

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UN
CENTRO HOSPITALARIO EN EL DISTRITO DE SAN
MIGUEL, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Gerson Pastor Alvarez Liñan

Asesor:

Mg. Sabik Soriano Navarrete

Lima - Perú

2019



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Sabik Soriano Navarrete, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- **GERSON PASTOR ALVAREZ LIÑAN**

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “**La Gestión de Créditos y Cobranzas en un Centro Hospitalario en el Distrito de San Miguel, 2018**” para aspirar al título profesional de: Contador Público por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.



Mg. Sabik Soriano Navarrete

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Alvarez Liñan Gerson Pastor para aspirar al título profesional con la tesis denominada: LA GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS EN UN CENTRO HOSPITALARIO EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, 2018

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

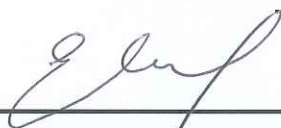
Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

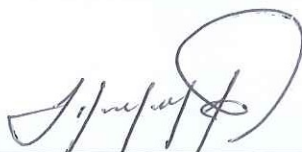


Mg. Alberto Alvarez Lopez

Jurado
Presidente



Mg. Edwin Paul Prado Cominges
Jurado



Mg. Héctor Manuel Torres Oporto
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por la salud y fortaleza para culminar la carrera.

A mis hijos por ser mi empuje en este camino.

A mis padres por su consejos y constantes ánimos en que todo se logra con esfuerzo y dedicación.

A nuestros docentes por sus enseñanzas y apoyo que me brindo desde el primer día de clase.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a la prestigiosa Universidad Privada del Norte por todos los conocimientos impartidos en cada una de sus aulas, a nuestros profesores por su dedicación, tiempo y valores inculcados como fortalecimiento a nuestra carrera profesional.

A mi asesora Mg. Sabik Soriano Navarrete por su paciencia y dedicación a encaminarme a desarrollar mi tesis.

A los destacados profesionales miembros del Jurado, que mediante sus observaciones nos ayudaron a mejorar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema General.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Justificación	14
1.4 Limitaciones.....	15
1.5 Objetivos.....	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos.....	15
1.6 Antecedentes	16
1.6.1 Antecedentes Nacionales	16
1.6.2 Antecedentes Internacionales.....	19
1.7 Bases teóricas.....	22
1.7.1 Gestión	22
1.7.2 Crédito y Cobranza	22
1.7.3 Gestión de crédito	22
1.7.4 Crédito.....	23
1.7.4.1 Origen y evolución del Crédito.....	23
1.7.4.2 Clasificación del crédito	24
1.7.4.3 Tipos de créditos	25

1.7.4.4	Otorgamiento de crédito	25
1.7.4.4.1	Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos	26
1.7.4.4.2	Procedimientos para el otorgamiento de un crédito	26
1.7.4.5	Análisis crediticio	26
1.7.4.6	Metodología de evaluación crediticia	27
1.7.4.7	Riesgo crediticio	28
1.7.4.8	Curva de costo total del crédito	28
1.7.4.9	Información de crédito	28
1.7.4.10	Importancia del crédito	29
1.7.4.11	Términos de crédito	29
1.7.4.12	Supervisión de crédito.....	30
1.7.5	Clasificación de los clientes.....	30
1.7.6	Seguros.....	31
1.7.6.1	Seguros de clínicas.....	31
1.7.6.2	Seguros independientes.....	31
1.7.7	Cuentas por Cobrar	31
1.7.8	Gestión de cobranza.....	32
1.7.9	Cobranza	32
1.7.9.1	Actividades de la cobranza	33
1.7.9.2	Tipos de cobranzas.....	34
1.7.9.3	Normas que rigen la cobranza.....	35
1.7.9.4	Fases de la cobranza.....	35
1.7.9.5	Importancia de la cobranza	36
1.7.9.6	Proceso de Cobranza.....	36
1.7.9.7	Estrategias de cobranza.....	36
1.7.9.8	Procedimientos de la Cobranza.....	37
1.7.10	Flujograma	38
1.7.10.1	Beneficios del flujograma	38
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA		39
2.1	Operacionalización de variables	39
2.2	Diseño de Investigación.....	40
2.3	Unidad de estudio	40
2.4	Población	41

2.5	Muestra (muestreo o selección)	41
2.6	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	41
2.7	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS		42
3.1	Gestión de crédito	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		55
4.1	Discusión	55
4.2	Conclusiones y Recomendaciones.....	57
4.2.1	Conclusiones	57
4.2.2	Recomendaciones	59
REFERENCIAS		60
ANEXOS		65
Anexo N° 1 Recopilación de datos		65
Anexo N° 2 Gestión de cobranza a la Eps.		66
Anexo N° 3 Gestión de cobranza a los pacientes particulares		67
Anexo N° 4 Gestión de cobranzas a los Seguro independiente		68
Anexo N° 5 Tabla total de importes y cantidades de pacientes de Eps. Particulares y Seguros independientes, 2018.....		69
Anexo N° 7 Matriz de consistencia.....		70
Anexo N° 8 Validación del instrumento		71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 2. Cantidad e importes de pacientes atendidos por Eps. Año 2018.....	42
Tabla 3. Cantidad de pacientes atendidos particulares año 2018.	44
Tabla 4. Número de cartas de garantía a pacientes de seguros independientes año 2018.	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principales aseguradoras del Perú.....	31
Figura 2. Cantidad de pacientes atendidos por Eps. Año 2018.....	42
Figura 3. Cantidad de importes por Eps. Año 2018.....	43
Figura 4. Asiento por cantidad de crédito otorgado a la Eps. 2018.....	43
Figura 5. Cantidad de pacientes atendidos particulares año 2018.....	44
Figura 6. Cantidad de importe de particulares año 2018.....	45
Figura 7. Asiento por cantidad de crédito otorgado a Particulares 2018.	45
Figura 8. Cantidad de pacientes atendidos por seguros independientes año 2018.....	46
Figura 9. Cantidad de importe de cartas de garantías seguros independientes años 2018.	47
Figura 10. Asiento por cantidad de crédito otorgado seguros independientes 2018.....	47
Figura 11. Flujograma Gestión Pacientes EPS.....	48
Figura 12. Asiento por el cobro de los créditos otorgados a las Eps.....	49
Figura 13. Flujograma Gestión de Particulares.....	50
Figura 14. Asiento por el cobro de los créditos otorgados a los seguros independientes.	51
Figura 15. Asiento por el canje y cobro de una letra.....	51
Figura 16. Asiento provisión de cobranzas dudosa y castigo de la letra.....	52
Figura 17. Flujograma Gestión de Seguros Independientes.....	53
Figura 18. Asiento de cobro de los pacientes seguros independientes.....	54
Figura 19. Porcentaje total de importe y cantidad de pacientes atendidos de las Eps, Particulares y Seguros independientes, 2018.....	58

RESUMEN

La investigación es presentada para dar a saber la gestión de créditos y cobranzas en un centro hospitalario, con el objetivo general analizar y describir los procedimientos y los procesos que incurren en el departamento de créditos y cobranzas.

Desarrollar una buena gestión es importante, porque encamina tener un mejor control sobre los créditos y cobros en la empresa para el logro de sus objetivos. Se trata de una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal nivel descriptivo. Entre los resultados analizados y obtenidos se determinó que el centro hospitalario como parte de la gestión de crédito y cobranza sus servicios se encuentran segmentados. Tratando de esta manera mantener a sus clientes para poder lograr una mejor gestión.

Finalmente se concluye que el área de créditos y cobranzas de la empresa referenciada, no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas, a la vez la falta de capacitación al personal involucrado, por lo que se pudo determinar las falencias que existe en el área de créditos y cobranzas.

Palabras clave: Gestión, Créditos y cobranzas.

ABSTRACT

The investigation is presented to inform the management of credits and collections in a hospital center with the objective of analyzing and describing the procedures and processes carried out in the credit and collections department.

Developing a good management is important because it leads us to have a better control over the credits and chargers in the company for the achievement of its objectives. It is a research of applied type, non-experimental design transversal descriptive level. Among the results analyzed and obtained, it was determined that the hospital as part of the credit management and collection of its services are segmented, trying in this way to maintain their clients in order to achieve better management.

Finally, it is concluded that the area of credits and collections of the referenced company does not have a manual of credit and collections policies, at the same time the lack of training to the personnel involved, so it was possible to determine the shortcomings that exist in the area of account receivables and account payables or credit and payments.

Keywords: management, credits and collections.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En este mundo globalizado para poder llegar a una buena gestión de créditos y cobranzas dentro del rubro de servicio de salud de la cartera que cada empresa en particular pueda manejar, es identificar cuáles son las principales necesidades. Es por ello, que la gestión de créditos y cobranzas es fundamental e importante en los centros hospitalarios, donde con su actividad eficaz ayudaría a transformar las cuentas por cobrar en efectivo.

En América latina, los niveles de densidad y penetración de primas seguros, entre estos están; Chile y Brasil presentan los niveles más altos en la región. Al cierre del 2016, el crecimiento interanual de las primas de seguros en la región estuvo liderado por México 10.80%, Chile 3.50% y Colombia 3.10% (Isidro, 2018).

Perú es uno de los mercados de seguros en América latina que ha visto la entrada de numerosos actores extranjeros durante la presente década. Los actores locales Rímac y Pacífico han dominado durante años la industria y tenían una participación del mercado conjunta de 57%. Dado que Perú tiene una de las tasas de penetración más bajas entre las principales economías de América Latina (BnAmericas, 2018).

Actualmente, las instituciones y los sectores que aplican la cobranza en el Perú, desarrollan un control de actividades para el proceso de recuperación de los créditos concedidos manualmente ocasionando pérdidas de información garantizada, como consecuencia desorganización de las cuentas por cobrar.

“Cuentas por cobrar es el nombre de venta de conceptos diferentes de productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa”. (Pérez y Merino, 2018)

En Lima – Metropolitana, los centros hospitalarios en el departamento de Créditos y Cobranzas son muy mecanizados por ser unas de las áreas más importantes, donde algunos de sus actividades son el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos de manera eficaz con el objetivo de maximizar la seguridad de la empresa.

El distrito de San Miguel cuenta con diversidades centros hospitalarios que brindan sus servicios a personas naturales y/o jurídicas como compañías de seguros dependientes e independientes, etc. en la cual se va profundizar uno de estos centros, esta institución cuenta con más de 20 años brindando este tipo de servicios que en una determinada ocasión llego a ser unas de las mejores empresas en el distrito. Sin embargo, debido a su gestión de créditos otorgados, actualmente presentan algunas falencias en la recuperación de las mismas para llevar acabo el beneficio de la compañía.

Estos problemas traen como consecuencia no contar con efectivo de manera inmediata perjudicando la liquidez de la empresa, a la vez generando disputa con otras entidades de su entorno, lo que no conlleva a indagar como es la gestión de créditos y cobranzas en el centro hospitalario, donde se hondará en este proyecto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas se manifiesta en el centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de las Entidad Prestadora de Salud?
- ¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de los particulares?
- ¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de los seguros independientes?

1.3 Justificación

La presente investigación se desarrolla con el objetivo de añadir el conocimiento actual sobre uso apropiado en los procedimientos de la gestión de créditos y procesos eficientes en las cobranzas para cumplir con los objetivos de la empresa.

También, podemos manifestar que es práctica, porque esta investigación servirá para analizar los procedimientos de gestión de cobro oportunos con el fin que faciliten resultados convenientes para favorecer a la empresa en la toma de decisiones.

La investigación tiene valor porque, busca desarrollarse eficientemente en sus procedimientos por los problemas que se presentan actualmente y así mejorar la gestión de sus actividades en el centro hospitalario.

A la vez académica porque ayudara a conocer los conocimientos generales de la gestión de créditos y cobranzas, para estudiantes, profesionales y/o pre-profesionales, para futuras investigaciones semejantes.

Aplicando nuevos métodos científicos y procedimientos tecnológicos para que la captación de sus recursos se vea de manera beneficioso para la institución.

1.4 Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentó dificultades para la obtención de información debido a que es una empresa bien reservada, además el personal del departamento de cobranzas no se encuentra a tiempo completo porque hacen trabajo de campo.

A pesar de lo inconvenientes que se presentó en la investigación fue progresando hasta lograr obtener la información necesaria para logra con el objetivo.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar la gestión de créditos y cobranzas del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir la gestión de los créditos y las cobranzas a las Eps del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.
- Describir la gestión de los créditos y las cobranzas de los particulares del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.
- Describir la gestión de los créditos y las cobranzas de los seguros independientes en el centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.

1.6 Antecedentes

1.6.1 Antecedentes Nacionales

(López, 2018) en la ciudad de Lima, en una tesis el grado académico de Maestra de en gestión pública sustentó Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el hospital chancay y servicios básicos de salud 2016. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS. El tipo de esta investigación fue un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Se llegó a la conclusión, existen relación significativa entre las políticas de créditos, condición de crédito y políticas de cobro y la administración de las cuentas por cobrar, así como la gestión de créditos y la administración de créditos para cumplir con los objetivos funcionales de la oficina de economía del Hospital Chancay. La aportación de esta investigación fue que si en una empresa hay una buena relación entre las políticas de créditos y cobros con la administración de créditos y las cuentas por cobrar se cumplirá con los objetivos planteados por la institución.

Igualmente, en la ciudad de Lima (Ruiz, 2018) presentó su tesis para optar el título de contador Público sustentó El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. El objetivo de esta investigación es describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015. El tipo de investigación fue un enfoque descriptivo, explicativo, transversal. Se llegó a la conclusión que la empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranza. Se determinó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mal gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación. La aportación de esta investigación

fue que si se otorga créditos muy flexibles aun sabiendo que el cliente tiene deuda pendiente, se debe tener presente una evaluación de crédito minucioso para que la el crédito del cliente no vaya en aumento.

Asimismo, en la ciudad de Lima (Rubina, R. R. y R, 2017) presentaron sus tesis para optar el título de contador público sustentó Gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables y su incidencia en el procedimiento de créditos y cobranza del año 2016 de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, ubicada en ate. El objetivo de esta investigación es determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en los procedimientos de cobranza de la empresa comercializadora de productos de salud bucal con sede en Ate, Lima, año 2016. El tipo de investigación fue descriptiva. Se llegó a la conclusión, Se recabó la información de los clientes mediante el sistema Navision y hemos encontrado que no usan en su totalidad los procesos que tienen en los módulos para la cobranza. Las cuentas por cobrar han aumentado, manteniéndose las deudas vencidas altas. Los conocimientos que maneja el personal de cobranzas no es el adecuado debido a la falta de capacitación. El área de créditos y cobranzas no tiene suficientes empleados para realizar la gestión de cobro debido al alto volumen de clientes que maneja la empresa, esto está llevando a que se genere pérdidas para la empresa, como es la cobranza dudosa. La aportación de esta investigación fue que si en una empresa a la falta de capacitación y al contar con un manual de políticas de créditos y cobros en el departamento de cobranzas puede tener como consecuencia:

- ✓ Mal control de la cartera de clientes y los créditos otorgados.
- ✓ Aumento de las deudas vencidas y cobranza dudosa.

Por otro lado, Hidalgo, (2010) en la ciudad de Lima, presentó su tesis para optar el título de contador Público desarrollo Influencia del control interno en la Gestión de Créditos y cobranzas en una empresa de Servicios de pre-prensa Digital en lima – cercado. El cual tiene como objetivo proponer la implementación de un sistema de control interno para las empresas de servicios de Pre-Prensa Digital, en el marco de las normas de control: de tal modo que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de Créditos y Cobranzas. Desarrollo una investigación “descriptiva” en un primer momento, luego “explicativa” y

finalmente “correlacionada” con una población de 500 trabajadores pertenecientes de 11 empresas formales e informales. Las conclusiones de esta investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. La aportación de investigación nos hace referencia que tan importante es de contar con un control interno de la gestión de créditos y cobranzas, para obtención de información adecuada y prudente beneficiando a la empresa.

Finalmente, Aguilar, (2013) en la ciudad de Lima, sostuvo su tesis para optar el título de contador Público sustentó Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. año 2012. Teniendo como objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a plenitud, como también los datos encontrados facilitaron el logro de los mismos. Así mismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo, como también se alcanzó los objetivos de esta investigación. Desarrollaron una investigación no experimental, transeccional. Concluyendo, Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, mas no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tiene los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa. El aporte de esta investigación fue que, si en una empresa sus políticas de créditos no son bien sólidas, traerá como consecuencias una mala captación de clientes, considerando solamente la reputación y los años que llevas en el mercado pensado que es un buen consumidor, y como consecuencia la contratación de terceros que ejecuten el trabajo, ocasionando gastos y afectando las utilidades.

1.6.2 Antecedentes Internacionales

Armijos, (2016) en la ciudad de Loja, sostuvo en su tesis para título de Magíster en Gestión Empresarial desarrollo Gestión de procesos en el departamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda, el objetivo de la investigación fue enfocarse en la gestión por procesos en los departamentos de Crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y Crédito COOPAC Ltda., y así poder determinar si están establecidos y aplicados de forma correcta o as u vez carecen de procesos dentro de la gestión administrativa. El trabajo de investigación fue desarrollado con el método descriptivo, cualitativo. Concluyendo:

- El cumplimiento con el objetivo principal de este trabajo, se diseñó y definió los procesos para los departamentos de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito COOPAC Ltda. Y de esta manera puedan ser uso oficial en la cooperativa.
- Se determinó que la Cooperativa de ahorro y crédito Campesina COOPAC Ltda. Pese a ser una institución con más de 10 años de estar posesionada en el mercado no tiene definición los procesos de créditos y cobranzas.
- En base a entrevista realizada a los involucrados de las áreas, se pudo comprobar que existe desconocimiento de la gestión de procesos, y en otros casos conocen en forma muy general, lo cual manifiesta que el presente trabajo será muy útil para los directivos.

El aporte de esta investigación fue que los directivos deben tener más consideración con el departamento de créditos y cobranzas, por más prestigio o antigüedad que la empresa tenga en el mercado, para que se pueda tener un enfoque de definición y conocimiento de los procesos de créditos y cobranzas para el beneficio de esta.

Seguidamente Vera, (2013) en la ciudad de Guayaquil, sostuvo en una tesis para la obtención de título de ingeniería comercial sustentó Gestión de Créditos y Cobranzas para prevenir y Recuperar la cartera vencida del banco Pichincha dela ciudad de Guayaquil en el periodo 2011, donde el objetivo de la tesis fue, elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el BANCO PICHINCHA, desarrollo una investigación aplicada con una población donde se analiza la

totalidad de elementos con el propósito de llegar a los resultados que valide la propuesta. Las conclusiones de esta investigación indicaron que:

La cobranza de cartera vencida que desarrolla la oficina de Pague-Ya para el Banco del Pichincha es muy bajo, ya que en ningún mes del primer semestre del año 2006 se cumple con el mínimo establecido que es de 5% de recuperación del total de la cartera asignada mensualmente. Por este motivo es necesario la aplicación del modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto, en el ejemplo probabilístico que se expone; da como resultado probable que la cobranza de cartera cumple con más del porcentaje mínimo establecido, lo que hará mantener una cartera vencida manejable y por ende la satisfacción de cumplimiento en cobros de cartera que recibiría el Banco del Pichincha de la empresa Pague-Ya.

El aporte de esta investigación fue que al aplicar modelos de gestión de cobros de los clientes ayudara a disminuir el porcentaje de las carteras vencidas, para que el control de estas y se vea reflejada de una manera agradable por el bien de la institución.

Por otra parte, Peraza (2013) en la ciudad de San Diego, República Bolivariana de Venezuela, en una tesis de Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de Crédito y Cobranza en la empresa Molinos Carabobo, S.A.”, el objetivo de esta investigación fue elaborar un plan estratégico para la optimización del control interno de departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa molinos Carabobo. Para lograr los resultados, se desarrolló una investigación de campo, con modalidades de proyecto factible el cual se establecieron tres fases referentes al diagnóstico del proceso actual del control interno para el diagnóstico de ello, se aplicó un cuestionario a una población de tres (3) personas. Las conclusiones de esta investigación sostuvieron que:

- Ausencia del cumplimiento de políticas y normas que regulan el procedimiento de cuentas por cobrar que permita a la empresa orientar los recursos necesarios para la optimización de los recursos.
- La empresa no cuenta con los procedimientos de control interno adecuados para llevar a cabo sus créditos, en primer lugar porque sus políticas de otorgamiento de créditos no se adecuan a las necesidades socio-económicas y político del país, en segundo lugar los requisitos solicitados por la empresa no

permiten reducir los riesgos, ya que la mayoría de los casos no se obtiene a información completa, el analista de crédito no entrevista al futuro cliente sus capacidades de pago.

El aporte de esta investigación fue que al no cumplir con las políticas y normas implementadas en las empresas donde está reglamentado como es que se debe llevar a cabo los procedimientos de cobranza para la recuperación de los créditos, trae como consecuencia insolvencia en la institución.

Asimismo (Carvajal, 2013) en la ciudad Valle de Cauca, sostuvo en su tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público sustentó Sistema de gestión de cartera en el hospital departamental san Rafael E.S.E de zarzal – valle. El objetivo de esta investigación fue Estructurar un sistema de gestión de cartera en el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de Zarzal – Valle. Desarrolló una investigación con enfoque descriptivo. Llegó a la conclusión que Mejorar los procesos y procedimientos de cartera dentro del Hospital, disminuyendo de esta forma las devoluciones y glosas de las facturas. Asignar las funciones y responsabilidades de acuerdo a la normatividad de los funcionarios del área de cartera y contabilidad. Cumplimiento de las normas legales para así reducir los hallazgos de los entes de control. Medir con mayor exactitud la gestión realizada por la entidad en la recuperación del efectivo. Detectar a tiempo los deudores morosos de la entidad. Mejorar la calidad de la información contable. La aportación de esta investigación nos permite saber que, a mejorar los procesos y procedimientos de clientes dentro de la institución, disminuye las devoluciones de facturas y para mejorar el análisis de las cuentas morosas y el registro contable oportuno e información óptima.

Finalmente, en la ciudad del Milagro (Burgos. L & Placencio. S., 2013) sostuvo en su tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría sustentó Estudio para determinar la baja rotación por recaudaciones crediticias en la atención hospitalaria del hospital general Hosna. El objetivo es Identificar las causas de la baja rotación de ingresos por recaudaciones crediticias a través de la verificación y el análisis de los créditos concedidos y su recuperación en montos y tiempos, así como las consecuencias, buscando mejorar la situación actual. Tipo de investigación de enfoque descriptivo. Se llegó a la conclusión se hace el uso de servicio hospitalario a los familiares de los militares por el simple hecho que

presentar una credencial, donde muchas veces el titular no mantenga relaciones con ellos, motivo por el cual el usuario muestra desinterés con los pagos. A través del conocimiento y aplicación de este estudio por parte de todos los funcionarios que pertenecen al departamento de créditos y cobranza la productiva de los mismos, contribuyendo de esta manera con los objetivos institucionales. La aportación de esta investigación nos menciona que al momento de brindar una atención al paciente es importante que esté presente o cuente con un documento donde acredite su atención y pueda utilizar los consumos de la institución, bajo un escrito donde certifique que hizo uso de los servicios para que de esta manera pueda cumplir con el pago.

1.7 Bases teóricas

1.7.1 Gestión

Está compuesto por actividades de acciones administrativas de una empresa, desempeñado por un grupo de trabajadores especializados y preparados para el crecimiento de las compañías (Pérez y Merino, 2016).

1.7.2 Crédito y Cobranza

En las empresas los créditos y la cobranza son dos conceptos íntimamente relacionados, con funciones ya establecidos y que uno es derivado del otro (La economía, 2017).

1.7.3 Gestión de crédito

La gestión de créditos son procesos ya establecidos donde su objetivo está en que los costos que incurran en el otorgamiento de los créditos al consumidor se minimicen.

La gestión de crédito a clientes o Credit management tiene por finalidad incrementar los beneficios de la empresa propiciando el objetivo de las ventas a conseguir, la selección rigurosa en la concesión para minimizar el riesgo, la elección de los medios de cobro más idóneos para agilizar el cobro y un riguroso y exhaustivo seguimiento de los cobros a fin de no colapsar la liquidez de la empresa (Santandreu, 2007).

Por otro parte Brachfield (2009) nos hace referencia que la administración del crédito a un cliente, en primer lugar, es conocer el riesgo vivo de un moroso; que

consiste el dinero que puede perder el acreedor si el deudor entra en crisis financiera, englobando las siguientes partidas:

- Las facturas aun no pagadas y vencidas
- Las facturas pendientes por cuestiones comerciales.
- Las facturas en cartera no vencidos.
- Los efectos descontados.
- Los productos vendidos pendientes por emisión de facturas.
- Los pedidos en curso.

La factura

La factura es un título de crédito especial en las empresas que particularmente inicia en la compraventa o prestación de un servicio u otros bajo un contrato estipulado, donde se refleja obligaciones de pago y valor tributario.

En cuanto al periodo de pago al vencimiento puede ser pagada al contado o al crédito, desde que se brinda el bien o se presta el servicio (Prado, 2016).

1.7.4 Crédito

El crédito es el compromiso de pago que obtiene una persona mediante una promesa en que cancelara su deuda en un plazo determinado.

“El crédito como la posibilidad de obtener bienes y servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”. (Brachfield, 2009, pág. 20)

Por otro lado, Morales y Morales (2014) definen al crédito como “un contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de interés”. (pág. 23)

1.7.4.1 Origen y evolución del Crédito

El crédito existe antes de la era cristianan, en la antigua roma, es tan antiguo como la civilización, los créditos en ese entonces tenían una variación aparentemente elevado entre el 3% y 75%, donde los prestamistas eran los que asumían grandes riesgos por las circunstancias presentadas en aquellas épocas (Sonora, 2007).

1.7.4.2 Clasificación del crédito

Del Valle (2010) nos menciona que los créditos se clasifican:

Según su uso:

- a) **Crédito de inversión:** son aquellos que se otorgan de empresas obteniendo un interés en un determinado tiempo.
- b) **Crédito bancario:** son las que se obtienen de las entidades financieras.
- c) **Crédito entre comerciantes:** constituido mercancía o servicio, dando como inicio a una operación comercial.
- d) **Crédito al consumidor:** por la entrega de un bien o servicio a un cliente, con el fin de ser pagado en una fecha futura, según convenio.

Con base en los documentos que respaldan la operación:

- a) **Documentos de crédito bancario y comercial:** documento que respalda y garantiza la operación realizada.
 - ✓ Letra y pagaré avalado o garantizado.
 - ✓ Letra y pagaré simple.
 - ✓ Cuenta corriente garantizada.
 - ✓ Cuenta corriente sin garantía.
- b) **Documentos de crédito de inversión:** crédito donde están considerados los bonos y pagares.

En atención a las condiciones de pago:

- a) **Crédito normal o contado comercial:** acuerdo de tiempo de pago entre el deudor y acreedor.
- b) **Crédito a plazos:** prorrates del crédito total para ser pagados en varios periodos.
- c) **Crédito fijo con límite renovable:** crédito donde el deudor cancela su cuenta para volver a solicitar otra.
- d) **Crédito garantizado:** otorgado mediante un análisis y control de la cuenta para que el deudor no pase del límite concedido.

Por el sujeto

- a) **Crédito público:** son los créditos gubernamentales (al estado).
- b) **Crédito privado:** créditos exclusivos.
- c) **Crédito mixto:** composición del crédito público y privado. (págs.10 - 11).

1.7.4.3 Tipos de créditos

Entre estos tenemos:

Crédito al consumo: Se utiliza para pagar un bien o servicio. Entre los más comunes están:

- ✓ **Tarjeta de crédito.** - conocido también como revolvente a una cantidad designada, haciendo uso de ella y conforme vas pagando lo que ya consumiste se recupera automáticamente.
- ✓ **Crédito de nómina.** - considerado como crédito financiero, tomando como garantía tu remuneración.
- ✓ **Crédito personal.** - otorgado por los bancos con el respaldo de un fiador, y puede ser utilizado de acuerdo a las necesidades personales.
- ✓ **Crédito hipotecario:** crédito contractual a largo plazo con el fin de una adquirir un inmueble.
- ✓ **Crédito Empresarial:** otorgado para el inicio, agrandar o para la adquisición de nuevos implementos de un negocio.
- ✓ **Crédito Automotriz.** - otorgado por los bancos con la finalidad de comprar bienes de consumo perdurable, excepto autos. Con plazos accesibles.
- ✓ **Crédito ABC.** - crédito para beneficio productivo, iniciar o ampliar el negocio o para adquirir o renovar una casa (Condusef, 2017).

1.7.4.4 Otorgamiento de crédito

Campoverde (2019) nos informa que: el otorgamiento de crédito es un instrumento de captación de clientes en el mercado con el riesgo e incertidumbre de posibles pérdidas afectando el capital de la empresa.

También Westerfield (2012) nos menciona que el otorgamiento de crédito equivale a realizar una inversión en un cliente, ligada a la venta de un producto o servicio y

que los costos asociados al otorgar un crédito no son insignificantes, porque existe el riesgo que no se realice el pago y por consecuencia el riesgo de que la compañía cubra los costos que genera las cuentas por cobrar.

1.7.4.4.1 Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos

En principio al momento de otorgar el crédito o no, estas deben estar establecidas como parte de una política de crédito y estrategia de riesgo en toda entidad.

Considerando las siguientes pautas:

- ✓ Previa evaluación ante de otorgar el crédito.
- ✓ Considerar que el crédito con garantía bueno o malo hay un riesgo.
- ✓ Todo crédito sometido a un análisis igualmente presenta incertidumbre, la idea es que disminuya.
- ✓ El análisis de crédito y su otorgamiento tiene que tener un buen método y sentido común (Business, 2016).

1.7.4.4.2 Procedimientos para el otorgamiento de un crédito

Según Cruz (2013) nos explica que para el otorgamiento de un crédito hay que tener en cuenta los siguiente, “llenado la solicitud: de un préstamo con toda su documentación (copia de cedula del deudor y fiador, garantías legales, estudio técnico de factibilidad) Verificación de la garantía y de la documentación”. (pág. 30)

1.7.4.5 Análisis crediticio

Si el cliente ha cumplido con los requisitos establecidos en el momento del llenado de la solicitud del crédito, le empresa determinara si el crédito es aprobado para el cliente en base a los lineamientos de las 5 C' del crédito (Cruz, 2013).

Gitman y Zutter (2012) nos plantea que las C' del crédito son lineamientos que tomar en cuenta para otorgar un crédito, entre estos tenemos:

- 1. Características del solicitante:** antecedentes del deudor sobre sus antigüedades de pago.
- 2. Capacidad:** disposición del deudor para afrontar el crédito requerido, mediante un análisis de la situación financiera en que se encuentra para así pueda contraponer sus deudas.

3. **Capital:** los recursos patrimoniales invertidos del deudor serán medios de cobro en caso no se cumpla con la deuda.
4. **Colateral:** disposición de que activos será liquidado la cuenta por el incumplimiento del pago.
5. **Condiciones:** capacidad de obtener un crédito fuera de su historial financiero mediante propuestas o mostrando un plan de negocio.

Por otra parte, Morales y Morales (2014) nos informa que cuando se solicita un crédito, no es suficiente presentar un excelente estudio de las 5 C, también debe considerarse una reflexión cuidadosa de las señales de incumplimiento del pago de un crédito que se agrupan en:

- 1) Factores gerenciales.
- 2) Factores financieros.
- 3) Factores industriales.
- 4) Factores de negocios.
- 5) Factores de seguimiento de la cuenta. (pág. 36)

1.7.4.6 Metodología de evaluación crediticia

Flores (2011) nos manifiesta que la evaluación de los créditos debería ser de tres aspectos:

- ✓ **Análisis cualitativo**, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente.
- ✓ **Análisis cuantitativo**, que nos permita analizar la capacidad de pago del cliente.
- ✓ **Destino del crédito**, que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas de la evaluación.

Por otro lado, Zavala y Caro (2015) nos afirma que existe como mínimo dos criterios básicos (...) que están referidos a la capacidad de pago y a los antecedentes crediticios del solicitante del crédito.

- ✓ **Capacidad de pago**, considerado como aspectos “objetivos “es donde se determina principalmente el diseño y el análisis de flujo de caja del solicitante del crédito.

✓ **Antecedentes crediticios**, considerado como aspectos “subjetivos” se determina mediante fuentes de información si el solicitante cumple o no con lo pactado, ya sea crediticio, comerciales, tributario, etc. Siendo la fuente más relevante de estos las centrales de riesgo.

Según Sandoval (2014) las centrales de riesgo, es un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios, comerciales y seguros, conteniendo información consolidada y calificada sobre los deudores de las empresas. Entre estas:

- ✓ Publicas, SBS
- ✓ Privadas, (Equifax, Sentinel, etc.)

1.7.4.7 Riesgo crediticio

Inquietud ante la probabilidad de pérdida por el incumpliendo de pago parcial o total en una fecha establecida a quien se le brindo un bien o servicio (Campoverde, 2019)

Para Brachfield (2009) “cualquier concesión de un crédito implica asumir un riesgo ya que, aunque la expectativa del acreedor es que cobrara en la fecha prevista, siempre existe la incertidumbre del buen fin de la operación”. (pág. 28)

1.7.4.8 Curva de costo total del crédito

Ross, Westerfield y Jordán (2014) manifestaron que la alternativa entre dar el crédito y no se identifica fácilmente, pero es difícil medir con exactitud. Con una política de crédito se podría explicar el resultado.

Para empezar, los costos de manejo relacionados con el otorgamiento de crédito son tres tipos:

1. El rendimiento requerido sobre las cuentas por cobrar.
2. Las pérdidas de las cuentas incobrables.
3. Los costos de administración del crédito y la cobranza del crédito (pág. 55)

1.7.4.9 Información de crédito

La empresa antes de conceder crédito y evaluar las de sus clientes se puede informar de las siguientes fuentes:

1. **Estados financieros.** - presentación del balance general y el estado de resultados.
2. **Informes de crédito sobre el historial de pago del cliente en otras empresas.** - información de solvencia e historial de crédito.
3. **Bancos.** - obtención de antecedentes sobre la capacidad de otros negocios.
4. **Historial de pago del cliente en la propia empresa.** - información en las empresas sobre el cumplimiento de sus obligaciones de manera puntal con otras entidades. (Roos, et.al., 2014, pág.55).

1.7.4.10 Importancia del crédito

Villaseñor (2007) no mencionara la importancia del crédito en una organización para su economía y generando los siguientes beneficios:

- ✓ Incrementa el nivel de venta.
- ✓ Aumento la productividad de bienes y servicios y como consecuencia reduce los costos unitarios.
- ✓ Ductilidad de la oferta y la demanda.
- ✓ Aumento del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podemos pagar al contado.
- ✓ Crea más rentabilidad en el capital.
- ✓ Origina más fuentes de empleo por la generación de nuevas empresas.
- ✓ Incrementa la elaboración distribución.
- ✓ Adquisición de bienes a largo plazo por pagar.
- ✓ Crecimiento en el volumen de las transacciones.
- ✓ Inauguración de extensos mercados nuevos.
- ✓ Los bienes pueden son transferidos fácilmente.
- ✓ Eleva el nivel en los negocios.

1.7.4.11 Términos de crédito

Según Gitman y Zutter (2012) nos explica que los términos de créditos, son requisitos que la empresa impondrá a sus clientes cada vez que se concede crédito por la venta de bienes o servicios.

1.7.4.12 Supervisión de crédito

Para Gitman y Zutter (2012) la supervisión de crédito en las empresas consiste, en una revisión prolongada para determinar si los términos de crédito establecidos a los clientes se están cumpliendo y las cuentas por cobrar de la empresa están siendo pagadas una vez se haya vencido el crédito. Ya que los pagos pausados para una empresa alargan el periodo promedio de cobro, señalando un aproximado la fecha que se será cancelados los créditos.

1.7.5 Clasificación de los clientes

El acreedor puede usualmente determinar por qué un cliente falla en sus pagos, consultando: 1) el registro de compras y pagos en el auxiliar. 2) el archivo de crédito del cliente. 3) la información proporcionada por los agentes de ventas. 4) intercambio de informes o discusiones con grupos de comerciantes.

El cliente generalmente puede ser clasificado dentro de 11 grupos:

1. Clientes que honestamente mal interpretan las condiciones de ventas.
2. Clientes que pasan por alto sus cuentas por negligencias o métodos de trabajos deficientes.
3. Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta.
4. Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo.
5. Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio.
6. Clientes que siempre se atrasan
7. Clientes que podrían pagar puntualmente, pero descuidan las fechas de vencimiento porque piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que su propio dinero.
8. Clientes que han sobre extendido, asimismo.
9. Clientes que tienen descuentos no ganados.
10. Clientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes.
11. Clientes que deliberadamente comenten fraude. (Morales y Morales,2014, pág.147 - 148)

1.7.6 Seguros

Compromiso de los seguros hacia los asegurados de cubrir sus gastos de salud; médicos, clínicos, farmacéuticos o hospitalarios a cambio del pago de una prima indicados por póliza (Córdova, 2018).

BnAmericas (2018) no demuestra las principales aseguradoras del Perú

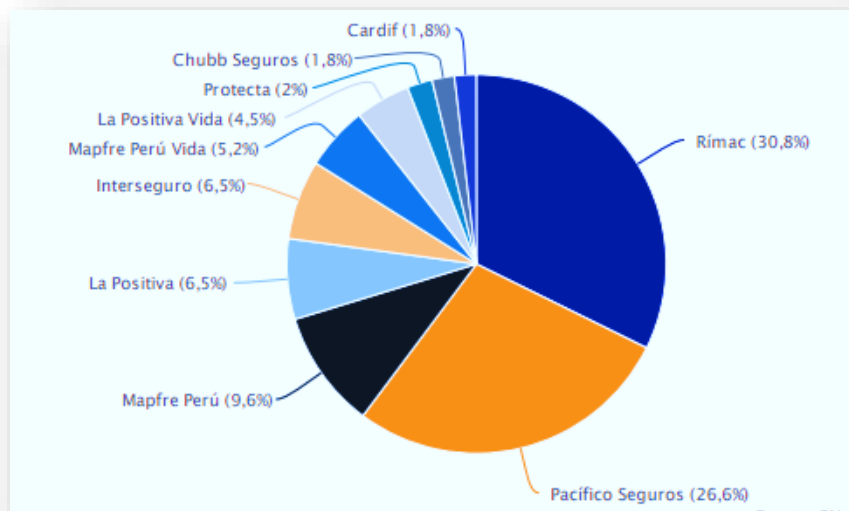


Figura 1. Principales aseguradoras del Perú

Fuente: Bnamericas.com con datos SBS

1.7.6.1 Seguros de clínicas

Contrato que se realiza con el establecimiento y no con la aseguradora. Este seguro otorga a sus afiliados algunos beneficios como descuentos en emergencias, consultas, procedimientos y hospitalizaciones (El comercio, 2017).

1.7.6.2 Seguros independientes

Está dirigido para cualquier persona que desee asegurarse, así tenga un trabajo dependiente o no. Entre su gama de productos se encuentran: Salud Preferencial, Full Salud, Salud Red Médica, Salud Red Médica Clásica y Red Preferente (El comercio, 2017).

1.7.7 Cuentas por Cobrar

Según los autores Van Horne y Waschowincz (2010) nos define que las cuentas por cobrar están representadas por los activos de la organización, así como una suma de

dinero que los clientes deben a las empresas por la adquisición de mercadería a crédito. Donde se deben plantear dos aspectos:

1. Establecer las políticas de crédito, que involucra elegir y determinar condiciones de crédito que se va a regir en la empresa.
2. Puntualizar políticas de cobranzas, que se refiere exclusivamente a las cuentas vencidas.

1.7.8 Gestión de cobranza

Pero Gitman y Zutter (2012) expresa que la gestión de la cuentas por cobrar tiene como objetivo que los créditos se cobre los más rápido como sea permisible y con instrumentos de cobranzas factibles para el así no perder clientes.

En otras palabras, Brachfield (2009) nos menciona que “la gestión de cobro no es una función que se pueda realizar por sí sola, sino que es una actividad que necesita tiempo y recursos” (pág. 14)

Morales y Morales (2014) nos exhorta en lo siguiente” Cuando los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han dado los resultados esperado, y se hace necesaria la asistencia legal, las actividades de cobro habrán alcanzado lo que se conoce como etapa final”. (pág. 177)

1.7.9 Cobranza

Según Morales y Morales (2014) define a la cobranza como una forma de “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. (pág. 90)

En cambio, Bañuelos (2012) define a la cobranza, como un derivado de los créditos que se deben de manejar con habilidad dentro las organizaciones, mediante la emisión de facturas por un servicio y la proposición de mercancía.

De acuerdo con Del valle (2010) donde nos define a la cobranza como el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

- Pagare
- Letra de cambio

- Documentos de embarque
- Otro título valor. (pág. 60)

Pagaré

Promesa de pago escrita que hace una persona (otorgante) a otra (beneficiario).

Letra de Cambio

Valor en título que incorpora el derecho patrimonial consistente en la obligación de dar una suma determinada de dinero, o una cantidad determinada de éste, conforme a los sistemas de actualización o reajuste de capital legalmente admitidos. Constituye un decreto mediante el cual:

Librador; la persona acreedora de la deuda y quien emite la letra de cambio para que el deudor la acepte y haga cargo del importe de la misma.

Librado: es el deudor, quien debe pagar la letra de cambio cuando llegue la fecha indicada o de vencimiento (Pagares Descuento, 2019).

Brachfield (2009) manifiesta que la letra de cambio es considerada por la tradición jurídica como un título de presentación, por lo tanto, el tenedor legítimo de la letra debe tomar la iniciativa y solicitar su pago mediante la presentación del cobro (pág. 218)

Del valle (2009) nos indica que el título valor al ser un documento formal su validez depende del cumplimiento de ciertos requisitos como:

- ✓ La indicación del lugar y fecha de giro.
- ✓ La indicación del vencimiento.
- ✓ El nombre de la persona a quien la orden de quien debe hacerse el pago.
- ✓ La cantidad que el librado manda a pagar, expresándola en moneda efectiva.
- ✓ el nombre y número del documento oficial de identidad de la persona a cuyo cargo se gira. (pág. 59)

1.7.9.1 Actividades de la cobranza

1. Organizar y revisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y examinando inscripción.

2. Desarrollar tácticas y plantear de qué manera se recuperará las cuentas por cobrar mediante controles administrativos.
3. Reducir las cuentas incobrables implementando y proponiendo controles administrativos.
4. Aplicar y respetar las normas establecidas con respecto a la emisión de notas de crédito bajo una supervisión aprobada.
5. Los documentos que correspondan al departamento deben estar supervisados y amparados.
6. Comunicar sobre la conducta de los estatus de los clientes en el pago de sus créditos a las áreas de venta y distribución.
7. Las funciones de los cobradores asignados al área deberán ser supervisadas y programadas.
8. Observación documental y electrónica de los consumidores acreditados y concesionarios.
9. Comunicación con el departamento de la institución: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etc. (Morales y Morales, 2014).

1.7.9.2 Tipos de cobranzas

Entre estos tenemos:

Cobranzas Normal: se ejecuta mediante pagos tradicionales, donde el encargado proporciona al cliente los saldos de sus créditos (Morales y Morales, 2014)

Cobranza preventiva: básicamente es donde se evita el atraso del pago mediante procesos (llamadas telefónicas, correos y/o visitas) para que se ejecute la cancelación (Galdames, 2012).

Cobranza administrativa: cobro de las deudas que están por vencer. Donde las cuentas deben estar segmentadas para que los encargados de la cobranza tengan una adecuada gestión de cobro, como emisión y envío de cartas y reportes para la confianza de pago de los consumidores (Morales y Morales, 2014).

Cobranza domiciliaria: es donde están los saldos pendientes de cobro y se clasificará a la antigüedad para definir la medida de cobros se realizará, el tipo de cobro del siguiente modo:

1. Cobrar todo.
2. Depósito de un adelanto del 50% de la deuda.
3. Devolución del producto vendido (Morales y Morales, 2014).

Cobranza extrajudicial: se realiza una vez vencida la fecha de pago de la deuda y se presenta fuera de juicio, antes que el proveedor decida hacer acciones legales de cobro ante tribunales de justicia. Es decir, evitar disputa mayor y cumpla con el compromiso (Galdames, 2012).

Cobranza prejudicial: alerta a los clientes por sus cuentas una vez vencidas, evitando constancia de negativo antes las centrales de riesgo, originando costos de cobranza (Colpatria, 2018).

Cobranza judicial: es donde se agotan todos los medios de cobro prosiguiendo a los procedimientos judiciales (Galdames, 2012).

1.7.9.3 Normas que rigen la cobranza

- La administración del cobro será por consumidor, teniendo en cuenta el riesgo consolidado, no artículo.
- El nivel económico del portafolio (mora) y tipo de equipo, son puntos que se considera en la gestión.
- La cobranza debe ser positivo, para evitar los procesos judiciales, donde el gestor ha definido parámetros de medición (Integrity Softward Latín América, 2017).

1.7.9.4 Fases de la cobranza

1. **Prevención:** fase donde se previene los procesos legales hacia los clientes que no cumplan con el pago.
2. **Cobranza:** cobro anticipado para el crédito no caiga en morosidad, cuidando el vínculo para posteriormente hacer transacciones productivo.

3. **Recuperación:** acción de recuperación de los créditos vencidos por el departamento de cobranza y la posible desvinculación con el cliente por el incumplimiento de pago.
4. **Extinción:** es donde se realiza los procedimientos contables por el pago de los clientes. (Morales y Morales, 2014, pág. 147)

Por otra parte, Bañuelos (2012) en su teoría afirma que, las fases de la cobranza se realizan con mayor facilidad gracias al estilo de vida y la tecnología de estos momentos, es muy sencillo que los consumidores eludan las llamadas, correos y otro tipo de comunicación. En este entorno, no se deben permitir excusas, por lo que hay que hacer hábil y coherente para conversar con la persona sobre el saldo vencido del crédito.

1.7.9.5 Importancia de la cobranza

Créditos y cobranzas (2010) no explica la importancia de la cobranza al ser puntal beneficiaria a la empresa generando utilidad, liquidez y un buen manejo de las ganancias generando capital de trabajo.

1.7.9.6 Proceso de Cobranza

Créditos y cobranzas (2010) afirma que el proceso de cobranza consiste en cobrar a los clientes dentro de los plazos establecidos por la empresa, con dos principios básicamente importantes; ayudando a incrementar las ventas y además manteniendo la buena intención del deudor para así mantener el negocio.

Para los autores Galaz, Yamazaki y Ruiz (2012) los procesos de cobranza son basados de lineamientos y políticas, es un sacrificio que puede soportar la operación con documentación manual, con el objetivo de establecer claros desempeños y servicios que admitan el control de los costos de una operación, asignando estrategias de cobranza más rentables.

1.7.9.7 Estrategias de cobranza

Jiménez, (2015) menciona las estrategias a seguir para la cobranza:

- Hacer comentarios elogiando al cliente de manera amistosa.
- Hacer preguntas que posibilite la obtención de información para solucionar la queja planteada por el cliente.

- Darle apoyo así no se lo hayan pedido.
- Una despedida cortes por parte del gestor.

Por otra parte, Brachfield (2009) demuestra un enfoque estratégico de cobranza para cuyas empresas se le ha enajena a crédito, teniendo como enfoque estos dos modos de cobranza:

1) Un enfoque tolerante: la estrategia de esta cobranza será de manera flexible, en caso el deudor tenga facturas vencidas y que el pago se hará en el momento que ellos consideren.

2) Un enfoque inflexible: la estrategia bajo este enfoque los convenios serán respetados o considerados rigurosamente en caso el deudor no quiera pagar y se tomara las medidas drásticas bajo procesos judiciales para el cumplimiento de estas deudas.

1.7.9.8 Procedimientos de la Cobranza

Según Del Valle (2010) define que: “el procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina la eficiencia”. (p. 63).

Los autores Van Horne y Waschowicz (2010) afirma que los procedimientos de cobranza “incluyen envío de cartas y faxes, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Una de las variables principales de la política es la cantidad de dinero gastado en los procedimientos de cobranza”. (pág. 255)

De acuerdo con Pupiro (2015) donde establece que todo procedimiento de la cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas:

- 1. El recordatorio:** llamada de atención al cliente para que programe sus pagos y para así prevenir la morosidad.
- 2. Exigir repuestas:** reiterar veces mediante cartas y llamadas insistentes por el crédito vencido
- 3. Insistir el pago:** si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución (...) en este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospechar que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga

intenciones de cancelar la deuda. Por lo tanto, se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro:

- a) Teléfono.
- b) Cartas notariales.
- c) Visitas del jefe de cobranzas.

4. Adoptar medidas decisivas: Este procedimiento después de haber sido notificado por escrito, mediante la espera de una réplica por parte del cliente, en ese intervalo lo recomendable es hacer un último análisis de la situación que se encuentre antes de tomar medidas radicales. (Pupiro, 2015, pág. 17 - 20).

1.7.10 Flujograma

También denominado diagrama de flujo, es una representación gráfica de una secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado (Nova, 2017).

1.7.10.1 Beneficios del flujograma

Novoa (2017) menciona que el flujo grama, facilita la socialización entre las personas intervinientes en los procesos; allí se pueden identificar claramente las responsabilidades de los participantes en un proceso y la interacción de las diferentes áreas que intervienen en el mismo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	HERRAMIENTAS
La gestión de créditos y Cobranzas	La gestión de créditos y cobranzas constituye procesos estratégicos en las organizaciones, ya que permiten mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa (Edex,2018).	Gestión de Créditos	- Cantidad de pacientes atendidos por siteds.	N° de pacientes atendidos EPS.
			- Importe efectivo de crédito en atención a paciente.	Cantidad de importe relaizado por paciente particulares.
		- N° de cartas de garantia en atención a pacientes.	Cantidad de cartas de garantia a atención a pacientes de seguros independientes.	
		Gestión de Cobranzas	N° de operaciones realizadas de pacientes atendidos	1 - Flujograma de pacientes EPS. 2 - Flujograma de pacientes particulares. 3 - Flujograma de paciente de seguros independientes.

Fuente: *Elaboración propia*

2.2 Diseño de Investigación

No Experimental Transversal – Descriptiva

La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal y un método descriptivo. Se consideró realizar un estudio no experimental porque no se busca alterar el entorno sino más bien evaluar la situación actual para realizar una inferencia dentro del contexto de la empresa de estudio. Asimismo, es de tipo transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento más no en un periodo de tiempo definido.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que la investigación no experimental es “un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (pág.152). Además, consideran el diseño de corte transversal porque “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (pág.154)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que los estudios descriptivos “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (pág. 92)

Se aplicó el método descriptivo, porque lo que se busca es describir los hechos y resultados basándonos en una situación en particular. Al respecto Fernández y Baptista (2014) sustenta que “los estudios descriptivos examinan un fenómeno para describirlo más completamente o para diferenciarlo de otro”. (pág. 92)

2.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio, según Hurtado (2000) se refiere “Al contexto, al ser o entidad poseedores de la característica, evento, cualidad o variable, que se desea estudiar; una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución”. (pág.151)

La unidad de estudio a considerar será el Centro hospitalario del distrito de San Miguel.

2.4 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran a la población como un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174).

En la investigación se tomará como población el Centro hospitalario del distrito de San Miguel.

2.5 Muestra (muestreo o selección)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que la muestra es “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (pág.173)

La Muestra no es pertinente se trabajará con la empresa.

2.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En el trabajo de investigación las técnicas e instrumentos de medición que utilizamos para tener la información fueron las datas.

2.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Después de haber extraído toda la base de datos de información sobre los hechos, funciones y actividades en la gestión de créditos y cobranzas, se procedió a analizar los resultados y verificar las incidencias que mostraban la gestión de créditos y cobranzas según sus escasos procedimientos. Posteriormente se elaboró gráficos y flujogramas con la información que se recolecto de las actividades realizadas, elaborando de esta manera las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Gestión de crédito

Tabla 2.
Cantidad e importes de pacientes atendidos por Eps. Año 2018

MES	Pacientes Pacífico	Importe Pacífico	Pacientes Rimac	Importe Rimac	Pacientes Mapfre	Importe Mapfre	Total pacientes	Total Eps
Enero	50	264,643.08	67	561,631.57	13	76,079.98	130	902,354.63
Febrero	39	226,361.35	54	512,215.48	13	96,799.68	106	835,376.51
Marzo	63	450,862.91	60	397,083.06	8	40,978.76	131	888,924.73
Abril	94	550,596.16	73	509,544.15	17	152,137.68	184	1,212,277.99
Mayo	89	687,130.93	49	356,150.78	8	388,287.30	146	1,431,569.01
Junio	102	798,712.30	63	687,842.51	8	48,178.79	173	1,534,733.60
Julio	98	669,269.75	57	307,640.09	11	152,121.88	166	1,129,031.72
Agosto	64	360,213.62	99	863,078.50	14	210,719.74	177	1,434,011.86
Septiembre	70	528,282.07	32	208,240.14	14	189,889.04	116	926,411.25
Octubre	92	470,457.65	96	768,874.80	16	120,237.33	204	1,359,569.78
Noviembre	86	846,871.42	91	809,273.57	17	86,952.38	194	1,743,097.37
Diciembre	1	45,758.23	1	2,337.71	0	0	2	48,095.94
Total	848	5,899,159.47	742	5,983,912.36	139	1,562,382.56	1729	13,445,454.39
Porcentajes total pacientes	49.05		42.91		8.04		100	
Porcentajes total importe		43.87		44.51		11.62		100.00

Fuente. Elaboración propia

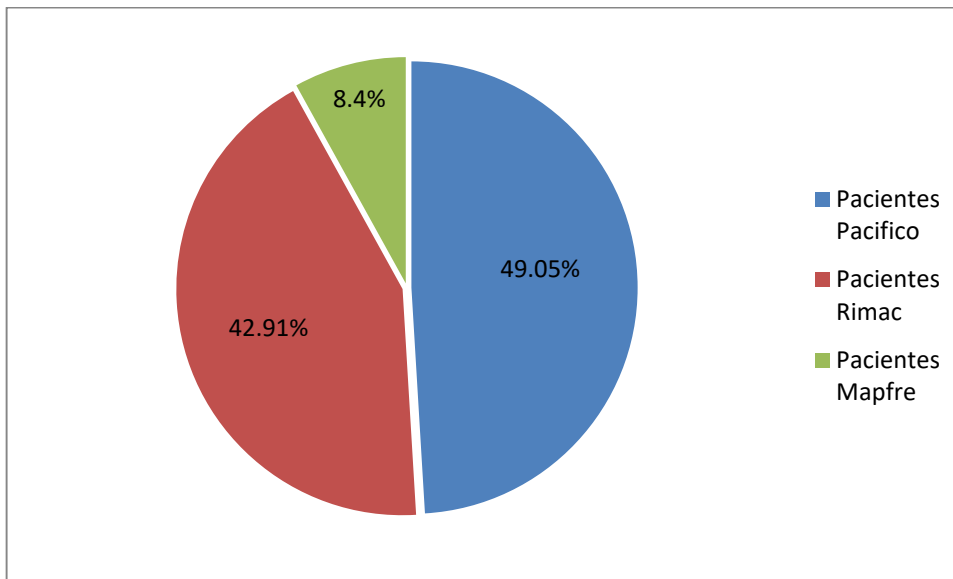


Figura 2. Cantidad de pacientes atendidos por Eps. Año 2018

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en el periodo 2018, podemos observar que pacífico cuenta con la mayor cantidad de pacientes que se atienden en el centro hospitalario con un 49.05% y los pacientes que menos acuden al centro hospitalario son los asegurados de Mapfre con un 8.04% y Rímac algo similar a pacífico con un 42.91% de pacientes atendidos en lo que consta en el año.

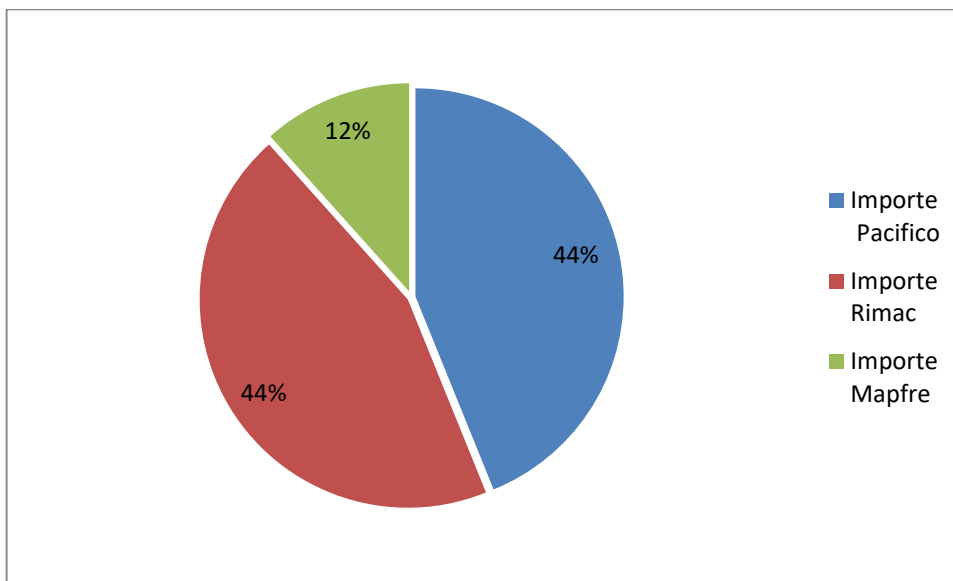


Figura 3. Cantidad de importes por Eps. Año 2018

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en el periodo 2018, podemos observar que pacífico 45% y Rímac 44% son las Eps que mayor porcentaje de crédito se le ha otorgado en el centro hospitalario a diferencia de Mapfre con un 11% lo que hace referencia en la figura n°3 por la cantidad de pacientes menos atendidos.

		D	H
		X	
12 Cuentas por cobrar	S/ 13,445,454.39		
1213001 Facturas por cobrar		S/ 13,445,454.39	
40 Tributos por pagar	S/ 2,146,753.22		
40111 Igv		S/ 2,146,753.22	
70 Ventas	S/ 11,298,701.17		
704 Prestación de servicios		S/ 11,298,701.17	
x/x por la venta de los servicios prestados Eps		S/ 13,445,454.39	S/ 13,445,454.39
		X	

Figura 4. Asiento por cantidad de crédito otorgado a la Eps. 2018

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3.
Cantidad de pacientes atendidos particulares año 2018.

MES	Total pacientes	% total pacientes	Total importe	% Total importe
Enero	101	13.31	188,029.62	10.12
Febrero	8	1.05	23,545.63	1.27
Marzo	2	0.26	13,810.83	0.74
Abril	0	0.00	-	0.00
Mayo	4	0.53	8,633.33	0.46
Junio	25	3.29	61,865.45	3.33
Julio	0	0.00	-	0.00
Agosto	140	18.45	235,494.81	12.68
Septiembre	133	17.52	487,027.13	26.22
Octubre	179	23.58	407,676.40	21.95
Noviembre	162	21.34	411,836.65	22.17
Diciembre	5	0.66	19,546.07	1.05
Total	759	100.00	1,857,465.92	100.00

Fuente. Elaboración propia

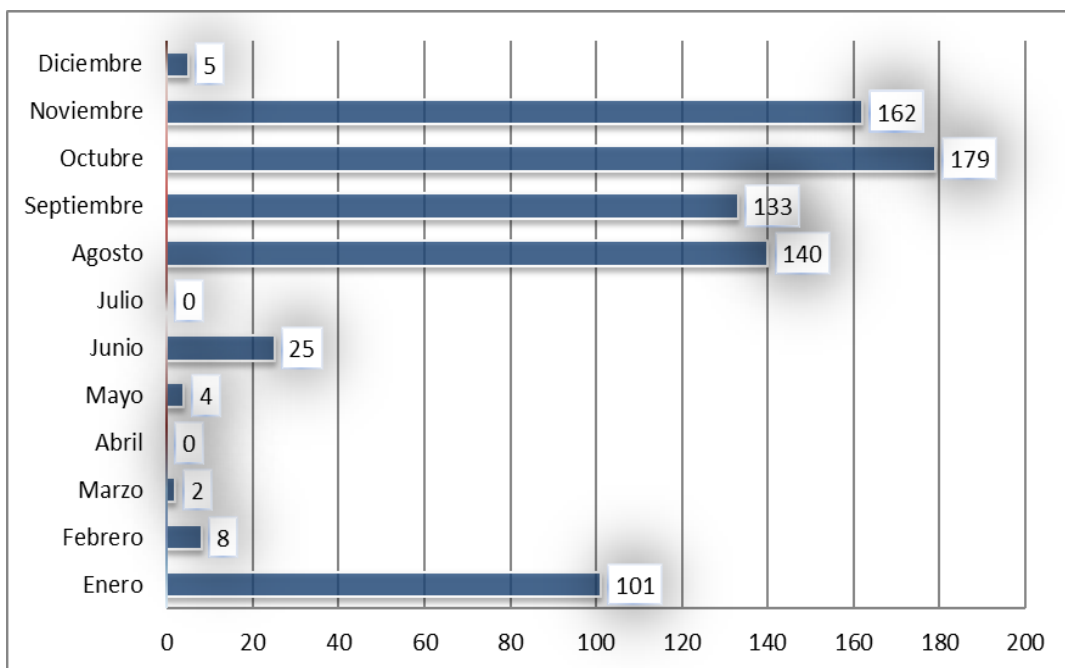


Figura 5. Cantidad de pacientes atendidos particulares año 2018.

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en el periodo 2018, podemos observar que el mes con más pacientes atendidos particularmente ha sido en el mes de octubre y seguidamente noviembre. Pero a la vez también se puede observar que hubo un

descenso en los meses de abril y julio donde no se refleja a paciente que se hayan atendido.

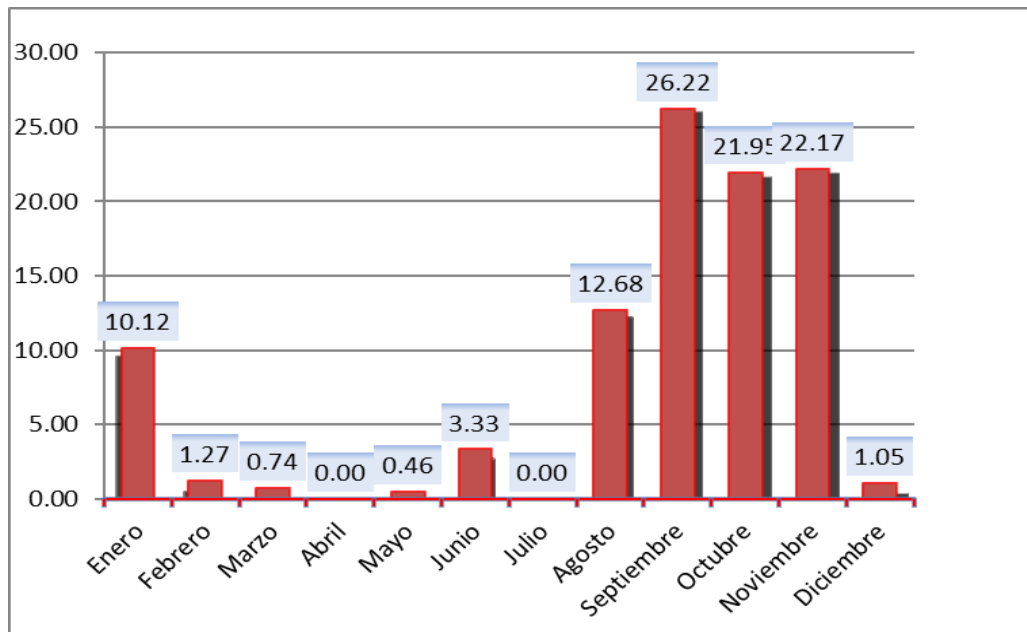


Figura 6. Cantidad de importe de particulares año 2018.

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en el periodo 2018, podemos observar que los créditos particulares con mayor porcentaje se reflejan en los meses de setiembre con un 26.22%, seguidamente noviembre y octubre ambos una similitud de porcentaje de crédito otorgados. En abril y julio no se refleja ningún porcentaje de crédito se podría decir entonces que las ventas en ese mes fueron al contado.

		D	H
		x	
12 Cuentas por cobrar	S/	13,445,454.39	
1213001 Facturas por cobrar			S/ 1,857,465.92
40 Tributos por pagar	S/	2,146,753.22	
40111 Igv			S/ 296,570.19
70 Ventas	S/	11,298,701.17	
704 Prestación de servicios			S/ 1,560,895.73
x/x por la venta de los servicios prestados particulares		S/ 1,857,465.92	S/ 1,857,465.92
		x	

Figura 7. Asiento por cantidad de crédito otorgado a Particulares 2018.

Fuente. Elaboración propia

Tabla 4.
Número de cartas de garantía a pacientes de seguros independientes año 2018.

Mes	N° cartas de Garantía Pacífico	Importe Pacífico Seguros	N° cartas de Garantía Rímac	Importe Rímac Seguros	N° cartas de Garantía Mapfre	Importe Mapfre Seguros	Total cartas de garantía	Total importe
Enero	5	15,366.44	8	39,763.34	7	30,949.40	20	86,079.18
Febrero	13	117,494.76	4	27,996.78	6	54,014.54	23	199,506.08
Marzo	12	68,163.48	10	55,726.56	13	81,575.51	35	205,465.55
Abril	19	129,403.12	16	95,923.72	12	87,413.71	47	312,740.55
Mayo	20	182,815.46	7	54,094.95	7	30,866.86	34	267,777.27
Junio	32	214,027.90	2	6,877.11	5	38,106.83	39	259,011.84
Julio	22	180,612.93	15	75,882.44	10	148,970.66	47	405,466.03
Agosto	23	102,799.14	9	57,967.49	4	21,430.31	36	182,196.94
Septiembre	22	135,189.18	5	20,785.37	12	63,464.51	39	219,439.06
Octubre	22	135,307.73	12	108,253.92	6	31,205.00	40	274,766.65
Noviembre	28	184,407.34	16	170,786.74	18	123,301.47	62	478,495.55
Diciembre	1	17,946.80	0	0.00	0	0	1	17,946.80
Total	219	1,483,534.28	104	714,058.42	100	711,298.80	423	2,908,891.50
Porcentajes								
Total Carta de garantía por paciente	51.77		24.59		23.64		100.00	
Porcentajes importe total de Carta de garantía por paciente								
		51.00		24.55		24.45		100.00

Fuente. Elaboración propia

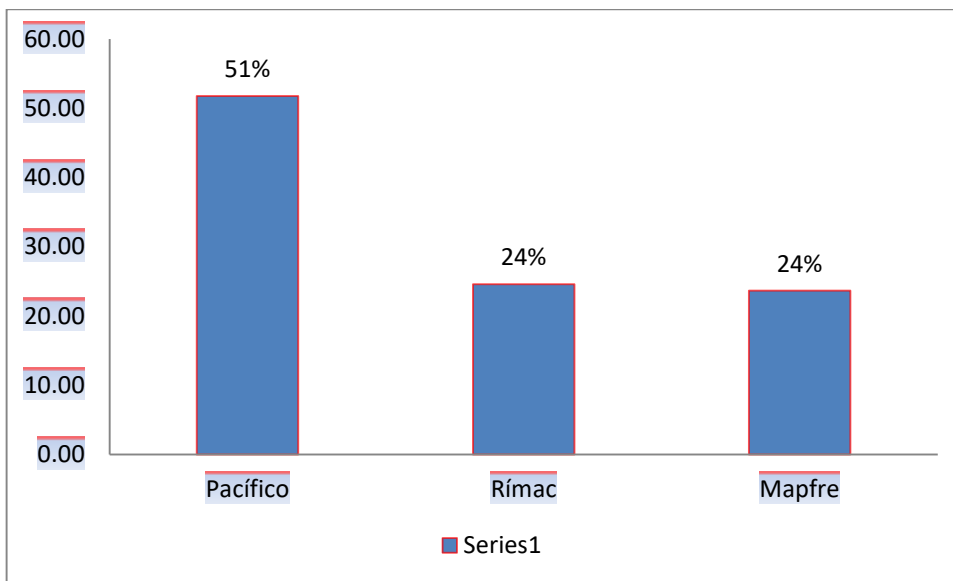


Figura 8. Cantidad de pacientes atendidos por seguros independientes año 2018.

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos periodo 2018, podemos observar que el mayor porcentaje de números de cartas de garantía generadas hacia los pacientes fue en pacífico con un 51% siendo en este escenario Rímac y Mapfre cuentan con el mismo porcentaje de 24.5 % de número de cartas de garantía.

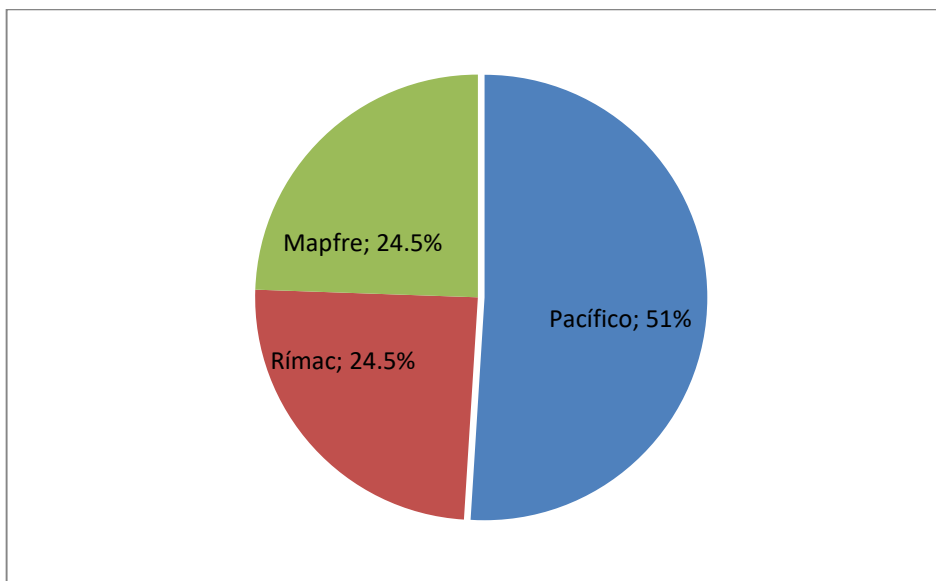


Figura 9. Cantidad de importe de cartas de garantías seguros independientes años 2018.

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos periodo 2018, podemos observar que los importes generados como crédito la mayor tendencia lo tenemos en pacifico con un 51% a comparación de Rímac y Mapfre que ambos presentan los mis porcentajes realizado por cartas de garantía.

			D	H
			X	
12 Cuentas por cobrar	S/	2,908,891.50		
1213001 Facturas por cobrar			S/	2,908,891.50
40 Tributos por pagar	S/	464,444.86		
40111 Igv			S/	464,444.86
70 Ventas	S/	2,444,446.64		
704 Prestación de servicios			S/	2,444,446.64
x/x por la venta de los servicios prestados Seguros independientes				
			S/ 2,908,891.50	S/ 2,908,891.50
			X	

Figura 10. Asiento por cantidad de crédito otorgado seguros independientes 2018.

Fuente. Elaboración propia

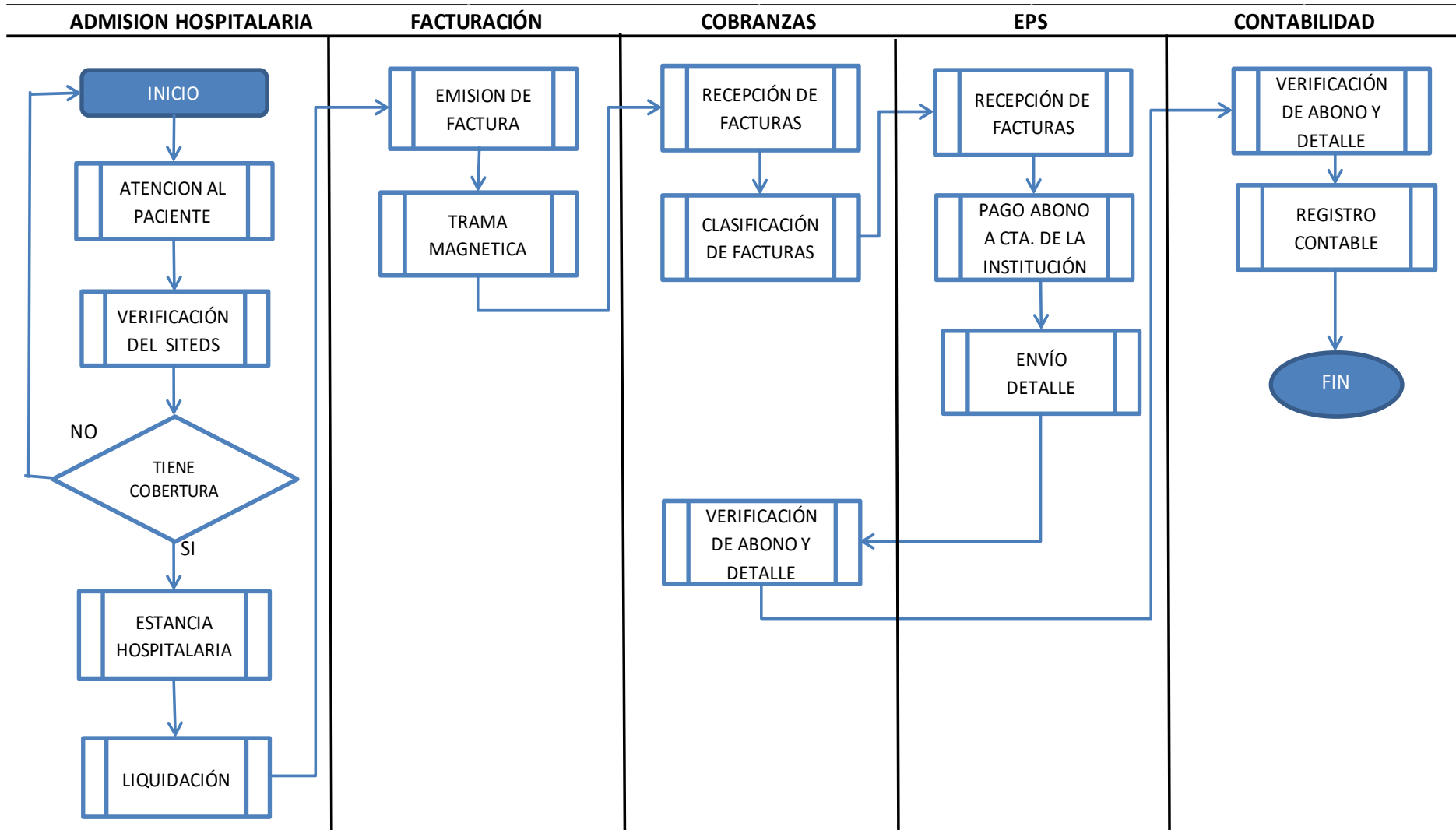


Figura 11. Flujograma Gestión Pacientes EPS

Fuente. Elaboración propia.

10 Efectivo y equivalente de efectivo		S/	13,445,454.39		
	104 cuenta corriente a instituciones financieras			S/	13,445,454.39
12 Cuentas por cobrar		S/	13,445,454.39		
	704 Prestación de servicios			S/	13,445,454.39
	x/x por el cobro del importe neto Eps			S/	13,445,454.39
				S/	13,445,454.39

Figura 12. Asiento por el cobro de los créditos otorgados a las Eps.

Fuente: Elaboración propia

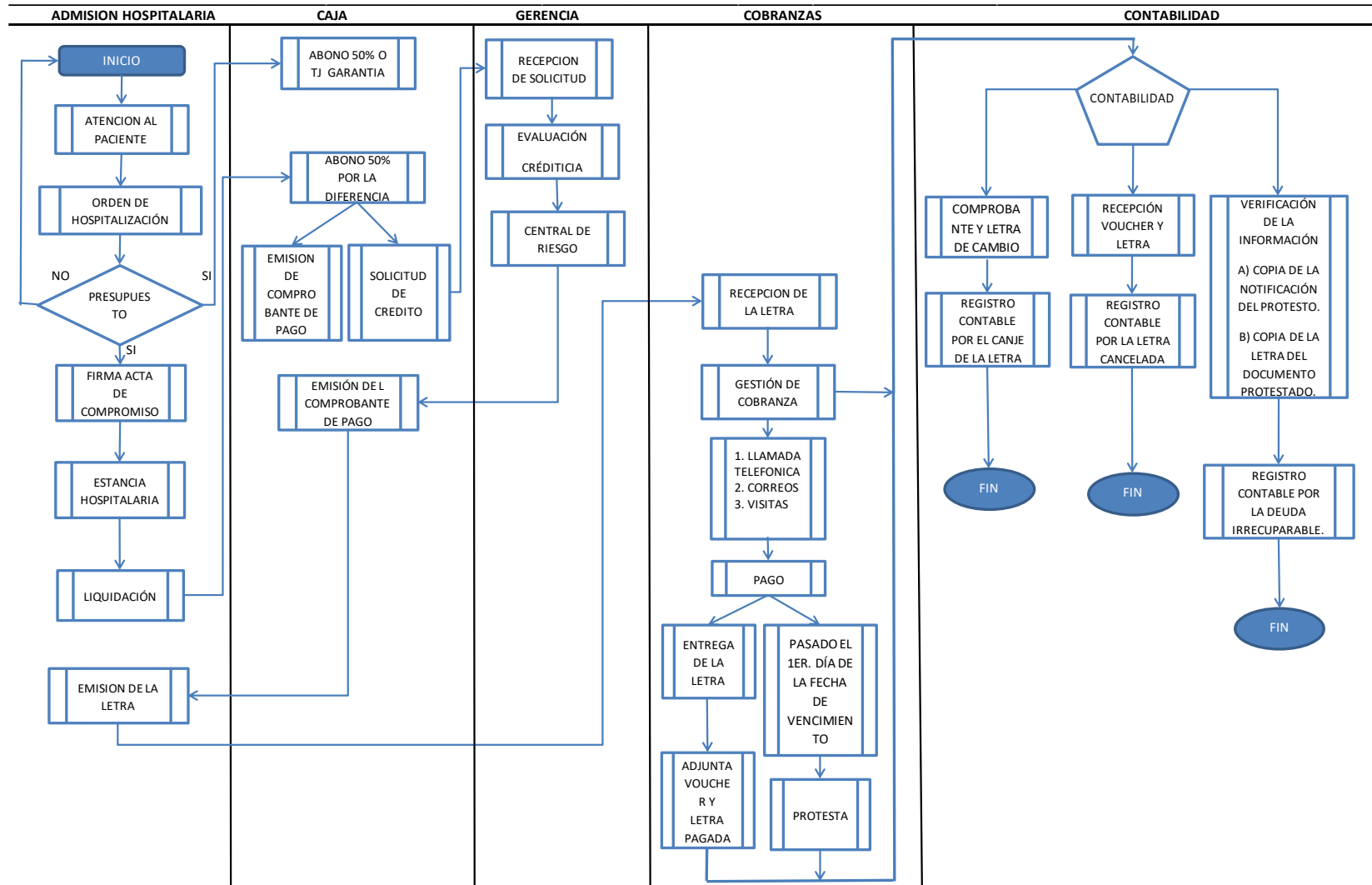


Figura 13. Flujograma Gestión de Particulares

Fuente. Elaboración propia.

		D	H
x			
10 Efectivo y equivalente de efectivo	S/	1,857,465.92	
104 cuenta corriente a instituciones financieras			S/ 1,857,465.92
12 Cuentas por cobrar	S/	1,857,465.92	
704 Prestación de servicios			S/ 1,857,465.92
x/x por el cobro del importe neto particulares		<u>S/ 1,857,465.92</u>	<u>S/ 1,857,465.92</u>
x			

Figura 14. Asiento por el cobro de los créditos otorgados a los seguros independientes.

Fuente. Elaboración propia

		D	H
①			
12 Cuentas por cobrar	S/	5,307.22	
1213001 Facturas por cobrar			S/ 5,307.22
40 Tributos por pagar	S/	847.37	
40 Igv			S/ 847.37
70 Ventas	S/	4,459.85	
704 Prestación de servicios			S/ 4,459.85
x/x por la emisión de la factura 001			
②			
12 Cuentas por cobrar	S/	5,307.22	
1213001 Facturas por cobrar			S/ 5,307.22
12 Cuentas por cobrar	S/	5,307.22	
123 Letras por cobrar			S/ 5,307.22
x/x Por el canje de la facturar 001 por cobra			
③			
10 Efectivo y equivalente de efectivo	S/	5,307.22	
10 cuentas comerciales			S/ 5,307.22
12 Cuentas por cobrar	-S/	5,307.22	
123 Letras por cobrar			S/ 5,307.22
x/x por el cobro de la Letra # 1			
		<u>15,921.66</u>	<u>15,921.66</u>
x			

Figura 15. Asiento por el canje y cobro de una letra

Fuente. Elaboración propia

①			
12 Cuentas por cobrar	S/ 5,307.22		
12130 Facturas por cobrar		S/ 5,307.22	
40 Tributos por pagar	S/ 847.37		
40 lgv			S/ 847.37
70 Cuentas por cobrar	S/ 4,459.85		
704 Prestación de servicios			S/ 4,459.85
x/x por la emisión de la factura 001			
②			
12 Cuentas por cobrar	S/ 5,307.22		
123 letras por cobrar		S/ 5,307.22	
12 Cuentas por cobrar	S/ 5,307.22		
121 facturas, boletas y otros			S/ 5,307.22
x/x por canje de la factura por cobrar			
③			
68 Valuación y Deterioro de Activos y provis	S/ 5,307.22		
6841 Estimacion de cuentas de cobranza dudosa		S/ 5,307.22	
19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-S/ 5,307.22		
1913 letras por cobrar			S/ 5,307.22
x/x por el destino de provision de incobrables			
④			
94 Gastos administrativos		S/ 5,307.22	
78 Cargas cubiertas por provisiones			S/ 5,307.22
x/x por el destino de las provisiones incobrables			
⑤			
19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa	S/ 5,307.22		
1913 letras por cobrar		S/ 5,307.22	
12 Cuentas por cobrar	-S/ 5,307.22		
123 letras por cobrar			S/ 5,307.22
x/x por el castigo de la deuda irrecuperable			
		5,307.22	5,307.22

Figura 16. Asiento provisión de cobranzas dudosa y castigo de la letra

Fuente. Elaboración propia

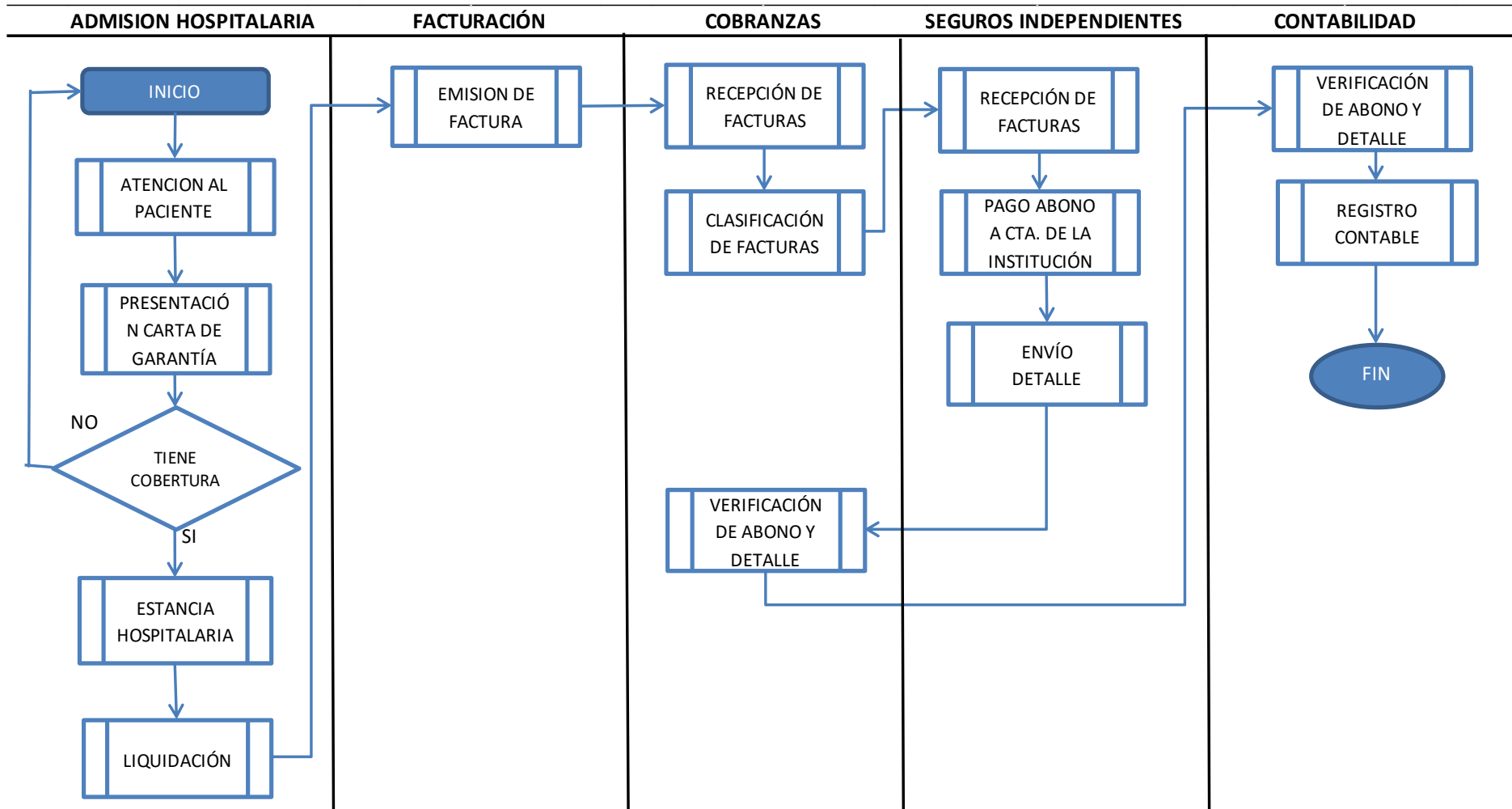


Figura 17. Flujograma Gestión de Seguros Independientes

Fuente. Elaboración propia

		D	H
		x	
10 Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 2,908,891.50		
104 cuenta corriente a instituciones financieras		S/ 2,908,891.50	
12 Cuentas por cobrar	S/ 2,908,891.50		
704 Prestación de servicios			S/ 2,908,891.50
		S/ 2,908,891.50	S/ 2,908,891.50
x/x por el cobro del importe neto seguros independientes		S/ 2,908,891.50	S/ 2,908,891.50
		x	

Figura 18. Asiento de cobro de los pacientes seguros independientes

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En la investigación de la gestión de créditos y cobranzas en el centro hospitalario, podemos observar que todos los pacientes que son atendidos a crédito a través de las Eps; son registrados contablemente con las cuenta 1213 “cuentas por cobrar” que forman parte del activo circulante generados por operaciones ventas a crédito que realiza en la empresa, viéndose reflejado en la tabla n°1 donde la teoría de la contabilidad (Morales y Morales, 2014) menciona que para garantizar la gestión de cobro de los créditos otorgados, está en administrar y controlar la cartera de clientes y recuperarlos oportunamente para el beneficio de la empresa.

Estos resultados están alineados con el aporte de (Armijos, 2016) su investigación está basada en que los procesos de créditos y cobranzas estén bien definidos y establecidos para que su aplicación de esta sea de forma oportuna.

Si consideramos el aporte de (Hidalgo, 2010), donde nos indica que al influir un control interno en la gestión de créditos y cobranzas se podría obtener información oportuna y razonables para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Pero (Gitman y Zutter, 2012) nos indica que la supervisión de un crédito también es una herramienta de control donde la empresa podrá tener revisiones constantes para ver si los clientes están cumpliendo con los pagos y las cuentas por cobrar están siendo recuperadas.

Posteriormente podemos observar que en la tabla n°2 al momento de la atención de los pacientes particulares vamos a encontrar que la gestión de crédito en la parte hospitalaria no tiene un control y políticas para la otorgación del crédito, llegando al punto que algunos créditos otorgados contablemente registrados en las cuentas cargo 1213, abonado en la 40 y 70 y transformándose posteriormente en una cuenta de cobranza dudosa en las cuentas carga 68, abonado a la 19 y por ultima instancia a tener que ser castigada en las cuentas cargo 19 con abono a la 12;esto se debe a la falta de evaluación de crédito y procedimiento de cobro estipulados en el centro hospitalario. Como menciona (Brachflied, 2009) en su teoría que la gestión de crédito a un cliente es primero conocer su capacidad de pago y el riesgo que este pueda tener de ella.

Asimismo (Peraza, 2013) en su propuesta de elaborar un plan estratégico para la optimización de control interno del departamento de créditos y cobranzas, mejoraría los procedimientos de cobro y reduciría la incertidumbre ante la probabilidad que el paciente no cumpla con lo pactado (Campoverde, 2019). En las estrategias hay que considerar dos aspectos; ser flexibles, que las facturas vencidas vean ellos en el momento que puedan pagar o ser inflexibles, hacer respetar los convenios en caso no quiera pagar o tomar procesos judiciales (Brachfield, 2009).

También (Rubina, R. R. y R, 2017) menciona en su investigación la gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables con el objetivo en determinar cómo incide las cuentas por cobrar en los procedimientos de cobranza, afectando de esta manera financieramente la institución. Como se menciona en la teoría de (Ross, Westerfield, & Jordan, 2014) en el otorgamiento de crédito tenemos costos relacionados como; el rendimiento requerido sobre las cuentas por cobrar, las pérdidas de la cuentas incobrables y los costos de administración del crédito y la cobranza de crédito Seguidamente respecto al atraso de las cartera de clientes con el aporte de (Ruiz, 2018) en mención a la teoría de su investigación, los problemas relacionados en la gestión financiera del área de créditos y cobranzas es por el mala relación que hay con los procedimientos para el otorgamiento de crédito. Donde se ve inversa en la investigación de (López, 2018) donde determina la relación que existe entre la gestión de créditos y la administración de la cuenta por cobrar para así cumplir con los objetivos del hospital.

Considerando el aporte de (Vera, 2013) en su investigación de gestión de créditos y cobranzas donde su objetivo fue elaborar un modelo de gestión de cobro de la cartera vencida. Para no incurrir a que los créditos de los pacientes del cual no se cumplieron tengan que ser asumidos por el centro hospitalario, aplicando un modelo de gestión de cobro o enviar cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acciones legales como indica en la teoría (Van Horne y Waschowicz, 2010).

Además (Burgos. L., & Plasencia. S., 2013) en su investigación nos indica que a través de la verificación y análisis de los créditos concedidos las empresas prestadoras de servicios de salud deben poner más énfasis al momento de conceder los créditos guardando una buena relación con el paciente, sino podría presentarse una posible separación por la falta del pago. Donde la teoría de (Morales y Morales,

2014) en las fases de cobranzas menciona, la prevención de procesos legales con los pacientes por la emisión de la letra de cambio (cuenta 121) por no cumplir con el pago.

Finalmente, la gestión de créditos y cobranzas en la tabla n°3 los seguros independientes se dan a través de las cartas de garantías en la cual son registradas contable en la cuenta (1213 cuentas por cobrar) donde según (Cruz, 2013) nos menciona que al otorgar el crédito tenemos considerar ciertas garantías legales, como un dato o documento que genere el crédito. Donde en la investigación de (Aguilar, 2013) los objetivos planteados han sido alcanzados en su totalidad y los datos hallados facilitaron el logro de los mismos. No necesariamente los datos que te proporciona la empresa pueden facilitar información veraz para una cumplir con los objetivos en la gestión de las cuentas por cobrar, sino una buena gestión de cobro. Es por ello que una buena gestión de cobranza está en que los créditos sean recuperados lo más rápido posible y aplicando buenas técnicas de cobranza para no perder vínculo con los clientes (Gitman y Zutter, 2012). Pero si las actividades de cobranzas no resultan lo esperado se llega a una vía legal (Morales y Morales, 2014).

Por otro lado (Carvajal, 2013) al estructurar un sistema de gestión de créditos mejoraría los procesos y procedimientos de la cartera y la calidad de la información contable. (Morales y Morales, 2014) en su teoría nos menciona que los procedimientos contables por el pago de los pacientes se extinguen en el cobro.

En cuanto ante lo mencionado podemos decir que la gestión de créditos y cobranzas en el centro hospitalario es coherente en la colocación y captación de clientes para el logro del objetivo de la empresa, pero con aplicaciones de políticas de créditos y cobranzas mejoraría los procedimientos de créditos y cobros.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

4.2.1 Conclusiones

En esta tesis se analizó la gestión de créditos y cobranzas del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018 donde se obtuvo que en el departamento existe funciones innecesarias propias por la falta de un manual de políticas de créditos y

cobranzas donde se establezcan procesos y procedimientos para otorgar los créditos y la recuperación de las mismas.

A la vez se concluye que, al describir la gestión de créditos del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018 la captación de clientes en proporción a la totalidad de importe y cantidad de pacientes atendidos, ha sido favorable para la empresa, donde el mayor crédito que se otorgó en el periodo, fueron a las Eps. Con un 74% en importes y 59% en cantidad de pacientes, seguidamente los seguros independientes con un 16% en importes y 15% en cantidad de pacientes atendidos y por debajo se encuentra los particulares con un 10% en importes y 26% en cantidad de pacientes atendidos. (Tabla anexo. N°5). Estos de se debe a la buena acogida y la antigüedad que la empresa tiene en el mercado.

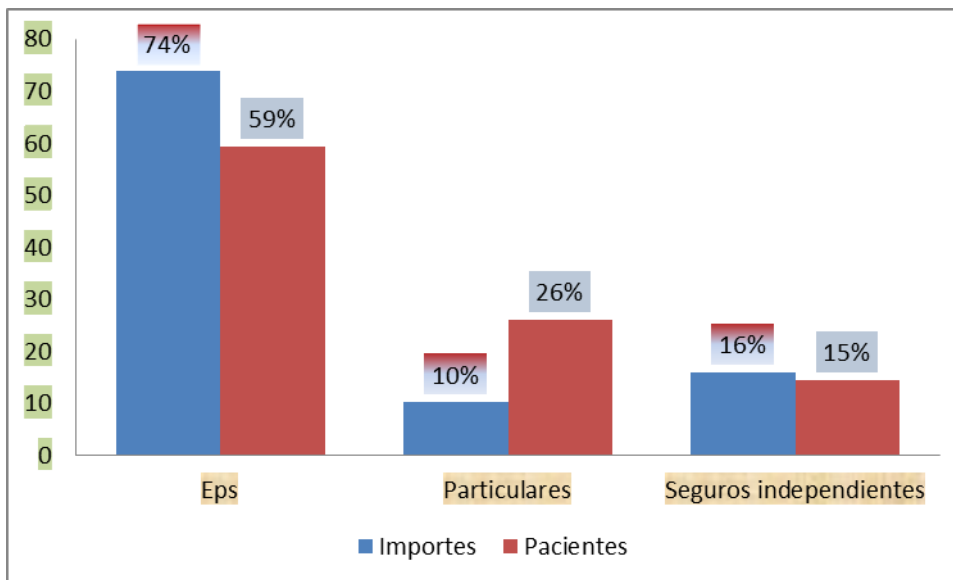


Figura 19. Porcentaje total de importe y cantidad de pacientes atendidos de las Eps, Particulares y Seguros independientes, 2018.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se describe la gestión de cobranza del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018 donde se obtuvo que la gestión de cobro es muy mecanizada y esto se debe a la falta de conocimientos de procesos de la gestión de cobranzas y la ausencia de un manual procedimientos de las cuentas por cobrar.

4.2.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia financiera del área de créditos y cobranzas la implementación de políticas de créditos y cobranzas, donde se determinara los términos y condiciones para otorgar el crédito y técnicas de cobranzas donde se especificará cuando y como se hará el cobro.
2. La aplicación de un manual de organización de funciones (MOF) en el departamento de cobranzas como guía para ejecutar sus funciones con eficacia.
3. Tener más énfasis al otorgar un crédito mediante procedimientos adecuados, requiriendo la identificación a los pacientes, para una oportuna evaluación, con la finalidad de diagnosticar si el paciente cumple o no cuenta con disposición de pago. Y crear un formato de compromiso de pago ante el otorgamiento de un crédito.
4. Para la gestión de cobranza se recomienda a la gerencia financiera programar capacitaciones para el personal del departamento de créditos y cobranzas.
5. Asimismo, realizar comité mensualmente con el personal para identificar los puntos flojos y mejorarlos.
6. Implementación de un software para la gestión de cobranza, donde sería más útil establecer políticas de verificación y control de las cuentas por cobrar para agilizar los procesos de cobro de las facturas.
7. Buscar herramientas apropiadas de cobro de las letras emitidas sin tener que correr el riesgo a que posteriormente no puedan ser pagadas y/o castigadas.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. año 2012*. (Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad San Martín de Porres, USMP, Lima, Perú.
- Armijos, V. (2016). *Gestión de procesos en el departamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* (Tesis para Magister de Gestión Empresarial) Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
- Bañuelos, S. (13 de agosto de 2012). *Los errores más comunes en crédito y cobranza*. Obtenido de Los errores más comunes en crédito y cobranza: <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-y-cobranza>
- Burgos, L. & Plasencio, S. (2013). *Estudio para determinar la baja rotación por recaudaciones crediticias en la atención hospitalaria del hospital general Hosna*. (Proyecto previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría) Universidad Estatal del Milagro, En la Ciudad, Milagro, Ecuador.
- BnAmericas, (04 de mayo de 2018). *Reporte de Seguros en Perú*. Obtenido de Reportes de Seguros en Perú: <https://www.apeseg.org.pe/wp-content/uploads/2018/05/Reporte-de-Seguros-en-Per%C3%BA.-BN-americas.pdf>
- Brachfield, P. (21 de octubre de 2009). *Gestión del Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Business, (12 de diciembre de 2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Campoverde, F. (2019). *El riesgo crediticio*. Zona Económica: obtenido de: <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Carvajal, L. (2013). *Sistema de gestión de cartera en el hospital departamental san Rafael E.S.E de zarzal. Valle* (Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad del Valle. Ciudad Valle del Cauca, Colombia.

- Créditos y cobranzas, (2010). *La importancia y principios generales*: Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/cobranzayprincipiosgenerales.html>
- Colpatria, (01 de 2018). *Políticas relacionadas con la gestión de cobro*: Recuperado de <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/herramientas/politicas/tarifasgc.pdf>
- Condusef, (3 de mayo de 2017). *Tipos de créditos que existen*. Educación financiera. Recuperado de: <https://www.creditoreal.com.mx/educacionfinanciera/tipos-de-credito-que-existen>
- Córdova, (11 de setiembre de 2018). *¿Qué es el seguro de salud, que cubre y cómo funciona?* Comparaonline. Recuperado <https://www.comparaonline.cl/seguro-de-salud/tip/que-es-un-seguro-de-salud>
- Cruz, L. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de foro Miraflores*. Revista científica: FAREM. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/106-397-1-PB.pdf>
- Del valle, E. (2010). *Crédito y cobranzas*. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MEXICO. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Edex, (2018). *Gestión de créditos y cobranzas*. Edex Recuperado de http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/07/24130020/2018-IV-FNZ_gestion-creditos-cobranzas.pdf
- El comercio, (20 de junio de 2017). *Oferta de seguros para independientes*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/seguros-futuro/conoce-oferta-seguros-publicos-y-privados-1002804>
- Faxas, P. (2011). *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa*, en Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>
- Flores, I. (2013). *Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodologia-credicia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>

- Galdames, M. (2012), *Cobranzas extrajudiciales*. Universidad Diego Portales. Santiago: Chile Recuperado de <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Cobranzas-extrajudiciales-pdf.pdf>
- Galaz, Yamazaki & Ruiz, (2012). *Tendencias de Cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. DELOITTE. Recuperado [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)
- Gitman, J. & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: Pearson Education.
- Isidro, S. (31 de marzo de 2018). *Análisis del Sistema Asegurador Peruano*. Recuperado de <http://www.equilibrium.com.pe/segurosperumar18.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5ta. Ed) México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hidalgo, E. (2010). *Influencia del control interno en la Gestión de Créditos y cobranzas en una empresa de Servicios de pre-prensa Digital en lima –cercado*. (Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad San Martín de Porras, USMP, Lima, Perú.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Bogotá: Fundación Sypal- Magisterio.
- Integrity Software Latín América, (2017). *Crédito y cobranza*. Recuperado de <http://www.integrity-la.com/es/cr%C3%A9dito-y-cobranza.html>
- Jimenez, R. (2015). *Segmentación de cartera estrategia de la cobranza*. Recuperado de: <https://docplayer.es/3843872-Segmentacion-de-cartera-como-estrategia-de-cobranza-un-enfoque-practico-mba-randall-dengo-jimenez.html>
- La economía, (12 de marzo de 2017). *Créditos y Cobranzas*. Recuperado de <http://laeconomia.com.mx/credito-y-cobranzas/>
- López, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad Cesar Vallejo. Ciudad de Lima, Perú.

- Morales, A. & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranzas*: México: Larousse – grupo Editorial patria.
- Novoa, A. (31 de mayo de 2017). *El Flujoograma como herramienta para mejorar procesos*. BDO. Recuperado de <https://www.bdo.com.do/es-do/blogs/articulos/mayo-2017/el-flujoograma-como-herramienta-para-mejorar-proces>
- Pagares Descuento, (10 de abril de 2019). *Letra de cambio: definición y ejemplos*. Recuperado de <https://www.descuentopagares24.com/letra-de-cambio-que-es-ejemplos>
- Peraza, (2013). *Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de Crédito y Cobranza en la empresa Molinos Carabobo, S.A.* (Tesis para obtener el título de licenciada en Administración de Empresas). Universidad José Antonio Páez, San Diego, República Bolivariana de Venezuela.
- Pérez, J & Merino, M. (2018). *Cuentas por cobrar*. Recuperado de: <https://definicion.de/cobranza/>
- Pérez, J & Merino, M. (2018). *Concepto de gestión*. Recuperado de: <https://definicion.de/gestion/>
- Pupiro, J. (2015). *La cobranza*: Scribd Recuperado de <https://es.scribd.com/presentation/290741630/La-Cobranza>
- Prado, A. (07 de 2016). *Alcance jurídico de la factura como título de circulación mercantil*. Scielo. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-68512016000100005&script=sci_arttext&tlng=e
- Ross, S., Westerfield, R., & Jorda, B. (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.
- Rubina, R., Rubina, R. & Rubina, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables y su incidencia en el procedimiento de créditos y cobranza del año 2016 de la empresa comercializadora de productos de salud bucal*. (Tesis para optar el título de contador público), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015* (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Sandoval, R. (04 de abril de 2014). *Centrales de riesgo en Perú*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/rychxrds/centrales-de-riesgo-10>
- Santandreu, E. (2007). *Manual del credit manager: Gestión 2000 S.A*: Barcelona
- Sonora, H. (08 de 2007). *Técnicas de Crédito y Cobranza*. Manual de prácticas. México. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/credito-y-cobranza/credito-y-cobranza.pdf>
- Van Horne, J. & Waschowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*: México: Pearson.
- Vera, E. (2013). *Gestión de créditos y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Internacional de Ecuador, Guayaquil, Ecuador.
- Villaseñor, E. (2007). *Elementos de Administración de Crédito y Cobranza*. México. 4ta ed. Trillas.
- Westerfield, R. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.
- Zavala, S. & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo crediticio*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo N° 1

Recopilación de datos

MES	Pacientes Pacífico	Pacientes Rimac	Pacientes Mapfre	MES	Importe Pacífico	Importe Rimac	Importe Mapfre
Enero	50	67	13	Enero	264,643.08	561,631.57	76,079.98
Febrero	39	54	13	Febrero	226,361.35	512,215.48	96,799.68
Marzo	63	60	8	Marzo	450,862.91	397,083.06	40,978.76
Abril	94	73	17	Abril	550,596.16	509,544.15	152,137.68
Mayo	89	49	8	Mayo	687,130.93	356,150.78	388,287.30
Junio	102	63	8	Junio	798,712.30	687,842.51	48,178.79
Julio	98	57	11	Julio	669,269.75	307,640.09	152,121.88
Agosto	64	99	14	Agosto	360,213.62	863,078.50	210,719.74
Septiembre	70	32	14	Septiembre	528,282.07	208,240.14	189,889.04
Octubre	92	96	16	Octubre	470,457.65	768,874.80	120,237.33
Noviembre	86	91	17	Noviembre	846,871.42	809,273.57	86,952.38
Diciembre	1	1	0	Diciembre	45,758.23	2,337.71	0
Total	848	742	139	Total	5,899,159.47	5,983,912.36	1,562,382.56

Mes	N° cartas de Garantía Pacífico	N° cartas de Garantía Rimac	N° cartas de Garantía Mapfre	Mes	Importe Pacífico Seguros	Importe Rimac Seguros	Importe Mapfre Seguros
Enero	5	8	7	Enero	15,366.44	39,763.34	30,949.40
Febrero	13	4	6	Febrero	117,494.76	27,996.78	54,014.54
Marzo	12	10	13	Marzo	68,163.48	55,726.56	81,575.51
Abril	19	16	12	Abril	129,403.12	95,923.72	87,413.71
Mayo	20	7	7	Mayo	182,815.46	54,094.95	30,866.86
Junio	32	2	5	Junio	214,027.90	6,877.11	38,106.83
Julio	22	15	10	Julio	180,612.93	75,882.44	148,970.66
Agosto	23	9	4	Agosto	102,799.14	57,967.49	21,430.31
Septiembre	22	5	12	Septiembre	135,189.18	20,785.37	63,464.51
Octubre	22	12	6	Octubre	135,307.73	108,253.92	31,205.00
Noviembre	28	16	18	Noviembre	184,407.34	170,786.74	123,301.47
Diciembre	1	0	0	Diciembre	17,946.80	0.00	0
Total	219	104	100	Total	1,483,534.28	714,058.42	711,298.80

MES	Pacientes Particulares	Total importe
Enero	101	188,029.62
Febrero	8	23,545.63
Marzo	2	13,810.83
Abril	0	-
Mayo	4	8,633.33
Junio	25	61,865.45
Julio	0	-
Agosto	140	235,494.81
Septiembre	133	487,027.13
Octubre	179	407,676.40
Noviembre	162	411,836.65
Diciembre	5	19,546.07
Total	759	1,857,465.92

Anexo N° 2

Gestión de cobranza a la Eps.

1. Cobranzas

- Recepción de las facturas emitidas y enviadas por trama magnética por el departamento de facturación.
- Se clasifican las facturas según Eps. Rímac, Pacifico y Mapfre.
- Envío de facturas físicas a la Eps.

2. Eps

- Recepción de las facturas físicas enviadas magnéticamente por el centro hospitalario.
- Pago de facturas recepcionadas.
- Abono a la cuenta del centro hospitalario que brindo el crédito de las facturas decepcionadas.
- Envío de detalle de las facturas canceladas.

3. Cobranzas

- Verificación del abono con el detalle de las facturas canceladas.

4. Contabilidad

- Verificación de abono y detalle de las facturas canceladas.
- Asiento por el cobro de las facturas.

Anexo N° 3

Gestión de cobranza a los pacientes particulares

1. Cobranzas

- Recepción de la letra emitida por el área de admisión hospitalaria
- Llamada telefónica, correos y visitas al paciente.

COBRAR

SI: Entrega de la letra al paciente por la cancelación

Cobranzas (1 y 2) Contabilidad (3 y 4)

1. Adjuntar copia del voucher y letra.
2. Enviar a contabilidad copia de la letra cancelada y voucher.
3. Recepción del voucher y letra cancelada.
4. Asiento por la letra cancelada.

NO: Protesto de la letra

Cobranzas (1,2 y 3) Contabilidad (4, 5,y 6)

1. Primer día transcurrido de la fecha del vencimiento de la letra se protesta.
2. Se entrega a contabilidad la letra protestada.
3. Verificación:
 - A) copia de la notificación del protesto.
 - B) copia de la letra del documento protestado
4. Recepción de la letra protestada.
5. Asiento de provisión de cobranza dudosa.
6. Asiento de castigo por la deuda irrecuperable.

Anexo N° 4

Gestión de cobranzas a los Seguro independiente

1. Cobranzas

- Recepción de las facturas por el departamento de facturación.
- Se clasifican las facturas según Seguro independiente. Rímac, Pacifico y Mapfre.
- Envío de facturas físicas a los seguros.

2. Eps.

- Recepción de las facturas físicas enviadas manualmente por el centro hospitalario.
- Pago de facturas recepcionadas.
- Abono a la cuenta al centro hospitalario que brindo el crédito de las facturas recepcionadas.
- Envío de detalle de las facturas canceladas.

3. Cobranzas

- Verificación del abono con el detalle de las facturas canceladas.

4. Contabilidad

- Verificación de abono y detalle de las facturas canceladas.
- Asiento por el cobro de las facturas.

Anexo N° 5

Tabla total de importes y cantidades de pacientes de Eps. Particulares y Seguros independientes, 2018

Total Pacientes	2,911.00
Total Importes	18,211,811.81

Porcentaje	Eps	Particulares	Seguros independientes
Importes	73.83	10.20	15.97
Pacientes	59	26	15

Anexo N° 7

Matriz de consistencia

LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS EN UN CENTRO HOSPITALARIO EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	HERRAMIENTAS	METODOLOGIA
Problema General :	Objetivo General:					
¿En que medida la gestión de créditos y cobranzas se manifiesta en un control hospitalario en el distrito de San Miguel 2018 ?	Analizar la gestión de créditos y cobranzas del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.			- Cantidad de pacientes atendidos por siteds. N° de pacientes atendidos EPS.		Tipo de investigación: Aplicada
Problemas Específicos:	Objetivo Específico:					
¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de las Eps?	Describir la gestión de los créditos y las cobranzas a las Eps del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.	La gestión de créditos y Cobranzas	Gestión de Créditos	- Importe efectivo de crédito en atención a pacientes. Cantidad de importe realizado por paciente particulares.		Nivel de Investigación: Descriptivo
¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de los particulares?	Describir la gestión de los créditos y las cobranzas de los particulares del centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.			- N° de cartas de garantía en atención a pacientes. Cantidad de cartas de garantía a atención a pacientes de seguros independientes.		Línea de Investigación : Gestión de recursos financieros
¿Cómo es la gestión en el centro hospitalario el crédito y las cobranzas de los seguros independientes?	Describir la gestión de los créditos y las cobranzas de los seguros independientes en el centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018.		Gestión de Cobranzas	N° de operaciones realizadas de pacientes atendidos 1 - Flujograma de pacientes EPS. 2 - Flujograma de pacientes particulares. 3 - Flujograma de paciente de seguros independientes.		Diseño: No, experimental, transversal, descriptiva.

Anexo N° 8

Validación del instrumento



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: LEÓN RUA, JAVIER
 1.2. Cargo e institución donde labora CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la contabilidad/administración.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

SE DEBE AGILIZAR LOS PLAZOS DE COBRANZAS A SU DEBIDA OPORTUNIDAD PARA QUE EN LOS REEF SE DEE LA BUENA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

JAVIER LEÓN RUA
CPC. MAT 0683

Firma, post firma y cargo del validador

Lima, 15 de MAYO del 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto **LUIS SOTO SALAZAR**
 1.2 Cargo e institución donde labora **GERENTE GENERAL / KSG SERVICIOS GENERALES S.A.C.**
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación **RECOPILACION DE DOCUMENTOS**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la contabilidad/administración					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

CONSIDERO QUE LA INFORMACION PRESENTADA ES ACEPTABLE A LA INVESTIGACION PROPUESTA.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

KSG SERVICIOS GENERALES S.A.C.

LUIS SOTO SALAZAR

GERENTE GENERAL

Firma, post firma y cargo del validador

Lima, 24 de Mayo del 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto Briceño Palomino, Shirley.
 1.2. Cargo e institución donde labora Controller de Gestión Centro Médico Clínica SJT
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación RECORRELACION DE DOCUMENTOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				40.1	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				40.1	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				40.1	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				40.3	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.				40.3	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.			65		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la contabilidad/administración			65		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			65		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			65		
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				80	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

DESARROLLAR y ADAPTAR UNA MATRIZ DE CALIFICACIONES

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

40


 Shirley Briceño Palomino
 Controller de Gestión
 Firma, post firma y cargo del validador

Lima, 05 de MAYO del 2019