin problemas, ayudando a la organización a lograr las metas y objetivos establecidos. El sistema de cobro según, Catacora (1996), es una combinación de diferentes elementos y componentes con características específicas e interrelacionadas que sirven para lograr un objetivo común. Cualquier actividad realizada dentro de los procesos, técnicas y

procedimientos para controlar una actividad, con el fin de formar un todo organizado. A partir de estas definiciones, se puede decir que un sistema es un proceso al que apuntan todas las organizaciones, con el fin de alcanzar las metas establecidas y llevar a cabo actividades para mejorar su desempeño. Entre los diversos tipos de sistemas, hay muchas organizaciones operativas, que requieren de un sistema de crédito y cobranza, que facilitan de manera más efectiva las operaciones del departamento.

Para Martínez (2016), en contabilidad, los sistemas de información pueden registrar transacciones comerciales, preparar estados financieros periódicos y crear informes requeridos por la ley, como balances y cuentas de pérdidas y ganancias. Los sistemas de información también ayudan a generar informes que no son requeridos legalmente, pero ayudan a los gerentes a comprender los cambios en las finanzas de una organización. Los sistemas de información contable contienen controles para asegurar el cumplimiento de las normas, como evitar registros duplicados.

El sistema de recaudación se define como el proceso administrativo destinado a cobrar el importe de la venta al vencimiento, del que depende el ingreso, de acuerdo con Rubio (2011), el proceso de cobro suele involucrar varios pasos; La función de cuentas por cobrar envía informes de cuentas por cobrar a los departamentos de crédito y cobranza. Con los datos incluidos en los estados de cuenta, los departamentos de crédito y cobranza envían estados de cuenta a todos los clientes para su recibo y la importancia de cada uno de ellos, se deben tomar ciertas acciones. Los reemplazos deben hacerse caso de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos, Ettinger y Goliet (2000) argumentan que el cobro en efectivo es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende crédito, independientemente del tamaño de la empresa, y su rentabilidad depende principalmente del ciclo y frecuencia de reinversión del capital de la empresa. De lo anterior, queda claro que el cobro de deudas es un proceso mediante el cual los gestores de crédito determinan la liquidez que necesitan para llevar

a cabo sus diversas actividades de inversión.

Es por eso que mencionamos que un buen sistema de cobranza permite a las empresas a gestionar la cobranza de manera más eficiente, gracias a un sistema en el que se identifican las cuentas morosas y luego se clasifican según los acuerdos firmados con los proveedores. Además, la cobranza es un sistema cuando incluye políticas, normas, procedimientos y estrategias de cobranza que tendrán éxito cuando se apliquen de manera efectiva.

Según la revista Deloitte (2012), menciona que se han desarrollado diversas herramientas para automatizar y mejorar los procesos críticos de cobranza. Los sistemas integrales de adquisición y el software de comunicaciones predictivas son ejemplos de herramientas utilizadas para mejorar las relaciones con los clientes. Por otro lado, la gestión de carteras y los procesos de generación de informes son ejemplos de automatización de procesos. Para encontrar más información relacionada con el rendimiento del modelo de recopilación y recuperación, se requiere un sistema que sea capaz de generar de forma continua y automática medidas de rendimiento.

Según Lapiedra, Devece y Guiral (2011), La experiencia demuestra que las empresas que han aprovechado al máximo los sistemas de información no siempre son aquellas que han implementado los sistemas de información más complejos, sino aquellas que son capaces de integrar la información, es la estrategia de la empresa para lograr metas y tener comunicación entre los responsables de gestión y tecnología de la información.

Para Morales (2014), menciona cuatro fases para el proceso de cobranza que influyen en las organizaciones dentro de ellas está la prevención; Resulta que se trata de medidas para evitar la morosidad de los clientes, minimizar el riesgo de morosidad en la cartera de un deudor y asegurar lo imprescindible para actuar en caso de aumento del riesgo. al igual que con el proceso legal, con un abogado corporativo o a través de una empresa que se especializa en recuperar clientes infractores; Entonces, el cobro de deudas es el proceso de recordar las deudas

en las primeras instancias de incumplimiento, cuando la empresa todavía quiere continuar la relación comercial con el cliente, porque todavía hay potencial para negocios rentables. En cuanto al cobro, que es un procedimiento para recuperar con tiempo suficiente los créditos vencidos, es posible que la empresa ya no quiera seguir tratando con el cliente y, eventualmente, eliminar el acto de reconocimiento del crédito cuando éste no ha sido pagado.

Según Guiral, Devece & Lapiedra (2011), el propósito del procesamiento de la información es transformar la información almacenada en información útil para quienes la necesitan. Es una función esencial de cualquier sistema de información. El procesamiento de la información está garantizado principalmente por un subsistema informatizado.

Según García (2018), un sistema es un conjunto de procesos formales, que operan sobre un conjunto organizado de datos de acuerdo a las necesidades de la empresa, con el fin de recopilar, procesar y difundir la información necesaria para las operaciones y gestión de la empresa y los controles correspondientes para llevar a cabo las actividades de la empresa de acuerdo con su estrategia de negocios.

Conforme Laudon (2004), un método de información es un conglomerado de componentes interconectados que recopilan (o recuperan) procesan almacenan y distribuyen información para avalar la obtención de decisiones y la comprobación apoyo a los gerentes y empleados a examinar problemas visualizar problemas complejos e inventar nuevos productos.

Whitten, Bentley & Dittman(2004), definen un sistema de información tanto un conglomerado de personas, datos, procesos y técnica de la información que interactúan para compilar, evaluar, almacenar y proporcionar la información necesaria para el funcionamiento habitual de una organización.

Para Andreu, Ricart & Valor (1996), un sistema de información es un conglomerado de procesos formales que operan con datos sistematizado conforme las necesidades de la compañía que recopila, prepara y (en parte) difunde la información necesaria para prosperidad

de la administración de procesos y los correspondientes controles de administración apoyando a la falta en porción de procedimiento de obtención de decisiones necesarias para el cumplimiento de las funciones y operaciones en relación con la estrategia.

Esta investigación plantea mejorar el trabajo de los departamentos de crédito y cobranza a la hora de cobrar. En cuanto al proceso de cobranza, se han propuesto estrategias para cobrar la cartera de crédito, mejorar la oportunidad y funcionalidad de los trabajadores, asegurando así una gestión de cobranza eficiente. Lo anterior contribuye al presente informe, brindando como referencia las estrategias adecuadas para mejorar sus operaciones y alcanzar las metas de la Clínica Americana Juliaca.

2. Materiales y Métodos.

Método para el abordaje de la experiencia

Para desarrollar esta investigación se aplicó un diseño sistemático a nivel cualitativo descriptivo, confirma la información obtenida en las notas de gestión como resultado del proceso de recolección.

Para González (2013), la investigación cualitativa tiene como objetivo construir conocimiento sobre la realidad social, a partir de las circunstancias y las perspectivas de quienes la crean y viven; Por tanto, en cuanto a la metodología, implica tomar el carácter de diálogo en creencias, que son factores analíticos en el proceso de producción y desarrollo de los conocimientos relacionados con la realidad del hombre en la sociedad de la que forma parte.

Según Arias (2006), la investigación descriptiva incluye describir un evento, fenómenos, individuos o grupos, con el fin de determinar su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de estudio son términos de profundidad de conocimiento.

Lugar de ejecución y temporalidad

El lugar de la ejecución se desarrolló en la Clínica Americana de Juliaca, ubicada en Jr.

Loreto N° 315, distrito de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno.

Población y muestra de la empresa.

Población está constituida por la Clínica Americana – Juliaca, con 12 personas en el área administrativa – financiera, con una muestra no probabilística.

Participantes

McClave, Benson y Sincich (2008) afirmaron que una población es un conjunto de unidades, típicamente personas, cosas, transacciones o eventos; Nos interesa la investigación.

La población que se trabajó la investigación, son los ejecutivos administrativos, específicamente en las áreas de; facturación, cobranzas, caja y contabilidad.

3. Análisis de datos

La gestión de cobro viene de la antigüedad, y hoy en día no es una excepción, en la Clínica Americana de Juliaca se identificó una necesidad en el área de cobranzas de cómo llevar un mejor control en el proceso de cobro. En ese sentido, haciendo el seguimiento de sus procesos y análisis FODA podemos identificar que el área de cobranzas no cuenta con un soporte automatizado para el adecuado desarrollo de las cobranzas, en vista que mantiene la cartera de créditos de manera manual.

Por lo tanto, un buen sistema de cobranza le permite a la empresa administrar la cobranza de manera más eficiente, ya que es más fácil de administrar, es decir, a través de un sistema en el que se identifican las cuentas vencidas y luego se clasifican según la antigüedad.

Al mismo tiempo, revisar las políticas de cobranza, que permitan analizar los factores internos y externos que se deben tener en cuenta para que el área funcione de manera óptima y así aumentar la liquidez de la empresa.

Finalmente se puede resumir que esta propuesta de sistema de cobranza contribuirá en el

desarrollo como una herramienta de mejora mediante la automatización de cobro y logre implementar nuevos lineamientos y normas que deberán cumplirse para mejorar la eficiencia de cobranza de los créditos otorgados y estos no afecten la liquidez de la empresa y así poder tomar decisiones adecuadas.

4. Resultados y Discusión

En la actualidad la Clínica Americana de Juliaca, brinda servicios con las modalidades de pago: contado y crédito. Sin embargo, los servicios al crédito por diversas situaciones no son cobrados en las fechas establecidas según contrato. Por lo tanto, la necesidad de un sistema de cobranza es de suma importancia, ya que permite un mayor control sobre cada método de desarrollo e implementación del proceso.

4.1.1. Flujo actual de cobranza.

La situación actual del departamento de cobranzas no ha previsto el cobro en su totalidad los créditos, lo que en muchos casos es un problema inmanejable para la empresa. Actualmente, el procedimiento de cobranza es engorroso, requiere tiempo de investigación, exige facturas vencidas y genera dificultades en el proceso de cobranza, como lo demuestra el hecho *figura 1*.

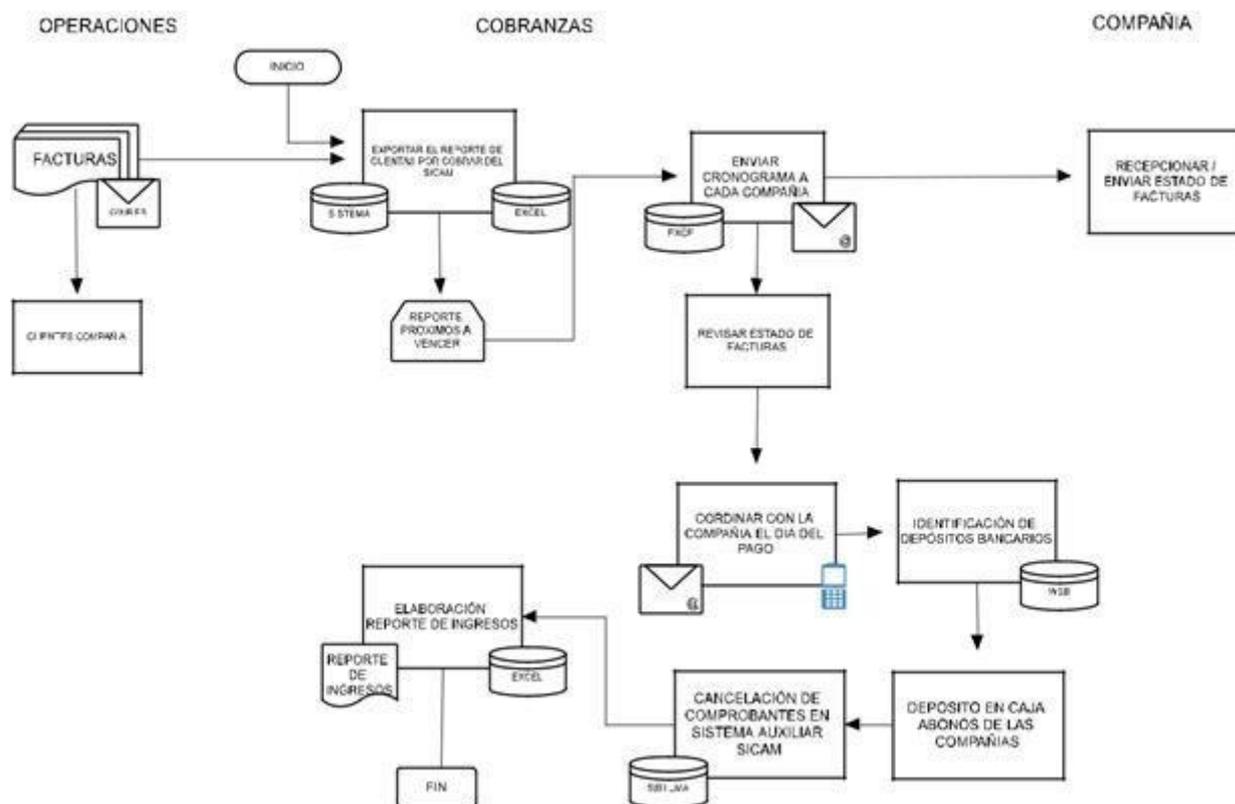


Figura 1: Flujograma de cobranzas.

Fuente: Clínica Americana de Juliaca

4.1.2. Análisis FODA de créditos y cobranzas.

Espinoza (2013), “La Matriz de Análisis FODA, es una herramienta estratégica muy reconocida para analizar la situación de una empresa. El objetivo principal de aplicar la matriz FODA en la organización es brindar un diagnóstico claro para la toma de decisiones estratégicas adecuadas y mejoras futuras. Su nombre deriva de un acrónimo formado por las iniciales de los términos: fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza”. Una matriz de análisis FODA nos permite identificar las oportunidades y amenazas del mercado, así como nuestras fortalezas y debilidades *tabla 1*.

4.1.3. Diagnóstico.

El análisis FODA según se aprecia en la *tabla 1* nos permitió llegar a los siguientes diagnósticos. En la plantilla debilidades encontramos:

No contar con un soporte de sistemas para el adecuado desarrollo de cobranza.

Sin información de cartera pendiente en tiempo real.

No evalúa riesgos crediticios debido al tiempo perdido en trabajo manual.

De la misma manera para proponer un sistema de cobranzas se plantean las siguientes estrategias.

4.1.4. Estrategias

Automatizar los procesos de gestión de cobranzas para optimizar el tiempo y tener un desarrollo eficaz y eficiente.

El sistema emitirá reportes de Facturas por vencer y/o vencidas, facturadas canceladas, Clientes con mayor nivel de morosidad.

5. Resultado

Como resultado, se propone implementar un sistema de cobranza que mejorará los procesos de cobranza, el cual ha sido rediseñado para incrementar los índices de cobranza de cartera vencida y mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza.

El servicio de cobranza tendrá que recopilar la información proporcionada y elaborar un informe de deudas pendientes o vencidas. Estos informes se prepararán rápidamente, ya que la información de alarmas se filtrará por período, desde el módulo de informes especialmente diseñado para la gestión de cobro.

5.1.1 Propuesta de funcionamiento del sistema de cobranza.

Paso 1: El sistema de cobro propuesto comienza mostrando el usuario y la contraseña para usar el sistema y es de uso principal del gestor de cobranzas, se muestra en la Figura 2.

Paso 2: Después de ingresar como administrador, procedemos a registrar los datos del cliente como se muestra en la *figura 3* como: Razón social, Ruc, dirección, Teléfono, código del cliente y proceder a guardarlo.

Paso 3: Para la facturación nos dirigimos a la opción de crear factura(s) donde se registran

todos los datos como se aprecia en la *figura 4* como: Razón social, RUC, Serie, número de factura, Importe, fecha de vencimiento y servicios; proceder a facturar.

Paso 4: Después de ingresar la factura, vamos a la pestaña Informe de factura - cobro, aquí se muestran todos los documentos emitidos en orden descendente, con los datos generados de acuerdo a la *figura 5*.

Paso 5: Una vez enviadas las facturas, se procede a registrar los cargos de recepción de los comprobantes de pago según datos consignados según se aprecia en la *figura 6* como, Nro. Carta y/o lote, datos del cliente, fecha de recepción, importe y proceder a guardar.

Paso 6: Después de haber registrado los cargos de recepción, se puede visualizar el reporte de cuentas por cobrar según búsqueda de cliente, código, razón social, estado de facturas (vencidas y/o por vencer), envío automático por correo electrónico de las facturas vencidas. Asimismo, se puede visualizar el porcentaje de la deuda total del cliente en cuentas por cobrar de acuerdo a la *figura 7*.

Paso 7: Para cancelar la factura es necesario identificar al cliente, agregar los comprobantes de pago a cancelar según tipo y número de documento, número de transferencia bancaria e importe (el gestor dispone de acceso de los ingresos bancarios como visualizador), finalmente se genera número de operación interno que agrupa los comprobantes de pagos provisionados, quedando pendiente la autorización del gerente de acuerdo a la *figura 8*.

Paso 8: Una vez autorizado por la gerencia, el ejecutivo de caja procede a cancelar las facturas según búsqueda número de operación interno de acuerdo a la *figura 9*.

Paso 9: Finalmente, el sistema propuesto brindará informes según se aprecia en la *figura 10* como: reporte de cuentas por cobrar, reporte de facturas canceladas, reporte de facturas por vencer y cuadros estadísticos para la toma de decisiones.

En el sistema propuesto, se muestra un mejor desarrollo de actividades para lograr una cobranza sistematizada, optimizando el tiempo de desarrollo y a la vez poder dar un

seguimiento continuo durante la cancelación de un comprobante de pago de parte de los clientes. Por tal motivo se da inicio con la recepción de cargos para poder tener un mejor control de las facturas a cobrar, también se enfatiza en el envío automático de correos electrónicos con un tenor de cobranza, para luego identificar la programación respectiva de las cuentas por cobrar y así poder saber una liquidez a corto plazo. De la misma manera al llegar a este punto una vez identificado el abono de las facturas por parte de los clientes, el sistema importará un archivo donde contenga la información necesaria de los comprobantes a cancelar con el número correlativo de operación, el cual se enviará a caja para depositar automáticamente, finalmente el sistema proporcionará informes para la administración ver *figura 11*:

Discusión

Bermejo (2018), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de cobranza para la empresa inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018”, Concluye que la implementación de un sistema de cobro basado en la web es de gran ayuda en la gestión al proporcionar información completa y confiable sobre las cuentas por cobrar, utilizando una herramienta informática que genera los informes necesarios para rastrear el cobro. Asimismo, ayuda a la gerencia a identificar a los clientes que adeudan a la empresa mensualmente y en general, y gestiona la notificación a los clientes de sus fechas de vencimiento, así como de sus pagos. La Junta Directiva tendrá la información necesaria sobre las ventas de espera en el tiempo real, cuando se requiere crear un presupuesto mensual. El sistema le permite controlar mejor los deudores.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación, nos permitieron comprobar la importancia de un sistema de cobranza, prueba de ello lo constituyen los procedimientos que se aplicaron para determinar la importancia de un sistema de cobranza; con lo que exponen los autores Bances, Huayhua, Otero & Silva (2016), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa importadora y comercializadora de frenos”, Concluyen que al diseñar el sistema de crédito y cobranza, Frenos y Autopartes Master

S.A podrá lograr sus objetivos y tener un enfoque de gestión financiera óptimo que reduzca la morosidad y las tasas de impago que actualmente afecta a la empresa por lo que se puede apreciar, se puede decir que la empresa ha crecido significativamente durante los últimos tres (3) años, sin embargo, el proceso de profesionalización de los recursos humanos no se ha desarrollado de la misma manera. Por ello, creemos que la formación de los empleados debe estar entre los principales objetivos de la organización en el próximo año, ya que, si la gestión y el control de la empresa continúa de la misma forma, desde su constitución puede afectar seriamente al negocio.

Concluye Paredes (2018), en su estudio titulado “Propuesta para implementar un sistema de cobranza para una empresa representativa Caly S.A. En el primer trimestre de 2018, como se evidencia a marzo, la empresa registró un incremento de 104.76% en las cuentas por cobrar con una diferencia de 13.76 % o S/ 6,000.00 a partir de febrero, resultando en una generación total de S/ 11,000.00 mientras que en febrero también se incrementó en un 91% equivalente a S/ 5,000.00 Para mejorar la gestión o control de cartera de clientes y control de crédito se recomienda establecer configurar un sistema de pago atrasado para poder controlar el estado del Cliente y la falta de información para hacer su propio grupo. Una propuesta para implementar un sistema de cobranza que mejoraría el control y la gestión de la cobranza y obtendría información automática sobre las cuentas por cobrar para determinar nuevas estrategias y planes de cobranza, y mejorar, aumentar y reducir los niveles de deuda de los clientes existentes.

Con lo que exponen los autores; Velastegui & Sánchez, del artículo titulado “La gestión de la cobranza y la automatización por una base de datos”, quien llega a las siguientes conclusiones: Existe la necesidad de desarrollar un software que pueda registrar y controlar el seguimiento que se lleva a cabo durante el cobro de deudas y que también pueda brindar acceso a los usuarios y permitir que se agreguen funciones futuras. Se debe implementar una interfaz para

realizar la carga masiva de información de la cartera de deuda. Esta característica proporciona una alta transparencia en la presentación de la información y permite a los acreedores asegurarse de que se proporcione toda la información necesaria para el cobro, así como la empresa de cobro, para evitar que ocurra la pérdida de información. Al realizar esta tarea manualmente. Para los informes, se deben desarrollar diferentes tipos de informes para reflejar información valiosa de los datos almacenados por el sistema después de que los usuarios hayan registrado su actividad en él. Estos reportes brindarán apoyo continuo y apoyo a la toma de decisiones dentro de las entidades de cobranza, así como información en tiempo real sobre el avance de las carteras en trámite.

La investigación también concluyó que el sistema de control de gestión tiene un impacto positivo en el logro de los objetivos empresariales, y para ello es necesario aplicar el sistema de gestión a los departamentos de crédito y cobranza, y a la empresa en general con el propósito de eficiencia y eficacia de los procesos. El manual de políticas y procedimientos para las organizaciones proporciona una de las herramientas básicas para el desempeño de la función de control interno. TAPICENTRO S.A. debe optar por preparar manuales o reglas. Para que la gerencia cree un negocio que permita una mayor rentabilidad, se recomienda implementar un modelo de crédito, que asegure una visión más detallada de la solvencia financiera del cliente y reduzca el riesgo de endeudamiento y deudas irresolubles. En su estudio titulado ““Diseño de un sistema de gestión aplicable a las cobranzas, para reducir el riesgo de cartera incobrable de una firma comercial en la ciudad de Guayaquil”, se detalla la importancia del sistema de control con lo dicho por los autores Vera. & Romero (2012) quien expone.

6. Conclusiones

De acuerdo con el diagnóstico realizado el artículo de investigación concluye:

En la evaluación de la gestión de cobranza, se diagnostica que la gestión de cobranza consume mucho tiempo para los gestores de cobranza, porque con este proceso no podemos encontrar información actualizada, porque el trabajo lo realiza manualmente. De esta forma, con la implementación del sistema de cobranza propuesto, optimizamos los procesos y por ende el tiempo de gestión de cobranza, sin embargo, la empresa no cuenta con una política de cobranza estricta, inclusive desde el momento de elaboración de los pagos de los clientes, es un promedio de 60 días contractuales.

La estrategia de mejora para el área de cobranzas de la Clínica Americana de Juliaca, es la sistematización de la gestión de cobranzas, que permitirá tener un registro y control actualizado de la cartera vencida, tener un registro eficiente de los recursos y tendrá incidencia de manera positiva en la proyección del flujo de efectivo, a la vez garantizar una mejor supervisión dentro de esa área, cabe recalcar que el control de las cuentas por cobrar es de vital importancia dentro de la organización, ya que gracias a ello se podrá proyectar los gastos correspondientes propios de la Clínica Americana de Juliaca.

7. Recomendaciones

Se recomienda que la Clínica Americana implemente de un sistema de cobranza de deudas para poder administrar adecuadamente el crédito otorgado a los clientes. Esto permite un mejor control, seguimiento y comunicación con los agentes de cobranza al realizar el seguimiento de las facturas pendientes de cobro. También ofrece la posibilidad de obtener fácilmente un informe muy completo y detallado con información de forma sencilla. En particular, con la aprobación e implementación del sistema, mejorara notablemente la rotación de cuentas por cobrar y por ende la liquidez de la empresa, lo que beneficia la rentabilidad y la toma de decisiones.

Se recomienda establecer políticas espáticas para los procesos de cobranza, asimilando el comportamiento de los clientes ante un crédito con la información proporcionada por el sistema de cobranzas y establezca políticas, tiempos y consecuencias de pago desde el principio, y ofrecer variedades de métodos de pago (efectivo, cheque, transferencia bancaria, etc.) al mismo tiempo realizar un calendario de cobranza con los informes necesarios e implementar el proyecto con el área de cobranza, para que la gestión de cobranza se mantenga y mejore.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Ascue Acuña, I.E. (2018). *Propuesta de la optimización del manejo del sistema de cobranzas por tarjetas para la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018*. Tesis para título profesional, Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1561/Ingrid_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ayala Chilón, S.F. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C.* Tesis para título profesional, Universidad Nacional de Cajamarca. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2733/TEISIS%20GESTI%c3%93N%20ODE%20COBRANZAS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20CLINICA%20LIMATAMBO%20CAJAMARCA%20SAC%20A%c3%91O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermejo Castillo, J.F.E. (2018). *Implementación de un sistema de cobranza para la empresa Inversiones J&R Import E.I.R.L. 2018*. Tesis para título profesional, Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1461>.
- Chavez Moreno, E.G. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez de la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*. Tesis para título profesional, Universidad San Ignacio De Loyola. Repositorio institucional de la San Ignacio De Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf

Diaz Rodriguez, I. & Zamora Chávez, B.M. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC, Trujillo. Año 2018*. Tesis para el título profesional, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4250>.

Galvez Marreros, K.G. (2013). *Incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa de transporte Transpesa S.A.C*. Tesis para el título profesional, Universidad Nacional de Trujillo. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitre/2591/galvez_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Peñalvo, F. J. & García Holgado, A. (2018). *Sistemas de información*. Repositorio de la universidad de Salamanca.

https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1141/1/IS_I%20Tema%20%20%20Sistemas%20de%20Informacion.pdf

Gonzales Longatt, F. M. (2007). *Introducción a los sistemas de información:fundamentos*.

<https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>

Guzmán Jara, S.V. (2017). *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados a una Empresa Pública, Lima 2017*. Tesis para el título profesional, Universidad Norbert Wiener. Repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1246/TITULO%20-%20Guzman%20Jara%2c%20Sandra%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Hernandez Trasobares, A. (2003). *Los sistemas de información: evolución y desarrollo*. Repositorio institucional de la Universidad de Zaragoza.

- Lapiedra Alcami, R. & Devece Carañana, C. & Guiral Herrando, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Edita: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana <http://www.tenda.uji.es>
- López Castillo, R.H. & Saldaña Solís R.G. (2016). *Evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la empresa Clínica Peruano Americana S.A., distrito de Trujillo, año 2015*. Tesis para el título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2350/1/RE_CONT_RICHARD.LOPEZ_ROXANA.SALDA%c3%91A_EVALUACION.DE.LA.CARTERA.DE.CREDITO_DATOS.PDF
- Lopez Huamán, E.O. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar el Hospital Chancay y servicios básicos de salud 2016*. Tesis para el grado de maestría, Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://docplayer.es/89117667-Gestion-de-creditos-y-la-administracion-de-las-cuentas-por-cobrar-en-el-hospital-chancay-y-servicios-basicos-de-salud-2016.html>
- Nole Seña, G.I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque 2015*. Tesis para el título profesional, Universidad Señor de Sipán. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes Ybañez, M.L. (2018). *Propuesta de implementación de un sistema de cobranza para la Empresa Representaciones Caly S.A.C. 2018*. Tesis para título profesional, Universidad

- Peruana Unión. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1481/Melba_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pinillos Piña, G.R.A. & Tejada López, J.E. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa clara S.A. del distrito de Trujillo año 2013*. Tesis para título profesional, Universidad Privada Antenor Arrego. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Arrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1476/1/Pinillos_Pi%c3%b1a_dise%c3%b1o_Control_Interno.pdf
- Portilla M., Rojas A. & Hernandez I. (2014). *Investigación cualitativa: una reflexión desde la educación como hecho social*. Repositorio institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pasto.
- Revista Deloitte (2015) Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Punto de vista sobre las prácticas para eficiente labor de cobranza de las instituciones financieras*, 1(2), 5–12.
- Vásquez Muñoz, L.E. & Vega Plasencia E.M. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., del distrito de Huanchaco, año 2016*. Tesis para el título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Vargas Piñan, M. (2018). *Propuesta de un sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicios del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho-2018*. Tesis para título profesional, Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional de

la Universidad Peruana Unión.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1474/Manuel_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Vasquez Flores, C.A.M. (2013) *Análisis. Diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5213/VASQUEZ_CESAR_ANALISIS_SISTEMA_RECAUDACION_DEUDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3),41-54.

<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

Vera Chica, L.A. & Romero Soto, M.B. (2015) *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para título profesional, Escuela Superior Politécnica del Litoral. Repositorio institucional de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/38760/DCD71439.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Viloria, A. & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*.

<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/36>

Vinueza Morales, M. & Cedillo Fajardo, M. (2019). *Gestión de cobranza en la administración pública: una revisión sistemática de literatura*. Ingeniera en electricidad, Escuela Superior Politécnica del Litoral, (Cursante Maestría en Administración Pública).

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/487>

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variable.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	CORTE
¿De qué manera la propuesta de un sistema de cobranza mejorará los procesos de cobranza en la Clínica Americana de Juliaca?	Proponer un sistema de cobranza para la mejora de procesos de cobranza de la Clínica Americana de Juliaca	Sistema de cobranza	Procedimiento para la propuesta de un sistema de cobranza.	Cualitativo Descriptivo

Anexo 2. Matriz FODA de créditos y cobranzas

Fortalezas	Debilidades
Ser un área sólida que cuenta con un personal adecuado para que genere los cobros respectivos a nuestros clientes.	El personal no cuenta con el tiempo suficiente para el desarrollo eficaz y eficiente de sus funciones.
Tener adecuadas relaciones de coordinación con las compañías a las cuales ofrecemos el servicio.	Cientes no cumplen con los convenios establecidos.
Tener dedicación, entrega y responsabilidad en el colectivo de trabajo de cobranza.	No contar con un soporte de sistemas para el adecuado desarrollo de cobranza.
Contar con un reporte de facturas emitidas, para el cobro respectivo.	El responsable del área no evalúa el riesgo crediticio debido al tiempo perdido en trabajo manual.

No disponer de información del estado de las facturas por vencer y vencidas.

El sistema no cuenta con procesos automatizados para las cobranzas.

Oportunidades	Amenazas
Personal comprometido con el área, institución y los clientes.	El ingreso de otros competidores en el mercado externo hace que no se den relaciones comerciales como es debido.
Poseer estándares de calidad que hacen que muchos clientes prefieran a la institución para brindarles precios. Por el cual los clientes no quieren negociar costos y surge la falta de pagos.	La competencia financieramente puede sostener una guerra de precios.
Y poder tener más relaciones comerciales.	
Implementación de un sistema de cobranza para la agilización de cobro.	No poder adaptarse a nuevas formas de realizar una gestión de cobranza automatizada.
Contar con nuevos procesos de cobro a nuestros clientes.	

Fuente: Clínica Americana de Juliaca.

Figura 1. Acceso al sistema de cobranza.

Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 2. Registro de datos de los Clientes.

Fuente: Elaboración propia (2021).

	PPS	DESC.	VALOR	COP. FIJO	COP. VAR	NETO AF	NETO IN
BASE	0.0	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
IMPUESTO	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00
TOTAL	0.0	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

FACTURA ELECTRONICA

Serie: F050
Nro Doc: 0000430

FACTURAR

Forma de pago: Crédito | Nro de cuotas: 1 | Días plazo: 60

Nro de cuota	Fecha venc.	Monto sin IGV	Monto
1	2021-07-14	0.0	0.0

Figura 3. Registro de facturación.

Fuente: Clínica Americana de Juliaca (2021).

LISTADO DE FACTURA ELECTRONICA - SERIE :F050													
Mes : F.Imp:18/05/2021													
#	Fecha	RUC	Razon Social	Tipo Doc	Serie	Nro	Codigo	V.V.	Desc.	B.I.	Igv	Total	User
Total													

Figura 4. Reporte de facturación.

Fuente: Clínica Americana de Juliaca (2021).

RECEPCION DE CARGOS

Datos Generales

CODIGO

N° CARTA N° Lote:

Datos de la Empresa

Fecha de recepción Importe

Cargos Registrados

IAFAS

Desde Hasta

Se muestran 0 registros.

Figura 5. Registro de cargos.

Fuente: Elaboración propia (2021).

User: uclurico
REP. DE CUENTAS POR COBRAR

20 - Facturación P.

Compañía Al

Tipo Cuenta	Cantidad	Monto
Sistem Actual		2,927,637.12
Sist. Antigo y Otros		0.00
Total		2,927,637.12

Resumen al 23/05/2021

Hoy es 23/05/2021 12:53 pm.

Empresas	Vencidas	Por Vencer	Total	En % *
1 SANITAS PERU S.A. - EPS	5,782.56	11,623.00	17,405.56	2.63 %
Total	5,782.56	11,623.00	17,405.56	2.63%

Figura 6. Reporte de cuentas por cobrar (vencidas y/o por vencer).

Fuente: Elaboración propia (2021).

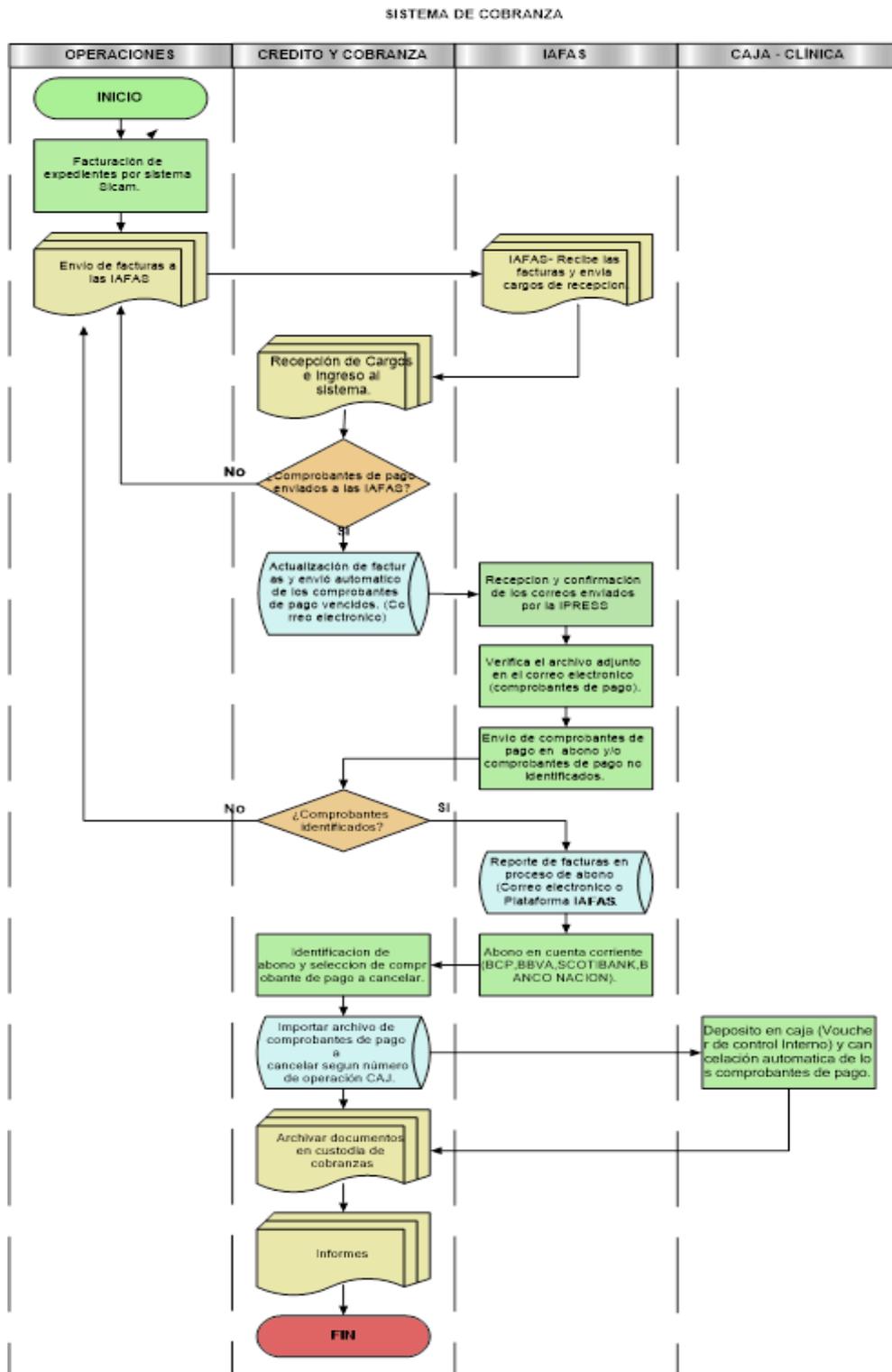


Figura 10. Flujoograma de propuesta de sistema de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia (2021).