



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA EN  
SERVICIOS GENERALES MARBETS EIRL”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Lesli Betsy Ponce Rosas

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2022

## DEDICATORIA

A Dios, porque me ha dado la oportunidad de vivir la experiencia del saber y por ayudarme a alcanzar mis metas.

A mis padres, Esmila Rosas Genovez, Domingo Ponce Infante, por su paciencia y comprensión, porque a pesar de las dificultades han realizado el máximo esfuerzo por educarme y formarme, también a mi esposo e hijo por estar presentes y ser mi motivación. Estetrabajo se la dedicamos con mucho cariño a ustedes como una muestra de gratitud por el amor incondicional que siempre me han manifestado.

A la Mg. María Zurita Guerrero que me ayudó a realizar esta investigación, le agradezco infinitamente su apoyo, por compartir sus conocimientos, experiencias, consejos y orientación para la elaboración de este trabajo.

A todas aquellas personas que a lo largo de mi vida me han apoyado y honrado con su amistad.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento, en primer lugar, a mi alma máter, Universidad Privada del Norte, por darme la oportunidad de alcanzar este importante hito en mi formación profesional. Este agradecimiento se extiende a nuestros mis docentes de la Universidad Privada del Norte, por los conocimientos impartidos, las experiencias vividas y su esmero por dar lo mejor para nuestra formación profesional durante los cinco años de duración de la carrera.

Asimismo, agradecemos al Administrador de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL, Sr. David Asto Flores, por la valiosa información otorgada, por darme su apoyo, orientación, información y por brindarme las facilidades del caso para la obtención de los datos fundamentales en la elaboración del presente documento.

Y un agradecimiento especial a la Mg. María G. Zurita Guerrero por su asesoría y apoyo para la elaboración de este trabajo mostrando siempre objetividad, tenacidad e involucramiento.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>33</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 .....	22
TABLA 2 .....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> .....	10
<b>FIGURA 2</b> .....	12
<b>FIGURA 3</b> .....	15
<b>FIGURA 4</b> .....	26
<b>FIGURA 5</b> .....	27
<b>FIGURA 6</b> .....	28
<b>FIGURA 7</b> .....	29

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Servicios Generales Marbets EIRL tiene una trayectoria de 8 años, iniciando sus actividades en el año 2014 brindando diversos tipos de bienes y servicios a entidades públicas básicamente.

Dicha entidad carece de una buena estructura organizacional, así como también el proceso de cobranza siendo este un hecho de vital importancia para el éxito de una empresa.

Aun cuando en el proceso de crédito, el área de cobranzas no se da la mayor importancia, la cobranza es una, parte esencial en este proceso, puesto que una gestión eficiente de cobranza tendrá como resultado el manejo apropiado de los ingresos de la empresa y, en consecuencia, disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo.

Por lo tanto, dentro de la experiencia profesional realizada en la empresa Servicios Generales Marbets, se optimizó el proceso de cobranza, mediante la implementación de un proceso, el cual permite el pago del servicio prestado en el tiempo acordado con el cliente y de esa forma disminuir los indicadores de morosidad y aumentar las utilidades de la empresa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. IDENTIFICACIÓN, ACTIVIDAD ECONÓMICA Y OTROS ASUNTOS SOCIETARIOS

#### 1.1.1. Identificación

La empresa Servicios Generales Marbets E.I.R.L con Ruc número 20559830110 y partida electrónica N° 11228956 ubicada en la calle San Luis Mz. A Lote 11 Urb. Los Alisos del Bosque distrito y Provincia Trujillo, departamento La Libertad, debidamente representada por la gerente general Srta. Lesli Betsy Ponce Rosas con D.N.I número 46249364 con fecha de formalización 20 de enero del 2014 e inscrita en la SUNAT con fecha 22 de enero del 2014

#### 1.1.2. Actividad Económica

La empresa se dedica a:

- Venta de equipos, accesorios y suministros de cómputo
- Venta de artículos de oficina y papelería
- Venta de soluciones informáticas (sistemas informáticos, páginas web, telecomunicaciones)
- Servicio de construcción, mantenimiento, reparación y acondicionamiento de edificios y estructuras
- Venta de productos de limpieza
- Venta de mueblería
- Venta de ropa
- Venta de neumáticos
- Venta de repuestos de carros
- Venta de accesorios y materiales de ferretería



- Servicios de publicidad y marketing
- Prestación de servicios de alimentos y bebidas (catering)
- Organización de eventos
- Servicio de transporte de carga y pasajeros
- Prestación de servicios de seguridad

### **1.1.3. Misión**

Somos una empresa de multiservicios concentrada en alcanzar la satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo sus expectativas y procurando la mejora continua en todos los ámbitos de nuestros servicios.

### **1.1.4. Visión**

Queremos ser una gran empresa, reconocida a nivel nacional por la calidad en la prestación de sus servicios con una diversificada cartera de clientes en el sector público y privado.

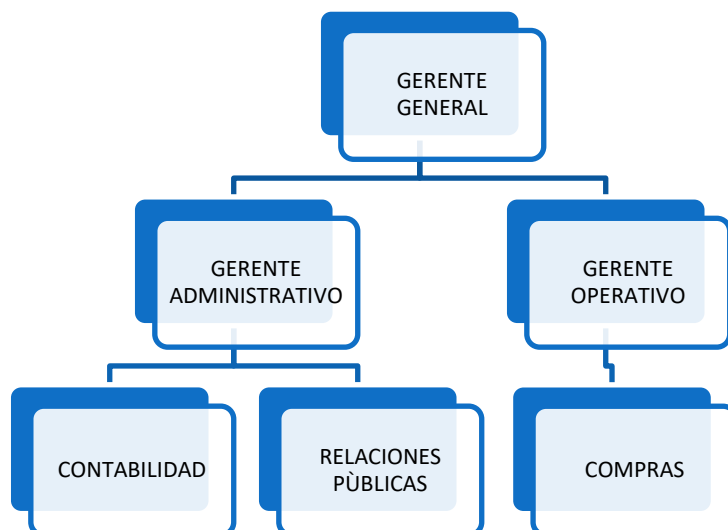
### **1.1.5. Valores**

- Transparencia
- Honestidad
- Libertad
- Puntualidad en las entregas
- Adaptabilidad
- Responsabilidad
- Confianza

### 1.1.6. Estructura Organizacional

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa*



### 1.1.7. Principales Productos y Servicios

Los principales productos y servicios que la empresa ofrece son: útiles de aseo, venta de ropa, mascarillas de tela, faciales de policarbonato, mobiliario de oficina, venta de bebidas gaseosas y agua, servicio de mejoramiento y decoración, servicios de coffe break, servicios de organización de eventos, entre otros.

### 1.1.8. Principales clientes

Entre los principales clientes, gobierno regional La Libertad, Policía Nacional del Perú (Trujillo, Cajamarca, Huaraz), UGEL Pataz.

### 1.1.9. Principales proveedores

Tenemos como principales proveedores, soluciones Breguido EIRL, tiendas Ishop Peru Sac, Inversiones Generales Leon, Inversiones Jhamar SAC, entre otros

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Conceptos Básicos de la Experiencia Profesional

#### 2.1.1. Definición de Procesos

Las empresas son un grupo de procesos que operan simultáneamente e intercomunicados. Actualmente los procesos son relevantes ya que optimizan costos cuando su manejo es el adecuado.

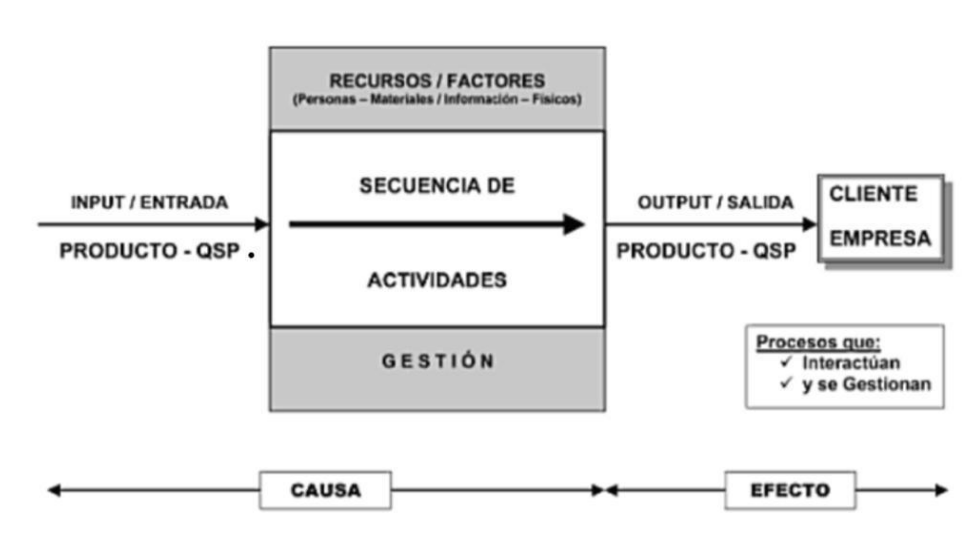
Según Pérez, la definición de procesos es la “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.” (2010: 51).

Además, la definición de Chang: “Una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto (mercadería o servicio)”. (1996:8).

De ambas definiciones indicadas de procesos, tenemos la posibilidad de concluir que es como hacemos las cosas, con una forma determinada, una serie de pasos, actividades que nos dicen como realizar cierta tarea. Con base en lo anterior se puede afirmar que los procesos existen en todos los ámbitos de nuestra vida, tanto en el mundo corporativo como también en la vida coloquiales (prepararnos un café, o algún tipo de alimento) Los procesos tienen un inicio y un final, donde existen entradas y salidas, las diversas actividades que se realizan sirven para transformar un insumo en un producto con valor agregado para satisfacer las necesidades del cliente.

**Figura 2**

*¿Qué es un Proceso?*



*Fuente: Pérez Fernández (2010)*

### 2.1.2. Elementos de un Proceso

Según Camisón (2006) los procesos cuentan con 3 elementos: el primero, un input o acceso suministrada por un distribuidor externo o interno, el segundo, el proceso, que es la sucesión de ocupaciones que se desarrollan debido a unos componentes como personas, procedimientos y recursos, y el tercero es el output, que es el resultado del producto inicial, se cuenta del producto con la calidad requerida por la calidad del proceso, además denominado salida.

### 2.1.3. Características de un Proceso

Según Riquelme (2022)

**2.1.3.1. Definible:** deben estar previamente registrados en documentos, para el conocimiento de todos los miembros involucrados, fácilmente entendidos y ejecutados consistentemente.

### **2.1.3.2. Repetible**

Los procesos deben ser secuenciales y recurrentes, y de igual manera ser transmitidos y entendidos a todos los involucrados, para que se desarrollen de manera adecuada.

### **2.1.3.3. Predecible**

Los procesos deben estar en capacidad de alcanzar un alto nivel de estabilidad asegurando lograr los resultados esperados.

### **2.1.3.4. Medible**

Los procesos deben tener mediciones para asegurar la calidad en cada labor individual, como también la calidad del resultado final.

## **2.1.4. Proceso de Cobranza**

Según Morilla (2021) el proceso de cobranza, es el proceso formal por medio del cual se tramita el cobro de una cuenta por criterio de comercialización de un producto o servicio, por consiguiente, la cobranza es un intercambio de una prestación por un bien o servicio, es decir, cuando compramos hacemos el pago ya sea en el presente o un pago a futuro, con el objetivo de transformar las cuentas que se tienen por cobrar en activos para la empresa.

### **2.1.4.1. Aspectos Generales de la Cobranza**

Según Molina (2005) el proceso de cobranza debe reunir 3 requisitos

**Adecuada**, indica que para realizar una buena cobranza es necesario conocer al deudor en base a su historial, puesto que cada cliente es tienen un actuar distinto y por lo tanto el trato hacia ellos no puede ser de igual forma; es decir si ocasionalmente un cliente se atrasa en un pago sería un gran error que se le haga un cobro notarialmente.

**Oportuna**, indica que la cobranza se debe dar en el momento más adecuado, oportuno o pertinente dado que si el cobrador llega antes puede afectar un presupuesto de sus otras deudas y caso contrario el gasto puede darse en diferentes cosas.

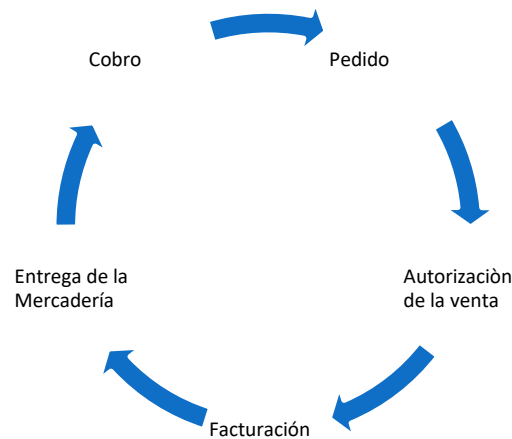
**Completa**, este punto indica que dentro de la organización existe un área responsable de los créditos y cobranzas y es su obligación recuperar la totalidad de las deudas que los clientes tienen con la empresa.

#### **2.1.4.2. Objetivo del proceso de Cobranza**

Según Molina (2005) expone que el objetivo principal del proceso de Cobranza en una organización es concluir con el círculo de la venta.

### Figura 3

#### *Objetivo del Proceso de Cobranza*



En esta figura se muestra claramente el proceso de la venta hasta llegar al momento de la cobranza, se dice que el objetivo es cerrar el círculo, pero lo recomendable es hacerlo de la menor manera cumpliendo a cabalidad cada paso del proceso, de esa forma se conseguirá fidelizar a nuestros clientes.

#### **2.1.4.3. Etapas del proceso de Cobranza**

Según Duemint (2020) Las etapas de cobranza son:

**Cobranza preventiva:** Es la administración de cobro que se le aplica a los consumidores que mediante indagaciones son catalogados como “clientes en elevado peligro de entrar a mora”, como por ejemplo esos que muestran problemas con su economía. Esta cobranza preventiva tiene como fin producir

en los consumidores recordación y de esta forma mismos hábitos de pago para eludir las moras.

**Cobranza Administrativa:** Es la gestión de control, seguimiento y cobranza que se presenta entre la emisión de la factura, su valor recaudado, y el resumen de la deuda y está compuesta por los siguientes atributos:

- Gestión de los pagos antes de su fecha de vencimientos
- Recaudación e identificación del pago
- Monitoreo y actualización de la cartera
- Informe de resultados

**Cobranza extrajudicial:** Con esta cobranza los consumidores que poseen la deuda, se les aumenta gracias a los intereses, para solucionar los costos que se crean por las gestiones de cobranza, es fundamental tener claro que esto no conlleva ni implica a los tribunales de justicia.

**Cobranza Judicial:** Esta clase de cobranza se da desde los 90 o más días en la que se vence el pago de la factura y el comprador está en mora, esta clase de cobranza se basa en una demanda que la compañía le crea al comprador, donde los tribunales buscan resoluciones para el pago que beneficien tanto al comprador como a los dueños de las organizaciones, o por otro lado el tribunal tiene el poder de ordenar el embargo de inmuebles que tengan un costo parecido a eso que tiene de deuda



### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

#### **3.1. Proceso de ingreso a la empresa**

Con la finalidad de desarrollar la descripción de la experiencia, el 20 de enero del 2014 comienza en funcionamiento la empresa Servicios Generales Marbets EIRL, estando a cargo de dicha organización mi persona, es así que comienzo sola este proyecto y buscando oportunidades comenzamos a trabajar vendiendo diversos productos y servicios a entidades del estado, en un principio estaba llevando el control únicamente de la parte administrativa y la parte contable era llevada por un externo, hoy en día contamos con un organigrama y cada área se encarga de diferentes funciones. Mis funciones principales son:

- Organizar el régimen interno de la empresa.
- Celebrar contratos inherentes al objeto de la empresa, fijando sus condiciones.
- Supervisar y fiscalizar el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Representar a la empresa ante toda clase de autoridades.
- Cuidar los activos de la empresa.
- Ordenar pagos, cobrar las cantidades que se adeuden a la empresa.
- Solicitar toda clase de préstamos.
- Autorizar la adquisición de bienes, contratación de obras, y prestación de servicios personales.
- Llevar la contabilidad general de la empresa.
- Nombrar, promover, suspender y despedir a los empleados y servidores de la empresa.
- Participar en licitaciones, concursos públicos y adjudicaciones suscribiendo los respectivos documentos.

### **Personas involucradas**

Las personas con las que usualmente coordino e interactúo laboralmente son:

- Mg. David Arturo Asto Flores – Administrador de la empresa, administrador de profesión y lleva 1 años a cargo de esta área.
- Mg Cintya Marly Ponce Rosas – encargada del área Operativa de la empresa, de profesión es Lic. En Marketing y dirección de empresas, lleva 1 años en el puesto.

### **3.2. Proceso actual de la Cobranza en la empresa**

La empresa Servicios Generales Marbets EIRL sufrió una reestructuración y como resultado trae grandes beneficios que contribuyen en la mejora del proceso de cobranza.

El proceso de cobranza que se estaba llevando a cabo era ineficiente puesto que carecía de un orden determinado, es decir se hacía de forma empírica de acuerdo al criterio de un encargado, dicha acción tenía confundidos a los que participan en dicho proyecto, de la misma forma se ve que las funciones de cada área no están completamente claras y el proceso que realizan también están en desorden, entre tantas deficiencias encontradas se observa que la empresa carece de un manual de funciones y procesos establecidos en el área de cobranzas.

La falta de efectivo del cliente es básicamente a un problema coyuntural, debido a ello, no puede cumplir con su deuda el tiempo acordado por consiguiente tiene que hacer esperar al proveedor en este caso nosotros como empresa, la principal causa es la falta de liquidez, puesto que aún no ha sido asignado un presupuesto para la compra de dicho producto o servicio, pese a ello, la empresa debe seguir el proceso de cobranza hasta llegar a obtener el efectivo.

A lo largo de los años se ha observado que la deficiente organización de la empresa origina el gran problema del retraso en el pago, todos los procesos deben estar articulados y deben ser trabajados de forma eficiente y eficaz, en el caso de Marbets se observa que algunas partes del proceso de venta se esta llevando sin cumplir a cabalidad con lo requerido, en algunos casos se ha observado que la mercadería entregada no cumple con las especificaciones técnicas del cliente, tienen deficiencias y esto genera alargar los plazos e incurrir en gastos para corregir los errores encontrados y como consecuencia el proceso de cobranza se dificulta, no siendo esto el mayor problema ya que nos hacemos de una mala reputación para contratos futuros.

#### **Primer Plan de Trabajo:**

Para que las empresas sean rentables es necesario e indispensable tener bien establecidos y mantener un orden en la organización y todos sus procesos, y también manejar la eficiencia y eficacia va a permitir optimizar costos. Por consiguiente, se va a implementar una mejora tanto en la organización como en el proceso de cobranza y con ello se pretende generar un valor agregado a la organización.

Para ello que, en coordinación con Administración, se implementan nuevas políticas, se hace una estructura ordenada y cada área con su respectivo manual de funciones, con el propósito seguir un lineamiento y hacer cumplir responsabilidades correspondientes.

### **Segundo Plan de Trabajo:**

Con la finalidad de seguir desarrollando y mejorando la gestión en la empresa, el área contable decide exponer un segundo plan de trabajo en una reunión con los miembros de la organización, tomando como referencia el primer plan donde se organizó cada área con sus respectivos manuales de funciones.

En este segundo plan vamos a diseñar un proceso cobranzas con la finalidad de dar un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar, restando riesgos y en particular que las facturas sean cobradas dentro del periodo de tiempo acordado con el cliente. Para ello se propone un diseño del proceso que lo presentamos donde se muestran los que participarán de forma directa, también vamos a usar normas, criterios, del mismo modo algunos indicadores que nos va a permitir obtener resultados esperados.

El proceso de cobranza se va a dar inicio con la recepción del comprobante en el área de contabilidad, en segundo lugar, el área de contabilidad recepciona el comprobante para ser provisionado con la fecha de recepción en el sistema de la empresa para luego coordinar la fecha de vencimiento. Todos los días se debe revisar las cuentas de la empresa para corroborar los pagos de las facturas y elaborar recordatorios de cobranza para clientes que ya están próximos a vencer el plazo, por ejemplo, faltando 4 días antes de vencer la deuda, se mandarían notificaciones ya sea por correos, whatsapp, o depende a la plataforma que use el cliente, después si ya venció el plazo esperamos al segundo día se vuelve a enviar correos, mensajes, y si no hay respuesta se hace una llamada telefónica para preguntar por qué el cliente incumplió con el pago, si el cliente persiste en la negativa pasando los 15 días de atraso se le envía otro correo para hacerle recordar que su deuda está

vencida e inmediatamente pasaría a una lista de morosos de la empresa, sin embargo se le debe hacer seguimiento hasta el momento del pago.

Aplicando este nuevo modelo se viene trabajando desde el año 2021 y hemos logrado grandes resultados.

### **3.3. Diagnóstico del proyecto**

La empresa tenía la organización y los procesos de cobranza ineficientes ya que no existía un orden en el manejo de la administración, todas las funciones estaban dirigidas por el gerente general, es decir, dicha persona encargaba de coordinar absolutamente todo, desde realizar cotizaciones, hacer compras de mercadería, emisión de comprobantes, entrega de mercadería, cobranza entre otros. Las consecuencias saltaban a la vista, tales como: una administración totalmente desordenada generando la entrega de productos sin cumplir con las especificaciones técnicas y el hecho anterior origina una gran desconfianza en nuestros clientes para futuras contrataciones a la vez el retraso del pago programado, del mismo modo complicaciones en los procesos desde la venta hasta el pago, Asimismo costos altos en financiamiento debido a la falta de pago a tiempo, la empresa debía obtener préstamos para cumplir con nuestros proveedores y esto generaba gastos por pago de intereses, por otro lado, la cartera de clientes en mora iba aumentando y con este el riesgo que no paguen afectando la rentabilidad de la empresa.

### 3.4. Planificación del proyecto

#### 3.4.1. Objetivo del proyecto

El objetivo de esta experiencia profesional es optimizar el proceso de cobranza, en consecuencia, la empresa pueda cumplir con los procesos en los tiempos establecidos y de esa manera llegar a una gestión eficiente y eficaz.

#### 3.4.2. Estrategia para el desarrollo del proyecto

Con la finalidad de optimizar el proceso de cobranza se planteó seguir un esquema ordenado para llevar a cabo el cobro las deudas, siendo aceptado por todo el equipo que labora en la empresa.

**Tabla1**

*Como era el Proceso de cobranza de la empresa Marbets*

N.º	Descripción de Actividad	Responsable
1	Gerencia recibe el comprobante de pago	Gerencia
2	Se ingresa al sistema fecha de recepción de factura.	Gerencia
3	Se revisa el reporte de las facturas las vencidas y que vencerán dentro de la semana.	Administración
4	Se llama, escribe o notifica en cualquier medio de comunicación con el cliente	Gerencia
5	Si el cliente responde que va a pagar, se revisa en la cuenta corriente el depósito.	Gerencia
6	Se acuerda el pago y se ingresa al sistema.	Administración

*Fuente: Manual de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL*

*Elaboración: Propia*

### 3.4.3. Metodología para el desarrollo del proyecto

La metodología empleada se basa en el conocimiento de diversos temas que logré adquirir a lo largo de mi vida universitaria, asimismo se basa en la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Con el fin de optimizar el proceso de cobranza en la empresa Servicios Generales Marbets EIRL se utilizaron las siguientes herramientas:

- **Observación:** Mediante la observación se llegó a obtener información de los procedimientos de las cuentas por cobrar, así como comprender y definir los problemas que se desataban en los diferentes procesos y básicamente en la cobranza. De acuerdo a Fabbri (2020), indica que la observación es el método más empírico y más usado por el investigador, este método permite obtener información total de la investigación y luego de un análisis llegar a una información sistematizada, es decir es un procedimiento de recolección de datos e información.
- **Análisis de datos:** Mediante el análisis se pudo examinar y llegar a la conclusión que la información que se encontraba en el sistema no era significativa, por ello se pudo evidenciar que no existía un seguimiento de las cuentas por cobrar, llevando a cometer errores en los cobros. Según Peña (2017) indica que es un instrumento que proporciona una diversidad de maneras para interpretar información, producir inferencias, generalizar y/o particularizar una situación en el entorno de un proceso para la toma de decisiones. Existe análisis de datos cualitativo y cuantitativo que proporcionan al analista confiabilidad y juicio de valoración cuando se tenga que tomar decisiones.

#### **3.4.4. Herramientas para el desarrollo del proyecto.**

Las herramientas que se utilizaron fueron:

- Manual de Organización y funciones (MOF). De acuerdo a la página del gobierno del Perú, señala que es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. Siendo así que se elabora este documento de vital importancia para la organización adecuada de la empresa, y fue realizada por todos los integrantes de esta compañía.
- Microsoft Excel: Indica que es una herramienta importante imprescindible para usuarios que requieren trabajar con una gran cantidad de datos, del mismo modo para almacenar datos y hacer cálculos. Por eso que hoy en día es una herramienta indispensable de las empresas porque ayuda a resolver operaciones de forma automática, puede mantener el resultado de las operaciones siempre actualizadas y además con esta herramienta podemos organizar la información de la empresa.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Para la optimización del proceso de cobranza de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL, se llevó a cabo un plan de trabajo con resultados favorables. En ese sentido, el proceso implementado reúne las condiciones para cumplirse con el paso del tiempo, pese al cambio de personal.

**Tabla 2**

*Proceso actual de Cobranza de la empresa Marbets*

N.º	Descripción de Actividad	Responsable
1	Contabilidad recibe el comprobante de pago	Contabilidad
2	Se ingresa al sistema fecha de recepción de factura.	Contabilidad
3	Se revisa el reporte de las facturas las vencidas y que vencerán dentro de la semana.	Contabilidad
4	Se envía correos a las empresas con las facturas vencidas.	Contabilidad
5	Dentro de la semana los clientes deben responder el correo de pagos.	Contabilidad
6	Si es conforme, se ingresa al reporte la respuesta del cliente y se hace seguimiento.	Contabilidad
7	Si el cliente no responde el correo, se le llama por teléfono.	Contabilidad
8	Si el cliente contesta, se le envía correo con la respuesta del cliente para que quede un precedente.	Contabilidad
9	Si el cliente no contesta, se envía un correo de cobranza y se vuelve a hacer el flujo descrito antes.	Contabilidad
10	Si el cliente no responde al correo ni llamadas, se vuelve a hacer el flujo.	Contabilidad
11	Si el cliente responde que va a pagar, se revisa en la cuenta corriente el abono.	Contabilidad
12	Se conversa el pago y se ingresa al sistema.	Contabilidad

*Fuente: Manual de Funciones de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL*

*Elaboración: Propia*

El proceso de cobranza se va a dar inicio con la recepción del comprobante de pago que da fe de la operación de venta ya sea de productos o servicios que ofrece la empresa, dichos documentos, ya sean boletas, facturas, recibos por honorarios, entre otros, son recibidos por el área de contabilidad, quienes son responsables de las cuentas por cobrar.

#### Figura 4

#### Factura de venta de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL

<b>SERVICIOS GENERALES MARBETS E.I.R.L.</b> MZA. A LOTE. 11 URB. LOS ALISOS DEL BOSQUE TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD		<b>FACTURA ELECTRÓNICA</b> RUC: <b>20559830110</b> E001-4	
Fecha de Emisión :	<b>31/05/2021</b>	GUIA DE REMISION REMITENTE :	<b>EG01 - 1</b>
Señor(es) :	<b>UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL PATAZ</b>		
RUC :	<b>20274697793</b>		
Dirección del Cliente :	<b>CAL. SALAVERRY 242 LA LIBERTAD-PATAZ-TAYABAMBA</b>		
Tipo de Moneda :	<b>SOLES</b>		
Observación :			
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario
80230.00	UNIDAD	MASCARILLA FACIAL TEXTIL DE USO COMUNUTARIO. DE ACUERDO A LA RM <a href="#">135-2021</a> MINSA. C.C.GESTION PEDAGOGICA. PED. 00876 CANT. 80.230.00	3.8983051
1265.00	UNIDAD	PROTECTOR FACIAL CON VISOR. DE ACUERDO A LA RM <a href="#">447-2021</a> MINSA. C.C.GETION PEDAGOGICA. PED. 00876 CANT. 1.265.00	14.406779
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas :		S/ 0.00	
		Sub Total Ventas :	S/ 330,985.59
		Anticipos :	S/ 0.00
		Descuentos :	S/ 0.00
		Valor Venta :	S/ 330,985.59
		ISC :	S/ 0.00
		IGV :	S/ 59,577.41
		Otros Cargos :	S/ 0.00
		Otros Tributos :	S/ 0.00
		Monto de redondeo :	S/ 0.00
		Importe Total :	S/ 390,563.00
<p><b>SON: TRESCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES Y 00/100 SOLES</b></p> <p>Orden de Compra : 0000003</p>			
<p><i>Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.</i></p>			

en segundo lugar, el área de contabilidad recepciona el comprobante para ser provisionado con la fecha de recepción en el sistema de la empresa para luego coordinar la fecha de vencimiento, para tal caso es necesario colocar un sello en garantía que el documento fue recepcionado.

### Figura 5

*Factura de venta recepcionada por el área de Contabilidad de la empresa Servicios Generales Marbets EIRL*

<b>SERVICIOS GENERALES MARBETS E.I.R.L.</b> MZA. A LOTE. 11 URB. LOS ALISOS DEL BOSQUE TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD		<b>FACTURA ELECTRÓNICA</b> <b>RUC: 20559830110</b> <b>E001-4</b>	
Fecha de Emisión :	<b>31/05/2021</b>	GUÍA DE REMISION REMITENTE : <b>EG01 - 1</b>	
Señor(es) :	<b>UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL PATAZ</b>		
RUC :	<b>20274697793</b>		
Dirección del Cliente :	<b>CAL. SALAVERRY 242 LA LIBERTAD-PATAZ-TAYABAMBA</b>		
Tipo de Moneda :	<b>SOLES</b>		
Observación :			
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario
80230.00	UNIDAD	MASCARILLA FACIAL TEXTIL DE USO COMUNUTARIO. DE ACUERDO A LA RM <u>135-2021</u> MINSA. C.C.GESTION PEDAGOGICA. PED. 00876 CANT. 80.230.00	3.8983051
1265.00	UNIDAD	PROTECTOR FACIAL CON VISOR. DE ACUERDO A LA RM <u>447-2021</u> MINSA. C.C.GETION PEDAGOGICA. PED. 00876 CANT. 1.265.00	14.406779
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas :		S/ 0.00	
		Sub Total Ventas :	S/ 330,985.59
		Anticipos :	S/ 0.00
		Descuentos :	S/ 0.00
		Valor Venta :	S/ 330,985.59
		ISC :	S/ 0.00
		IGV :	S/ 59,577.41
		Otros Cargos :	S/ 0.00
		Otros Tributos de redondeo :	S/ 0.00
		Importe Total :	S/ 390,563.00
<b>SON: TRESCIENTOS NOVENTA MIL QUINIE SESENTA Y TRES Y 00/100 SOLES</b> Orden de Compra : 0000003			
		 <b>MARBETS EIRL</b> LESLI B. PONCE ROSAS CONTABILIDAD	
<i>Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.</i>			

Todos los días se debe revisar las cuentas de la empresa para corroborar los pagos de las facturas, el sistema de Excel donde indica el tiempo a vencer de las facturas de cobranza de la empresa y elaborar recordatorios de cobranza para clientes que ya están próximos a vencer el plazo, por ejemplo, faltando 4 días antes de vencer la deuda, se mandarán notificaciones ya sea por correos, whatsapp, o depende a la plataforma que use el cliente, después si ya venció el plazo esperamos al segundo día se vuelve a enviar correos, mensajes, y si no hay respuesta se hace una llamada telefónica para preguntar por qué el cliente incumplió con el pago, si el cliente persiste en la negativa pasando los 15 días de atraso se le envía otro correo para hacerle recordar que su deuda está vencida e inmediatamente pasaría a una lista de morosos de la empresa, sin embargo se le debe hacer seguimiento hasta el momento del pago.

**Figura 6**

*Sistema de control de Cuentas por Cobrar de la empresa Servicios Generales Marbets EIR*



**Figura 7**

*Formato actual en Excel del seguimiento del proceso de Cobranza de la empresa Servicios Generales Marbets EIR*

FECHA	N° DE FACT	FECHA DE VENC.	DIAS DE MORA	ESTADO	N° CLIENTE	NOMBRE DE CLIENTE	CODIGO	NOMBRE DEL ARTICULO
4/3/17	12	5/2/17	150	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2000	CORTINAS, PERCIANAS
1/1/17	13	9/2/17	90	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2001	TELEVISOR
2/1/17	14	2/2/17	96	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2002	ESCRITORIOS
3/1/17	15	9/2/17	450	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2003	MEJORAMIENTO DE COMIS
4/1/17	16	2/2/17	521	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2004	PINTURA DE FACHADA
5/1/17	17	12/2/17	40	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2005	UNIFORMES
5/1/17	18	2/2/17	122	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2006	BOTAS DE AGUA
6/1/17	19	2/2/17	68	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2007	PONCHOS DE AGUA
6/1/17	20	2/2/17	75	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2008	COFFE BREAK
8/1/18	21	2/2/18	645	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2009	AREGLOS DE FLORES
9/1/18	22	2/2/18	89	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2010	UNIFORMES
24/1/18	23	28/2/18	30	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2011	ANTIVIRUS
24/1/18	24	2/2/18	201	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2012	AREGLO DE REDES DIGITA
25/1/18	25	25/1/18	321	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2013	VENTANAS DE COMISARIA
28/1/19	26	28/1/19	69	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2014	ARMADO DE MUEBLES
29/1/19	27	15/2/19	40	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2015	UNIFORMES
1/2/19	28	3/3/19	125	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2016	CASCOS DE POLICIAS
4/3/2019	29	4/4/2019	361	VENCIDO	1001	POLICIA NACIONAL DEL PERU	2017	UTILES DE LIMPIEZA

Finalmente, una vez cobrada la deuda se archiva dicho comprobante.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante la optimización del proceso de cobranza en la empresa Servicios Generales Marbets EIRL se llega a las siguientes conclusiones:

- Luego de la implementación de un proceso de cobranza, la empresa a mejorado de un 40% a un 80% el tiempo en que los clientes paguen por los servicios prestados dentro del plazo establecido o acordado.
- La implementación de un plan de mejora trajo diversos beneficios a la empresa y lo más evidente es una mayor organización en los procesos y con ello evitamos que las funciones de cada área sean llevadas correctamente por el personal correspondiente.
- Actualmente las funciones y los procesos de cobranzas tienen una mejor organización y definición, esto da a lugar que se puedan realizar diferentes actividades para cobrar en el tiempo pactado, además de llevar a cabo un óptimo seguimiento al proceso de cobranza.
- Mediante la aplicación de notificaciones de cobranzas en los distintos medios y canales de comunicación, el cliente siempre está informado de las deudas que tiene con la empresa a demás de los plazos próximos a vencer o el tiempo de retraso que tiene.
- La aplicación e implementación de ambos planes ayudó a mejorar la imagen corporativa de la empresa puesto que proyecta un orden antes no visto.
- Es de vital importancia el crecimiento de la empresa no sólo en ventas, del mismo modo administrar de forma correcta los costos y gastos, puesto que de nada serviría que se tengan muchas ventas si la utilidad de la compañía va disminuyendo.

Para fines de seguir con los óptimos resultados en el proceso de cobranza se recomienda lo siguiente.

- Se podría implementar un manual de procesos de cobranza, así como se elaboró para toda la empresa, como consecuencia manejar las mismas técnicas siempre, aunque haya rotación de personal.
- Viendo los resultados favorables luego de los planteamientos sobre todo en el área de cobranzas, se sugiere que gerencia implemente procesos para todas las áreas de la empresa.
- Es recomendable que se lleven a cabo periódicamente evaluaciones de los indicadores de cobranza.
- Realizar un informe mensual detallando los ingresos de la empresa para llevar un mejor control de los clientes que pagaron.

## REFERENCIAS

- Camisón; Cruz, S y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelo y sistemas*, séptima edición, España: Pearson Prentice hall.
- Duemint, D. (2020, noviembre 25). *las etapas de la cobranza*. blog de cobranza.
- Fabbri, M. (2020) *las técnicas de investigación: la observación*.
- Fernández, M. (2003) *El control, fundamento de la gestión por procesos*, segunda edición. España: Esic editorial.

<https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>

- Morilla, G. (2021). *proceso de cobranza eficiente / 5 claves*
- Peña, S. (2017) *análisis de datos. fundación universitaria del área andina*
- Perez, J. (2010) *Gestión por procesos*, cuarta edición, España: Esic editorial.
- Víctor E; molina, A. (2005) *estrategias de cobranza en época de crisis: Ediciones fiscales Isef*



## ANEXOS

### Anexo 01: Reporte de Ficha Ruc



**Reporte de Ficha RUC** Lima, 30/04/2022  
SERVICIOS GENERALES MARBETS E.I.R.L.  
20559830110

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	07 EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	22/01/2014
Fecha de Inicio de Actividades	22/01/2014
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	04/12/2020
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 04/12/2020), (desde 30/04/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1	1392 - FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS CONFECCIONADOS DE MATERIALES TEXTILES, EXCEPTO PRENDAS DE VESTIR
Actividad Económica Secundaria 2	4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	44 - 976238584
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	servigenmarbets@gmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento	LA LIBERTAD
Provincia	TRUJILLO
Distrito	TRUJILLO
Tipo y Nombre Zona	URB. LOS ALISOS DEL BOSQUE

Página 1 de 3

[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Central de Consultas  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100  
Desde celulares (01)315-0730



Tipo y Nombre Vía	-
Nro	-
Km	-
Mz	A
Lote	11
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	OTROS.

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	20/01/2014
Número de Partida Registral	11228956
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
Pais de Origen	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	22/01/2014	-	-	-
RENTA - REGIMEN ESPECIAL	01/01/2020	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 46249364	PONCE ROSAS LESLI BETSY	TITULAR-GERENTE	19/02/1990	20/01/2014	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. EL BOSQUE PJ. SAN LUIS Mz A Lote 11	LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	13 -	-	

Otras Personas Vinculadas



Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 46249364	PONCE ROSAS LESLI BETSY	TITULAR	19/02/1990	20/01/2014	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		
	Pais de Residencia	Pais de Constitución				
	-	-				

Dependencia SUNAT: I.R.LA LIBERTAD-MEPECO

Fecha: 30/04/2022

Hora: 12:20

Página 3 de 3

Jefe del área de Servicios  
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteeec/reportecertificado/descarga?doc=qs19DAkJHU32ZqAsKOq2ndn3qucL%2FA4Bq0l%2FoYJ5vcbnNOYWctvcT6NFqsqvaN7GQo0JixLZUP1RLhHjkDjCBccSh9k4pDAvIHfxDpGi5mU%3D>



[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Central de Consultas  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100  
Desde celulares (01)315-0730

Anexo 02: Carta de Presentación de Servicios Generales Marbets



**RUC: 20559830110**

SEÑORES:

Presente.

De mi consideración

Por medio de la presente, queremos hacerle llegar nuestro más cordial saludo y ponernos a su disposición como una empresa distribuidora de productos y servicios de marcas reconocidas y con amplia garantía y presentarnos ante Ud. Como “SERVICIOS GENERALES MABETS E.I.R.L”

Mediante esta carta de presentación, queremos hacer llegar información de nuestros productos y servicios. Estamos convencidos que nuestros precios son muy competitivos y que nuestros productos son de primeras calidades.

Asimismo queremos reiterarle nuestro deseo de atenderlo y servirle, razón por la cual le pedimos que ante cualquier duda o requerimiento se ponga en contacto con nosotros.

Sin otro particular, nos despedimos de usted, agradeciendo su disposición para atender esta carta.

Quedamos a espera de su pronta comunicación.

Atentamente,



**LISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



PJ. SAN LUIS MZA. A LOTE 11 – LOS ALISOS DEL BOSQUE – EL BOSQUE – TRUJILLO PERÚ  
email: [servigenmarbets@gmail.com](mailto:servigenmarbets@gmail.com) - Celular: 976 238 584



Anexo 03: Página de Facebook de Servicios Generales Marbets



Anexo 04: Brochure de la Empresa Servicios Generales Marbets



**OFRECEMOS SOLUCIONES A  
TUS PROBLEMAS**

**¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una empresa de multiservicios concentrada en alcanzar la satisfacción de nuestros clientes



**¿QUÉ HACEMOS?**

Prestamos servicios Generales, te ayudamos en todo lo que necesite tu institución



**SOLUCIONES  
EMPRESARIALES Y  
MARKETING**

**SALUD OCUPACIONAL,  
PROTOCOLOS SST,  
BIOSEGURIDAD, LIMPIEZA Y  
MEDIOAMBIENTE.**

**TALENTO HUMANO Y  
RECONVERSION  
LABORAL**

**TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN,  
HERRAMIENTAS  
DIGITALES**

 **Contacto: 976238584 - 944219383**

**Servigenmarbets@gmail.com**

**Anexo 05: Oficina de la Empresa Servicios Generales Marbets**

