

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Propuesta de la optimización del manejo del sistema de cobranzas
por tarjetas para la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018

Por:
Ingrid Edellyne Ascue Acuña

Asesor:
Mg. Iván Apaza Romero

Lima, julio de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Iván Apaza Romero de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de suficiencia profesional titulado: "Propuesta de la optimización del manejo del sistema de cobranzas por tarjetas para la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018" constituye la memoria que presenta la Bachiller Ingrid Edellyne Ascue Acuña para aspirar al título de Profesional de Contador Público, el cual ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima - Ñaña*, el 19 de julio del 2018



Mg. Iván Apaza Romero

"Propuesta de la optimización del manejo del sistema de cobranzas por tarjetas para la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018"

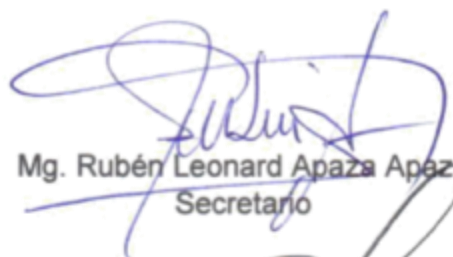
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR



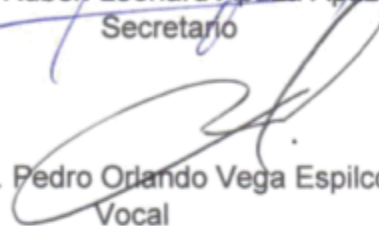
Mg. Carlos Alberto Vasquez Villanueva
Presidente



Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza
Secretario



CPC. Adolfo Wilian Lavallo Gonzáles
Vocal



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco
Vocal



Mg. Iván Apaza Romero
Asesor

Ñaña, 19 de julio del 2018

Dedicatoria

Mi madre Ruth Acuña Hurtado quien me dio la dicha de compartir todos mis logros obtenidos junto a ella, por guiarme y cuidarme en cada paso dado y nunca rendirse pese a que en algún momento lo hacía.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios porque sin él no sería nada en este mundo lleno de pecado y de mucha maldad, le agradezco porque día a día me da la sabiduría para poder administrar bien mi vida personal, laboral, profesional y sobre todo espiritual.

En segundo lugar, a mi madre que siempre me anima a seguir escalando y culminando satisfactoriamente cada logro propuesto y porque siempre confió en mí pese a todas las adversidades que pudieran presentarse en nuestra familia.

Y no por ser el último quiere decir el menos importante, doy gracias a mi familia quien fue mi soporte todos estos años, Alex y Nilton Acuña son mi mayor ejemplo no solo en la vida profesional sino también en mi vida espiritual, mi abuelita que con cada reñida me animada a no desfallecer. Gianfranco y Paola mis mejores hermanos gracias porque a pesar de todo sigo siendo un ejemplo para ellos y para culminar quiero agradecer a mi padre que, aunque no haya estado presente en cada logro obtenido sé que siempre se preocupa por mí.

Tabla de contenidos

<i>Dedicatoria</i>	IV
Agradecimiento	V
Tabla de contenidos	VI
Símbolos usados	VIII
Índice de imágenes	IX
Índice de anexos	X
Índice de cuadro	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
Capítulo I. Contexto Profesional	14
1.1. Trayectoria profesional	14
1.2. Contexto de la experiencia	14
1.2.1. Datos generales de la empresa	14
1.2.1.1. Razón social	14
1.2.1.2. Visión	15
1.2.1.3. Misión	15
1.2.1.4. Objetivos	15
1.2.1.5. Valores	15
1.2.2. Experiencia profesional realizada	16
1.2.3. Organigrama	17
Capítulo II. El Problema	18
2.1. Identificación del problema	18
2.1. Objetivos	18
2.1.1. Objetivo general	18
2.1.2. Objetivos específicos	19
2.2. Justificación	19
2.3. Presuposición filosófica	19
Capítulo III. Revisión de la Literatura	21
3.1. Antecedentes	21
3.1.1. Antecedentes internacionales	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	22
3.2. Fundamentos teóricos	25

3.2.1. Gestión efectiva de cobranzas.....	25
3.2.2. Gestión por procesos.....	27
3.2.3. Técnicas de cobranza.....	28
3.2.3.1. Responsabilidad de la cobranza	29
3.2.4. Establecimiento de políticas de cobranzas	29
3.2.5. Fases de la cobranza.....	30
3.2.6. Cuentas por Cobrar	30
3.2.6.1. Cobranza Formal	30
3.2.6.2. Cobranza Judicial	31
3.2.6.3. Cobranza Extrajudicial	31
Capítulo IV. Marco metodológico	32
4.1. Método para el abordaje de la experiencia	32
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad	32
4.3. Población y muestra de la empresa	32
4.4. Operacionalización de la temática abordada	33
4.5. Desarrollo de la temática abordada	34
Capítulo V. Resultados.....	35
5.1. Resultados descriptivos	35
Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones	39
6.1. Conclusiones	39
6.2. Recomendaciones	39
Anexos	42

Símbolos usados

CGH: Clínica Good Hope.

IASD: Iglesia Adventista del Séptimo día.

CDI: Centro de Diagnóstico por Imagen.

POS: Punto de venta (Point of Sale).

Índice de imágenes

Figura 1. Organigrama red medica adventista.....	17
Figura 2. Proceso de Cobranza.....	34
Figura 3. Reporte de pagos (nueva implementación)	36
Figura 4. Detalle de ventas por tarjeta.....	37
Figura 5. Reporte de ingresos	37
Figura 6. Promedio de tiempo realizado	38

Índice de anexos

Anexo 1. Detalle semanal de los ingresos y egresos	42
Anexo 2. Detalle semanal de los ingresos y egresos	42
Anexo 3. Proceso de arqueo diario	42
Anexo 4. Voucher ordenados y digitados	43
Anexo 5. Proceso de selección	43
Anexo 6. Proceso de selección	44
Anexo 7. Carta de autorización	45
Anexo 8. Carta de autorización	46
Anexo 9. Ficha ruc.....	47
Anexo 10. Carta de revisión Lingüista.....	48

Índice de cuadro

Cuadro 1. Operacionalización de la temática abordada	33
--	----

Resumen

El objetivo de esta propuesta es destacar la importancia de la optimización en el tiempo al momento de contabilizar los *voucher* para así mejorar la calidad de atención, cuadro y conciliación fehaciente de los ingresos diarios de caja principal directamente de la parte de cobranza de los servicios dados por la institución, ya que hoy en día las empresas de éxito son organizaciones muy dinámicas, dispuestas al cambio, con una participación efectiva dentro del mercado y así obtener la competitividad que se busca.

Asimismo; es necesario mejorar y sobre todo tener un mejor control contable de estos pagos, ya que actualmente en pleno siglo XXI las personas utilizan el pago de sus cuentas a través de tarjetas que efectivo y lamentablemente la clínica no cuenta con un buen sistema adecuado para una gestión contable más precisa.

Con la ayuda de esta propuesta se podrá tener un mejor control de los ingresos generados por las tarjetas ya que no hay cuadro exacto en la conciliación tanto interna como externa (Bancos); es por ello que mientras la Clínica Good Hope está aún en proceso de cambio se implementará esta mejora para estar a la altura de otras empresas competitivas.

Palabras claves: Sistema de cobranza, mejoras, procesos de cobranza

Abstract

The objective of this proposal is to highlight the importance of time optimization when accounting for vouchers in order to improve the quality of service, balance and reliable reconciliation of daily principal cash income directly from the collection part of the services provided. by the institution, since nowadays successful companies are very dynamic organizations, willing to change, with an effective participation in the market and thus obtain the competitiveness that is sought.

Likewise; it is necessary to improve and above all have a better accounting control of these payments, since currently in the XXI century people use their accounts payment through cards that cash and unfortunately the clinic does not have a good system suitable for a management more accurate accounting

With the help of this proposal, it will be possible to have a better control of the income generated by the cards since there is no exact match in the internal and external conciliation (Banks); that is why while the Good Hope Clinic is still in the process of change this improvement will be implemented to be at the height of other competitive companies.

Keywords: Collection system, improvements, collection process

Capítulo I. Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional

En el año 2011 a inicios del mes de marzo, empecé a laborar en la Clínica Good Hope como cajera del Centro de Diagnóstico por Imágenes y débito automático.

En el 2015 me promueven al área de contabilidad como asistente de cajas el cual sigo laborando hasta ahora.

1.2. Contexto de la experiencia

Cuando fui promovida al área de Contabilidad yo aún estaba estudiando, pero me dijeron que vieron en mí habilidad y mucha responsabilidad sobre todo que me había ganado la confianza de los jefes administrativos; por lo tanto, recibí muchas capacitaciones respecto a todo lo que implicaba mi nuevo puesto y me pusieron a prueba un mes; es así como hasta el día de hoy sigo siendo Asistente de Caja Principal de la Clínica Good Hope.

Asimismo, tuve capacitaciones que me ayudaron en la mejora del puesto como detección de billetes (2014), Excel Básico I, II, Excel Avanzado y Excel Avanzado Financiero; esto hizo que dentro del área se hicieran innovaciones efectivas

1.2.1. Datos generales de la empresa

1.2.1.1. Razón social

Asociación Pastoral de Servicios Médicos Asistenciales de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

1.2.1.2. Visión

Ser una institución reconocida en el sector salud por nuestro liderazgo y excelencia en el servicio, brindando bienestar integral, que refleje a Cristo.

1.2.1.3. Misión

Continuamos el ministerio sanador de Cristo, cuidando la salud física, mental y espiritual.

1.2.1.4. Objetivos

Apoyar el estilo de vida saludable dado por Dios y promover a través de este, la aceptación del mensaje del Evangelio que abarca la naturaleza física, mental, social y espiritual del hombre.

1.2.1.5. Valores

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier institución. En realidad, son ellos los que la definen, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

- Dependencia de Dios. Buscamos cada día encontrar en Dios la orientación y aprobación para cada uno de los planes que nos trazamos.
- Integridad. Somos coherentes entre lo que decimos y hacemos, manteniendo una conducta honesta y transparente.

- Orientación al Servicio. Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, compasiva, amable y respetuosa.
- Compromiso. Amamos lo que hacemos y dedicamos nuestras competencias al servicio del prójimo con responsabilidad para el cumplimiento de la misión.
- Mejora continua. Somos creativos e innovadores y optimizamos los recursos para mejorar la eficacia y calidad de nuestro trabajo.
- Compasión. Somos solidarios y sensibles con los sentimientos de las personas y nos mostramos dispuestos a aliviar y reducir sus sufrimientos.

1.2.2. Experiencia profesional realizada

En el año 2015 empecé a trabajar en el área de contabilidad de la Clínica Good Hope como asistente de caja principal; desde esa fecha tuve capacitaciones y me empapé de todo referente a cajas y arqueos sobre todo en la contabilidad denominacional; asimismo, me pidieron apoyar en otras áreas contables como pago de proveedores y pago médicos es así que aun en mi época universitaria ya manejaba sistemas contables.

En vista del cambio de área tuve que llevar ciertas capacitaciones para realizar un mejor trabajo tales como detracción y retención, capacitaciones sobre impuesto y atención al cliente.

1.2.3. Organigrama

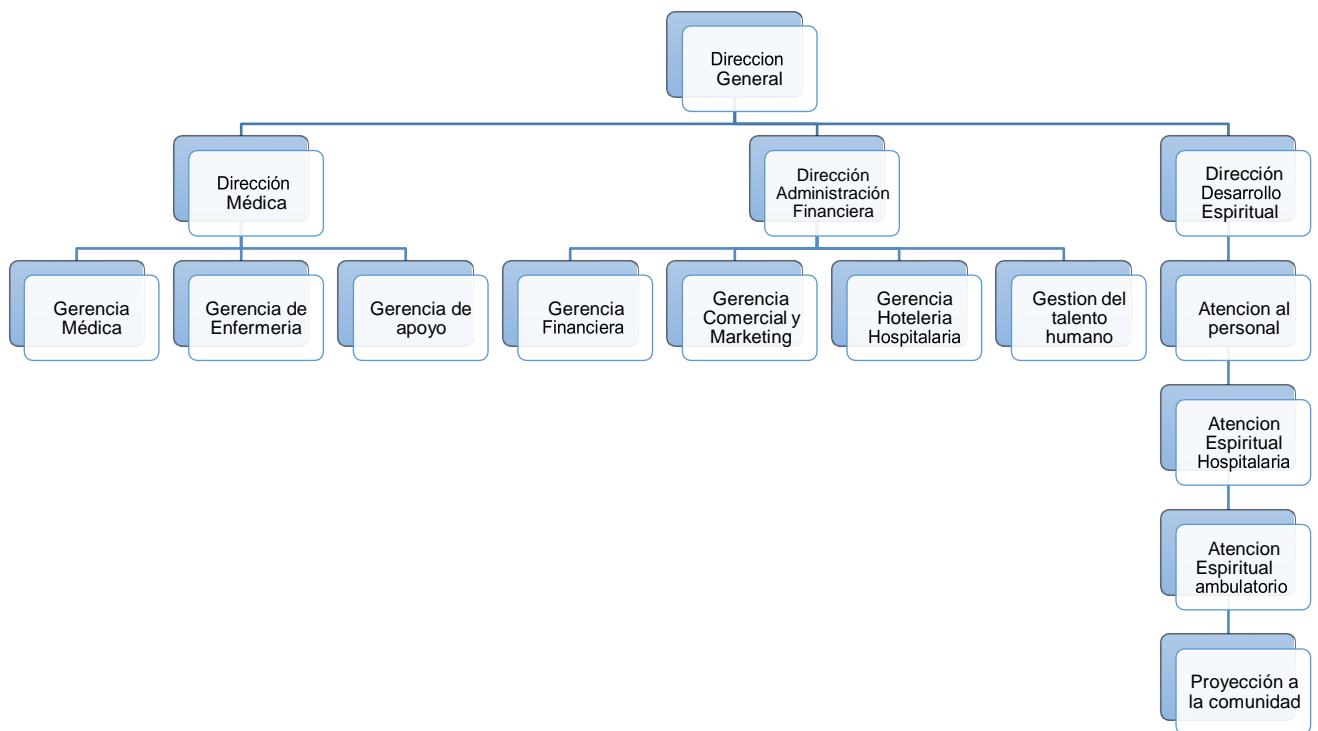


Figura 1. Organigrama red medica adventista

Capítulo II. El Problema

2.1. Identificación del problema

Durante el estudio realizado en la Clínica Good Hope, área de cobranzas se observó varios problemas al momento de cobrar los servicios con tarjetas; uno de ellos es que cuando se contabilizan estos pagos (*voucher*) se invierte un aproximado de 4 horas y con margen de error, es decir el cajero principal tiene que verificar, desengrapar y ordenar los *voucher* como se verifica en los anexos 4 y 5 para luego digitar en un excel y llegar al monto total de la suma correspondiente a los 40 cajeros de la institución. Cabe resaltar que estos comprobantes luego son archivados para su respectiva conciliación tanto interna como externa.

Asimismo, se observó que hay mucha pérdida y duplicado de *voucher* por los cajeros ya que no hay un buen control al momento de hacer el arqueo y eso genera problemas tanto en el área contable como para el mismo paciente que está haciendo su pago; en caso se pierdan estos *voucher* pasará a la cuenta del ejecutivo de cajas y eso afectara su reporte mensual hasta que compruebe que efectivamente existió ese *voucher* y corresponde a un pago; eso implica esperar que el banco haga el deposito semanal y verificar si está en la cuenta.

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

- Diseñar un modelo de gestión de cobranza integrado al sistema informático “Auxiliar ventas” que permita la optimización del manejo del sistema para facilitar el proceso de arqueo diario y su contabilización, en la Clínica Good Hope Miraflores – 2018.

2.1.2. Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos del sistema de cobranza por medio de tarjetas el cual facilita el proceso de arqueo diario y su contabilización en la Clínica Good Hope, Miraflores - 2018.
- Desarrollar un manual de procesos en caja principal sobre la gestión contable respecto a la cobranza por tarjetas en la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018.

2.2. Justificación

Esta investigación es importante y necesaria porque pretende mejorar y agilizar el proceso de arqueo diario en la Clínica Good Hope en cuanto a los *voucher* para que puedan ser contabilizados de una manera más fehaciente y el área de conciliaciones pueda cuadrar con exactitud.

Asimismo; esta propuesta nace a raíz del alza de pagos efectuados en la clínica por medio de tarjetas de crédito o débito que se viene presentando en los últimos meses.

Por ende, consideramos que esta propuesta será de mucha ayuda para la empresa en el proceso de arqueo diario y sobre todo al momento de verificar la conciliación del Banco emitido con nuestro registro diario de los *voucher* en la contabilidad.

2.3. Presuposición filosófica

En el libro de San Lucas 3:14 menciona lo siguiente: “También algunos soldados le preguntaron, diciendo: Y nosotros ¿Qué haremos? Y él les dijo: A nadie extorsionéis, ni a nadie acuséis falsamente, y contentaos con vuestro salario”.

Cuando el cajero no reporta completo su arqueo en varios casos se le descuenta de su salario, suele pasar cuando se pierden los *voucher* y a veces es por culpa del propio descuido del mismo, pero si tuviésemos un mejor control de estos comprobantes aun así se pierda habría opción de verificar a que pago corresponde.

Por otro lado, en 1 Corintios 14:33 señala que “Porque a Dios no le gusta el desorden y el alboroto, sino la paz y el orden. Como es costumbre en nuestras iglesias”.

Este versículo nos menciona sobre el orden que como hijos de Dios debemos tener más aún si hacemos un trabajo para su institución, el orden se debe manifestar en todos los aspectos de nuestras vidas y en este caso mientras el orden se mantenga en el área de cobranzas como son las cajas se tendrá un mejor manejo, control y veracidad sobre los pagos efectuados por tarjetas.

Capítulo III. Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Ordoñez, (2012) en su tesis “Propuesta de un sistema administrativo contable en el área de cobranzas enfocado a un mejoramiento y recuperación de cartera vencida para laboratorios de medicina Gugonza S.A,” tiene como objetivo fabricar y comercializar medicinas de buena calidad para satisfacer los deseos y necesidades de la población y tuvo las siguientes conclusiones:

- En toda empresa debería existir un organigrama que pueda representar de manera gráfica la estructura de cualquier organización y así poder interactuar de manera social y profesional para su mejor crecimiento.
- Por otro lado, es bueno que todo el personal pueda conocer las debilidades y fortalezas de las empresas para poder afrontar todo tipo de problemática que se encuentre en el camino tanto operativo como contable.
- Asimismo, en el área de cuentas por cobrar se pudo evidenciar que sus procedimientos no son los mejores y de tal forma no ayudan en el proceso es por eso que siempre es bueno innovar o actualizarnos con el fin de que los procesos contables de la empresa se puedan ejecutar de una manera rápida y eficaz.

Vasquez (2017) en su revista emitida con el tema efectividad del análisis nos menciona las propuestas cómo lograr una efectiva gestión por cuentas por cobrar y hace énfasis a tres aspectos importantes principalmente en la definición de política de ventas a crédito, que engloban tanto en la definición de los montos como

de los plazos que conviene otorgar; asimismo, el análisis de crédito que se debe elaborar para la identificación de riesgo en los pagos no realizados por los clientes y por último mediante un diseño de acciones efectivas poder lograr ejecutar la cobranza. Como se puede ver el autor nos menciona tres pasos importantes respecto a cobranzas que toda empresa debería tomar en cuenta.

Cejas (2017) en su revista titulada “Mejoras en la gestión de proceso Editorial” refiere a que presenta en su catálogo más de 100 revistas de España, México, Brasil, Argentina, Portugal y Colombia, el cual cuenta con 24 publicaciones con factor de impacto y 33 revistas indexadas en PubMed. Por medio de esta revista el autor ofrece una herramienta tecnológica que les facilita el proceso editorial y dejar atrás lo manual e implementar el nuevo sistema de apoyo; cabe resaltar que mientras la tecnología avanza toda empresa debe estar al nivel de los cambios eso implica actualizar nuestra gestión contable es así que se menciona que su proceso es de ingresar a una plataforma digital donde los autores, revisores y editores se conecten en vías de mejorar la calidad del artículo y regimentar las etapas de la revisión. También ofrece estadísticas sobre la cantidad de rechazos y aceptaciones; asimismo se considera importante esta opción en la medida que les permita ver y analizar sus progresos y sus limitaciones.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Koontz & Weihrich, (1998) en su libro de administración hace énfasis en la identificación de los procesos administrativos como son los de planeación, organización, dirección, coordinación y control, las cuales son propias del proceso administrativos presentes en las actividades o áreas de la empresa. Las teorías de la administración van tomando enfoques modernos debido al mercado que es muy

cambiante permitiendo a las empresas desarrollar posiciones competitivas no solo preocupándose en las organizaciones si no también enfocándose en el personal que participa en la organización.

Chirinos Rixe, (2002) en su tesis “modelo de gestión de cartera morosa, para optar el título de licenciado en computación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión de cobranzas que asegure la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera, como también organizar la función de cobranza, llevar a cabo las distintas tareas para cobrar más rápido y efectuar un seguimiento más eficaz de la gestión de cobranzas, clasificar los clientes a los efectos de diseñar distintas gestiones y psicológicas de cobranzas es por eso que se utilizó una metodología descriptiva, llegando a las siguientes conclusiones:

- A una mejor gestión de cobranzas se elevará la eficiencia en el control de la cartera esto permitirá que se pueda sugerir una estrategia a seguir con el comportamiento de pago y así el cliente no pueda resistirse al pago de su deuda.
- El modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar y así poder priorizar los montos de mayor antigüedad, pagos incumplidos entre otras problemáticas de cobranza y serán gestionadas una vez al mes.

Gonzales (2015) en su tesis “Análisis de la Gestión de Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. nos habla sobre la importancia de las estrategias financieras para poder mejorar el proceso de cobranzas en toda empresa y la recuperación de cuentas por cobrar y desarrollan un papel fundamental ya que permiten agilizar y articular los componentes internos

así también con los externos de tal manera que se pueda llegar a las metas propuestas de la organización en la parte de cobranza; asimismo, una parte importante para el logro de las metas es tener una buena gestión adecuada respecto a las cobranzas eso indica administrarlo adecuadamente sino se pierde la liquidez y se hacen gastos innecesarios pudiendo mejorar el proceso.

Rodriguez Chacon & Rodriguez Ibañez, (2014) en su tesis denominada “Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC año 2014” llegaron a las siguientes conclusiones:

- Es innecesario tener un buen control de cobranzas ya que la empresa no cuenta con un área administrativa en donde se puedan dividir las funciones contables y dentro de ellas supervisar bien los cobros, sin duda es importante es esta área para toda empresa si es que se pretende mejorar financieramente como tecnológicamente.
- El sistema de control de cobros es deficiente ya que como se mencionó no hay un área específica el cual pueda dar mejoras y esto repercute en no poder hacer una evaluación de la situación de sus clientes antes de otorgar el crédito solicitado, por tal motivo la empresa no va tener liquidez para solventar sus obligaciones ya sea con terceros o con los mismos trabajadores y hará que se busque dinero por otro medio.
- Mediante la elaboración de esta propuesta de políticas de cobranza se constituyó cinco elementos básicos e importantes que abarquen la subsanación de los problemas actuales del área de cobranzas y son los siguientes: Acciones preventivas a la morosidad, recuperación del crédito

moroso, diseño de políticas de cobranza, manual de organización y funciones y flujo grama de cobranza. Esto será de mucha ayuda para el mejoramiento y avance del mismo.

3.2. Fundamentos teóricos

Perez y Tafur (2015) mencionaron el concepto por gestión crediticia o “administración de las cuentas por cobrar” que viene a ser el correcto manejo de los activos. Según Semple, R. (2010) las Cuentas por Cobrar representan derechos y obligaciones a corto plazo por ventas y servicios prestados, que pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como efectivo, aceptaciones y que por lo tanto pueden ser cobrados. Desde este punto de vista, se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son: las políticas de créditos, las condiciones de créditos y las políticas de cobro” Asimismo, establece que la gestión crediticia es proponer condiciones, construir escenarios adecuados, proveer capacidades a los equipos de trabajo; podemos considerar que la gestión crediticia son guías para orientar la acción, previsión, visualización empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades habrá de realizarse para lograr objetivos en el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

3.2.1. Gestión efectiva de cobranzas

Endara, (2006) nos proporciona 5 llaves, para así poder efectúan una mejor cobranza y tener éxito.

1. La llave Número uno es una de las importantes el cual se le ha denominado “Actitud frente a la Gestión que realiza y la que la representa”.
Consiste básicamente en afrontar las obligaciones y responsabilidades de la empresa de una manera correcta mostrando lo mejor de ella aun así la situación no lo amerite.
2. La llave número dos. “Organización Interna hacia el Trabajo y el Flujo Empresarial de Negocio” Esta llave lleva explica la importancia de prepararse para la gestión de un buen conocimiento y manejo de herramientas laborales que hay que tener dentro de la institución o empresa y para ello debemos de contar con un manual organizacional, algunas capacitaciones que nos ayude a comprender más el negocio al cual estamos laborando.
3. La llave número tres. Enfatiza la percepción que debe tener el cliente sobre la capacidad de organizar información y que esta llegue a terceros bien efectuados, asimismo; este tema influye en la morosidad de una cuenta y esta herramienta se puede utilizar para la mejora de la gestión de la empresa.
4. La llave número cuatro. Esta llave resalta la importancia de los medios que influyen en el crecimiento de la empresa, asimismo, el marketing viene a ser una herramienta de gran ayuda para que la empresa empiece a ser conocida no solo a nivel nacional sino a nivel internacional, por lo tanto, esto implica que la empresa debe innovar y ponerse a la altura de las organizaciones según su rubro en pleno siglo XXI.
5. La llave número cinco. Con esta llave se mantiene la importancia de evaluar y medir cada una de las acciones que emprendes para así no olvidar que el

secreto de la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones Vs. las reacciones que producen.

3.2.2. Gestión por procesos

Cantón Mayo (2010) menciona que los modelos de mejora y el de calidad sostienen dos puntos clave en su desarrollo que son los procesos y los resultados. Estos van de la mano ya que no pueden del uno sin el otro. Es por ello que se presenta un equilibrio de medida entre los procesos y los resultados al evaluar la calidad de un centro educativo “Cantón, 2004”.

Ruiz Fuentes & Hernández Peña (2013) en su revista nos menciona sobre el surgimiento de los procesos y calidad el cual va evolucionando a través de los años y unido a ello la gestión por procesos que adquiere importancia para los empresarios como también en las organizaciones; asimismo la gestión por procesos se divide en cuatro etapas fundamentales que son: “Identificación de los procesos y sus interrelaciones internas y externas; Documentación, formación y ejecución; control y mejora”.

Pico (2006) en su revista nos menciona sobre “la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, enlazado con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, se denomina enfoque basado en procesos. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: La comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de los resultados, desempeño y eficacia del proceso, la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas”.

3.2.3. Técnicas de cobranza

Lucero, (2014) sostiene que el “éxito de las recuperaciones de la cartera de créditos está fuertemente sujeto a la gestión tecnológica. Aquí, el soporte de la tecnología va ayudar a la cobranza a cumplir los fines y metas que se propongan; de esta manera se conseguiría aumentar los prestatarios de pago puntual. Hasta el momento, las técnicas de cobranza que se emplean de manera usual entre los intermediarios financieros son cinco:”

- La Técnica Tradicional: la técnica que se aplica aquí es la más común y sencilla el cual consiste en mandar los avisos correspondientes de sus pagos a los clientes y así hacer el castigo de cargo financiero, corte de crédito y ejecución de garantías si así lo requiere.
- La Técnica Convencional – Bancaria: esta técnica se efectúa por los cobros a cuentas corrientes es decir cargarlo a su tarjeta u otra cuenta con saldo acreedor del cliente para luego realizar el castigo correspondiente ya mencionado si es que se amerita.
- La Técnica de Cobro a Presión: su mismo nombre lo define el deudor es visto como presa para cazar no importa los medios que se usen, esto se inicia con el aviso correspondiente y después arranca la batalla por la cancelación de la deuda.
- La Técnica de Premio – Castigo: esta técnica a diferencia de la otra busca la cancelación de la deuda premiando al deudor.
- La Técnica relación Acreedor – Deudor: esta técnica promueve la voluntad de pago del prestatario y cautela su capacidad de pagos.

3.2.3.1. Responsabilidad de la cobranza

Villaseñor (2015) en su libros explica que la responsabilidad de la cobranza en un negocios pequeño recae en el encargado de los cobros, “es común observar que muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria , sin estar siquiera representado por materiales e inventarios listos para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar, ellos cobran personalmente sus ventas y sus esfuerzos tienen a ser efectivos por estar plenamente conscientes de la necesidad de reabastecer su capital de trabajo. Estudios realizados explican que las empresas se van al fracaso porque las políticas y los sistemas de calidad revelan debilidad y en ocasiones ninguna política”.

3.2.4. Establecimiento de políticas de cobranzas

Villaseñor (2015) señala que una institución que este bien organiza le ayudara a determinar qué división asumirá la responsabilidad de cobranzas, y así poder proceder en establecer una política clara que cubra el trabajo de cobro. Esta política se debe someter al análisis periódico de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, el cual por lo general se distribuye un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionados directa o indirectamente con ella, finanzas, contabilidad, ventas, personal y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro de manera tácita, pero claramente entendida.

3.2.5. Fases de la cobranza

El proceso puede ser en tres etapas, así se podrá enfocar las estrategias de acuerdo a las etapas en los que se quiere que se encuentre como son:

1. Las cobranzas normales.
 - Emisión de estado de cuenta y/ o factura.
 - Cobranza preventiva.
 - Cobranza administrativa.
 - Cobranza telefónica.
 - Cobranza extrajudicial.
2. Recuperación.
 - Agencias externas de cobranzas.
 - Juicios.
3. Medidas decisivas.
 - Se encargan de dimensionar las cuentas de los clientes de acuerdo al tiempo evaluado por la morosidad.

3.2.6. Cuentas por Cobrar

3.2.6.1. Cobranza Formal

Villaseñor (2015) define como cobranza formal al proceso que se realiza utilizando los recursos y personal calificados propios de la compañía, o si la empresa lo requiere con la contratación de los call center empresas especializadas en el manejo de carteras

3.2.6.2. Cobranza Judicial

Villaseñor (2015) define que según las necesidades de la empresa la otra opción es la contratación de una empresa especializada en realizar la gestión de cobranzas judicial y extrajudicial

3.2.6.3. Cobranza Extrajudicial

Villaseñor (2015) define que este proceso se realiza fuera de juicio, es decir determinar entre las partes deudor y los abogados él no llevar el caso a juicio y llegar a un acuerdo del pago extrajudicial

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

En este informe se utilizó la investigación descriptiva ya que presenta una interpretación de los resultados que se quieren alcanzar, mostrando procedimientos de cobranza, además de su relación con el sistema administrativo en la empresa.

Asimismo, la investigación descriptiva no solo consiste en acumular y procesar datos de la empresa sino también definir su análisis y los procesos que involucra.

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

Para la presente elaboración de este informe se dio lugar en la institución Asociación pastoral de servicios médicos asistenciales de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Área de contabilidad – caja principal; durante el periodo del año 2018

4.3. Población y muestra de la empresa

Para la ejecución de este informe se contó con la población del área de contabilidad en el departamento de cobranzas de la Clínica Good Hope de Miraflores.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS ESPECÍFICOS
<p>Diseñar un modelo de gestión de cobranza integrado al sistema informático “Auxiliar ventas” que permita la optimización del manejo del sistema para facilitar el proceso de arqueo diario y su contabilización, en la Clínica Good Hope Miraflores – 2018.</p>	<p>Analizar los procedimientos del sistema de cobranza por medio de tarjetas el cual facilita el proceso de arqueo diario y su contabilización en la Clínica Good Hope, Miraflores - 2018.</p>	<p>Realizamos un análisis de la cobranza por medio de tarjetas cuyo periodo abarco el año 2018, se comparó cuadros estadísticos de los ingresos diarios y se llegó a la conclusión que los pagos de tarjetas aumentaron un 50%.</p>
	<p>Desarrollar un manual de procesos en caja principal sobre la gestión contable respecto a la cobranza por tarjetas en la Clinica Good Hope, Miraflores – 2018.</p>	<p>Se creará un modelo de gestión por cobros para la contabilización de los <i>voucher</i>, y así optimizar mejor este proceso para que la conciliación sea exacta.</p>

Cuadro 1. Operacionalización de la temática abordada.

4.5. Desarrollo de la temática abordada

De acuerdo al informe, realizamos un análisis de la cobranza por medio de tarjetas cuyo periodo abarco el año 2018, el cual se comparó cuadros estadísticos sobre los ingresos diarios de arqueos en la caja principal de la Clínica Good Hope y obtuvimos como resultado que hay cierta complicación al momento del cuadro y conciliación de estos ya que en vez de ser un arqueo exacto genera mucha complicación al momento de ser contabilizado el pago siendo que el proceso no contempla verificación exacta, por ello presentamos esta propuesta el cual ayudará mucho a caja principal para sus funciones diarias, y se pueda crear un mejor proceso de cobranza tal como se verifica en la figura 1; Asimismo, se determinó que los pagos de tarjetas han incrementado un gran porcentaje de enero a abril y que incluso ya no ingresa mucho efectivo en soles es por eso que esta nueva propuesta ayudará en agilizar el proceso contable y la veracidad del dinero a nuestro favor.

Finalmente se evaluarán las nuevas opciones dadas por sistema con un tiempo de duración mensual y se irán comparando las mejoras en los anexos de ventas y contabilidad.

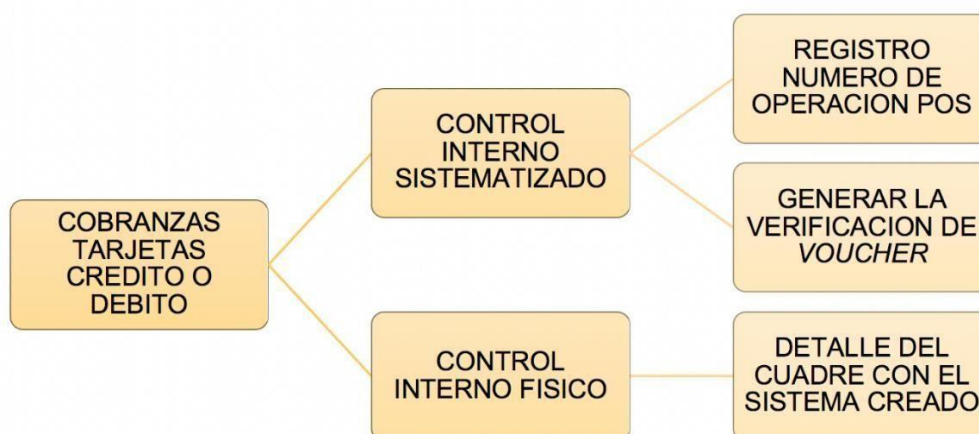


Figura 2. Proceso de Cobranza

Capítulo V. Resultados

5.1. Resultados descriptivos

Durante el estudio realizado para este informe se obtuvieron grandes propuestas para un mejor control de cobros por tarjetas que implican los *voucher* y así poder optimizar el tiempo al momento de ser contabilizados, asimismo, mejorar la veracidad en la conciliación presentada por el banco y evitar que haya pérdidas y/o duplicados del mismo.

El filtro principal para que todo este proceso se desarrolle de manera correcta será en caja; es decir, todos los cajeros tendrán una capacitación sobre cómo registrar los *vouchers* de pago en el sistema de ventas; Por tal motivo, se implementará una nueva opción de pagos para que el cajero detalle cómo se efectuó el cobro por servicio.

Asimismo, cuando el cliente viene a cancelar su servicio el cajero va tener que registrar de manera obligatoria qué medio de pago está utilizando, por defecto el sistema le arrojará una opción donde tiene que poner el número de operación del *voucher*, de manera que cuando se haga el arqueo final del día pueda reflejar el monto total de Visa o MasterCard de manera detallada y con número de operación. Esto quiere decir que lo que tiene en el sistema debe tenerlo en físico y con eso va de frente a presentar su arqueo.

Cuando se presente el arqueo ante la persona encargada, este deberá verificar que el total sea el mismo importe dado por el sistema, en caso contrario si encuentra diferencias se buscará detectar, en el momento, qué fue lo que pasó con el *voucher*.

Al día siguiente, cuando en caja principal se haga el consolidado y la verificación de los *voucher*, ya no se tendrá que digitar uno por uno en el sistema del Excel, sino que ahora se tendrá la opción de generalizar los pagos de visa y MasterCard y serán arrojados en un Excel solo para cambiar la cuenta y que pueda ser importado al CTR para su contabilización y conciliación.

Por otro lado, el área de conciliación ya no tendrá problemas en cuadrar los pagos mensuales, ya que el Banco manda un reporte de todos los montos generados por tarjetas, los cuales tienen que ser verificados con el Excel que caja principal realiza y así llegar a cuadrar los montos en cero.

Este proceso evitará que hayan duplicados de *voucher* y el cajero no se vea perjudicado, asimismo, será más fácil de cuadrar y poder innovar otras cosas con el tiempo ahorrado.

A continuación, se presenta los pasos para el conteo de *voucher* y su contabilización.

- Paso 1

El cajero deberá ingresar el tipo de pago y en este caso si fuera tarjeta poner el número de operación como se verifica en la figura 2.

Forma Pago	Soles	Paga con :	0,00
Importe	Soles	Total a pagar :	105,01
	Dolares	Vuelto :	0,00
	Tarjeta Visa	Redondeo :	0,00
	Tarjeta Mastercard	Vuelto final :	0,00
	Tarjeta Dinners		
	Tarjeta American Express		
	Tarjeta Provis		

Figura 3. Reporte de pagos (nueva implementación)

- Paso 2

Al finalizar el turno el cajero sacará un reporte de todo lo ingresado por tarjetas el cual será generado en el mismo sistema y tendrá que cuadrar con el total de sus *voucher* en físico, como se verifica en la figura 3.

Reporte de Ventas										
Fecha: del		09/11/2018	al	09/11/2018	Ciente: -- Todos --	Pago al: -- Todos --	Login: SUSANAB			
#	Nombre	Docum.	Número	Desc.	Base	IGV	Total	Fecha	Hora	Cajero
1	CCALLOHUANCA CCALLOHUANCA JOAQUINA	BOLETA E	B210-028085	0.91	2.75	0.50	3.25	09/11/18	06:15 pm	susanab
2	DIRECCION MEDICA	PED. INT	010-010165	0.00	8.22	1.48	9.70	09/11/18	06:06 pm	susanab
3	ATENCION DE SALUD A DOMICILIO	PED. INT	010-010164	0.00	8.22	1.48	9.70	09/11/18	06:05 pm	susanab
4	UCI NEONATAL/AISLADOS/SALA DE BB	PED. INT	010-010163	0.00	8.22	1.48	9.70	09/11/18	06:04 pm	susanab
5	HOSPITALIZACION - PISO 3 - TORRE B	PED. INT	010-010162	0.00	32.88	5.92	38.80	09/11/18	06:03 pm	susanab
6	HOSPITALIZACION - PISO 3 - TORRE A	PED. INT	010-010161	0.00	32.88	5.92	38.80	09/11/18	06:02 pm	susanab
7	LIMPIEZA	PED. INT	010-010160	0.00	73.98	13.32	87.30	09/11/18	06:01 pm	susanab
8	UCI PEDIATRICA	PED. INT	010-010159	0.00	24.66	4.44	29.10	09/11/18	06:01 pm	susanab

Figura 4. Detalle de ventas por tarjeta

- Paso 3

Entregará su arqueo en caja principal y el encargado verificará por el sistema si efectivamente los montos son reales y si ingresó todos los *voucher* caso contrario significará que no hizo bien el primer paso. Lo podemos visualizar en la figura 4.

Ingreso de Detalles		
#	Dólares	Soles
1 Efectivo	0.00	0.00
2 Voucher Visa	0.00	0.00
3 Voucher Master Card	0.00	0.00
4 Credi Pagos	0.00	0.00
5 Depósitos Bancarios	0.00	0.00
6 Cheques	0.00	0.00
7 Credi Cargo	0.00	0.00
8 Agente BCP	0.00	0.00
9 Vales	0.00	0.00
Sub-Total	0.00	0.00

¿Desea Finalizar?

Aceptar

Figura 5. Reporte de ingresos

- Paso 4

Al momento de cuadrar los *voucher* de todos los cajeros de la Clínica Good Hope, el asistente solamente generará por separado ya sea visa net o MasterCard y el sistema arrojará en un Excel de manera ordenada cada monto esto tendrá que ser unido y llegar al mismo cuadro dado por el sistema y físico.

Para el paso número 4 se estima un aproximado de 15m en terminar el proceso ya que por ahora se toma 4 horas en realizar el cuadro digitando *voucher* por *voucher*.

Asimismo; se presenta un cuadro de procesos en el cual se detalla los minutos sobre la optimización del tiempo trabajado por el asistente de cómo es ahora y como sería implementando esta nueva propuesta como se verifica en la figura 3, y tiene una reducción de 380m equivalentes a 6horas y media, esta figura especifica claramente que el tiempo se reduce y podría ser utilizado en nuevas propuestas e innovaciones incluso menos servicio de mano de obra.

PROCESO ACTUAL		PROCESO PROPUESTO	
Ítems	tiempo (minutos)	Ítems	tiempo (minutos)
Arqueo General	300	Arqueo General	120
Armar sencillo	60	Armar sencillo	30
Entrega sencillo	30	Entrega sencillo	30
Ordenar <i>Voucher</i>	90	Ordenar <i>Voucher</i>	30
Digitar <i>Voucher</i>	60	Digitar <i>Voucher</i>	10
Cuadrar Adelantos	60	Cuadrar Adelantos	30
Contabilizar Sencillo	10	Contabilizar Sencillo	10
Otros	60	Otros	30
TOTAL	670	TOTAL	290

Figura 6. Promedio de tiempo realizado

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- a) La optimización del nuevo diseño para el manejo del sistema ayuda en el proceso de cobranzas por medio de tarjetas dado que obtiene una mejor contabilización en las áreas correspondientes y se reduce el tiempo invertido en cuadrar los *voucher*.
- b) La implementación del diseño para el manejo del sistema permite veracidad y cuadro exacto en los arqueos presentados por los cajeros y menor riesgo de pérdida de *voucher*, asimismo, ayuda para que los cajeros no se vean afectados en sus cuentas personales al momento de rendir.
- c) La optimización del manejo del sistema permite desarrollar manuales de proceso y un diagnóstico organizacional que implica el área de gestión del talento humano y del uso del sistema informático para realizar una buena gestión.

6.2. Recomendaciones

- El área de caja debería hacer un manual de procesos de cómo realizar los cobros con tarjeta y cómo arquear todos los ingresos de manera que cuando llegue a caja principal sea más fácil y efectiva y así poder agilizar todo el cuadro.
- Deberían implementar la opción del PIN PAD que ofrece Visa net y cambiar todo el sistema para un mejor procedimiento y una mejor contabilización tanto en el área de caja como en el área de contabilidad.

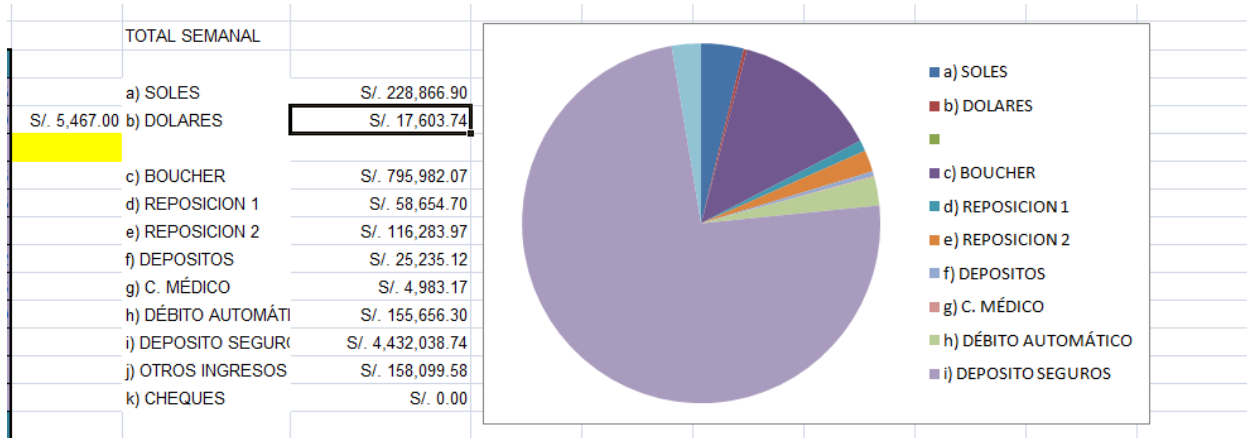
- Se debe implementar mecanismos de control, capacitación, inducción y actualización constante para verificar que los cajeros están haciendo un buen filtro y que la Clínica no se vea perjudicada por estos.

Referencias

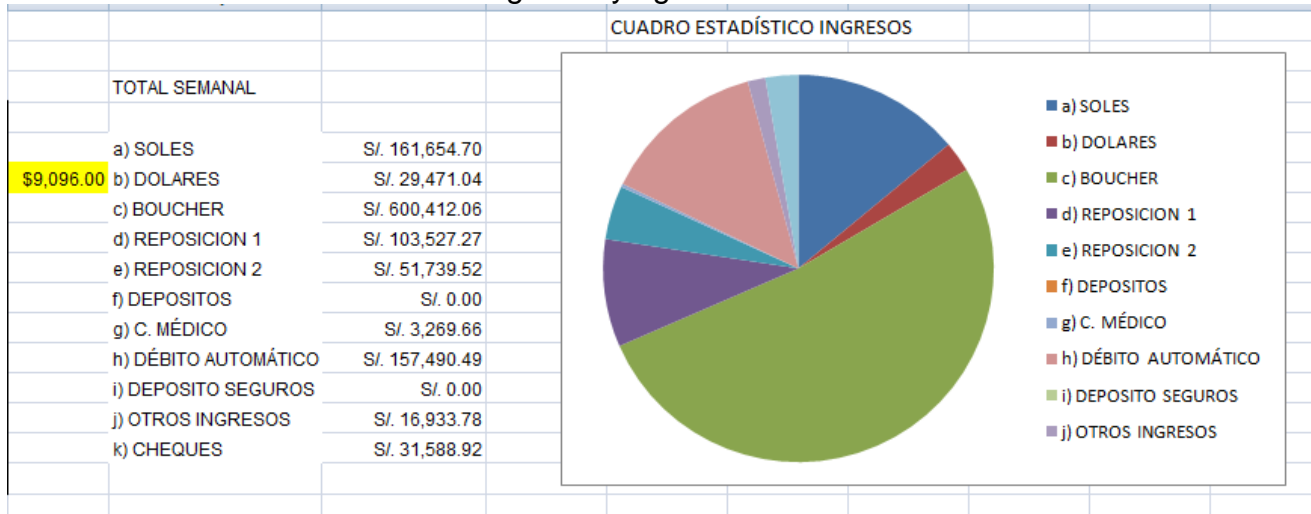
- Canton Mayo, I. (2010). Introduccion al proceso de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educacion*, 3-18.
- Cejas, C. (2013). Mejoras en la gestión del proceso Editorial. *Revista Argentina de Radiologia*, 193-194.
- Chirinos Rixe, M. A. (2002). *Modelo de Gestión de Cartera Morosa*. Lima.
- Endara, C. A. (3 de MARZO de 2006). Gestipolis. *Gestión Efectiva de Cobranzas: Cinco claves del exito*.
- Gonzales Saldaña, A., Hurtado Perez, W., Lazarte Cruz, N., & Ramirez Rodriguez, R. R. (2015). *Analisis de la gestion de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa ecologica amazon foods SAC durante el periodo 2011-2013*. Lima.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administracion: Una Perspectica Global*. New York: Mc Graw Hill.
- Lucero, A. R. (2014). *Estrategia de Recuperación de cartera de crédito*. Lima.
- Ordoñez, I. (2012). *Propuesta de un Sistema Administrativo Contable en el area de cobranzas enfocada a un mejoramiento y recuperacion de cartera vencida "Laboratorios de Medicinas GUGONZA S.A."*. Ecuador: Quito: UCE.
- Perez Quezada, E. D., & Tafur Paredes, R. J. (2015). *Procedimientos de evaluacion a la cartera de clientes para mejorar la Gestion crediticia de "Repuestos y accesorios Castillo SRL" Trujillo 2015*. Trujillo-Peru.
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos, Elemento fundamental de un sistema de gestion de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Analisis de Coyuntura*, 291-309.
- Rodriguez Chacon, E. S., & Rodriguez Ibañez, F. M. (2014). *Implementacion de politicas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estacion Valle Chicama S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego -UPAO.
- Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I., & Hernandez Peña, A. (2013). La gestion por procesos, su surgimiento y aspectos teoricos. *Ciencias Holguin*, 1-11.
- Vásquez Cotera, D. (2017). Efectividad de Analisis Crediticio a traves de Estados Financieros en Empresas no Financieras. *Aportes*, 1-11.

Anexos

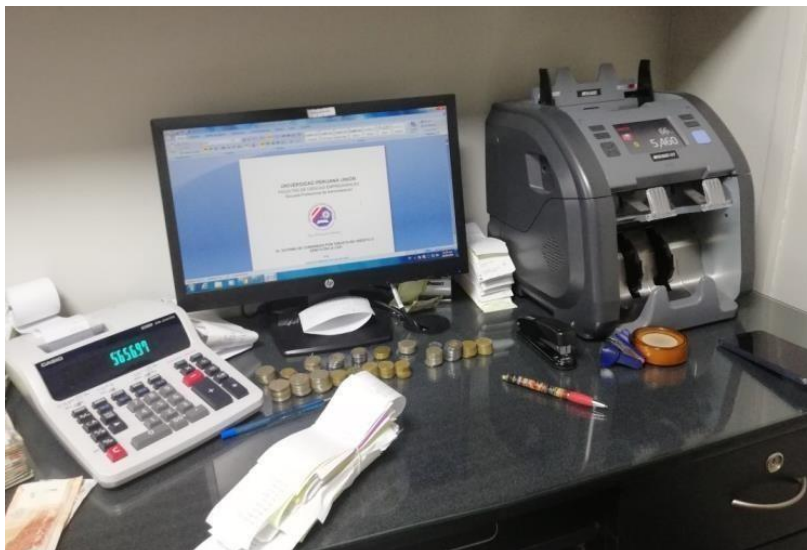
Anexo 1. Detalle semanal de los ingresos y egresos



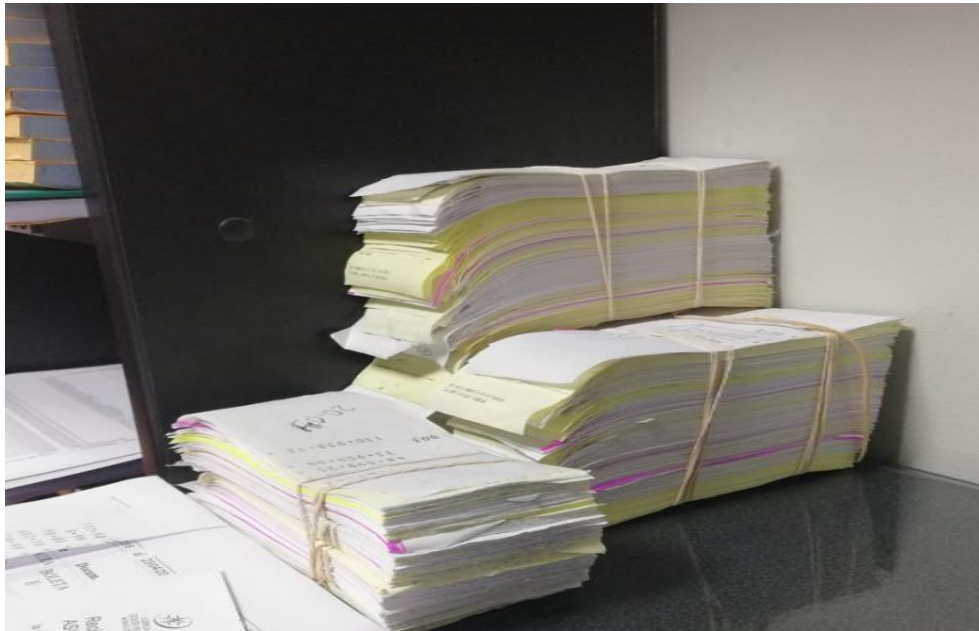
Anexo 2. Detalle semanal de los ingresos y egresos



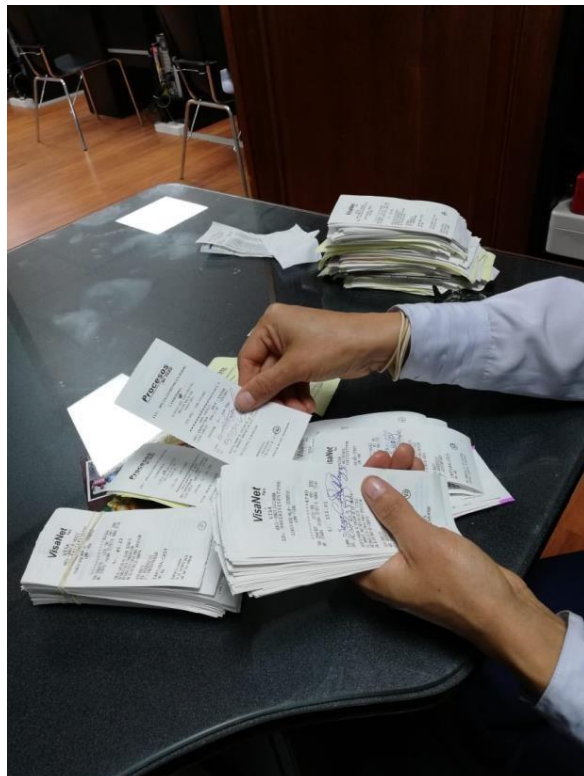
Anexo 3. Proceso de arqueo diario



Anexo 4. Voucher ordenados y digitados



Anexo 5. Proceso de selección



Anexo 6. Proceso de selección



Anexo 7. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima. 12 de Setiembre de 2018

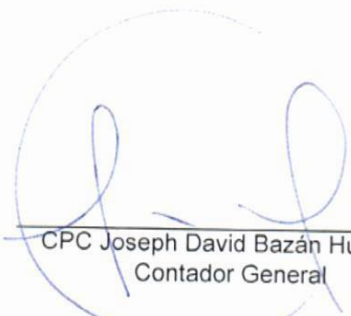
Señores
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Escuela de Contabilidad

Apreciados,

Yo, Joseph David Bazán Huamán, identificado con DNI 46085764, en mi calidad de Contador General de la Institución Adventista Clínica Good Hope, autorizo a Ingrid Edellyne Ascue Acuña bachiller en contabilidad de la Universidad Peruana Unión, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado Plan de mejora en el sistema de cobranzas por medio de tarjeta de crédito o débito en la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018. Como condiciones contractuales, el bachiller se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, escritos, contratos, estados de cuenta) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,



CPC Joseph David Bazán Huamán
Contador General

Anexo 8. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima. 12 de Setiembre de 2018

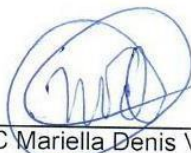
Señores
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Escuela de Contabilidad

Apreciados,

Yo, Mariella Denis Vela Meza, identificado con DNI 41170617, en mi calidad de Coordinadora de Cajas de la Institución Adventista Clínica Good Hope, autorizo a Ingrid Edellyne Ascue Acuña bachiller en contabilidad de la Universidad Peruana Unión, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado Plan de mejora en el sistema de cobranzas por medio de tarjeta de crédito o débito en la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018. Como condiciones contractuales, el bachiller se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, escritos, contratos, estados de cuenta) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,



CPC Mariella Denis Vela Meza
Coordinadora de Cajas

Anexo 9. Ficha ruc

CONSULTA RUC: 20337889167 - ASOCIACION PASTORAL DE SERVICIOS MEDICOASISTENCIALES GOODHOPE DELA IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMODIA			
Número de RUC:	20337889167 - ASOCIACION PASTORAL DE SERVICIOS MEDICOASISTENCIALES GOODHOPE DELA IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMODIA		
Tipo Contribuyente:	ASOCIACION		
Nombre Comercial:	CLINICA GOOD HOPE		
Fecha de Inscripción:	11/12/1996	Fecha Inicio de Actividades:	01/01/1997
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	M.LC.BALTA NRO. 956 RES. MIRAFLORES (ALTURA PARQUE DEL AMOR) LIMA - LIMA - MIRAFLORES		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/MECANIZADO/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 8610 - ACTIVIDADES DE HOSPITALES		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 13/07/2016		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002		

Villa Unión 24 de octubre de
2018

Señor(a):


Bach. Ingrid Edellyne Ascue Acuña.

Presente.

Apreciada señorita Ascue:

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional titulado: *Propuesta de la optimización del manejo del sistema de cobranzas por tarjetas para la Clínica Good Hope, Miraflores – 2018*, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por lo tanto, dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser presentado y editado como trabajo académico de investigación.

Atentamente



Dr. Donald Jaimes Zubieta
Doctor en educación,
Corrector de estilo
16499368