



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR  
LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO  
JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**Autor:**

**Bach. Fernández Díaz Juana Elisset**

**<https://orcid.org/0000-0003-21619243>**

**Asesor:**

**Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique**

**<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**Aprobación del jurado**

**TÍTULO:**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL  
HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO**

Asesor (a)

---

Firma

Presidente (a)

---

Firma

Secretario (a)

---

Firma

Vocal (a)

---

Firma

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios, por brindarme la oportunidad de llegar a esta linda etapa de mi carrera profesional.

A mi esposo y a mi Hija por su amor incondicional, su comprensión y por alentarme a salir adelante y cumplir mis objetivos.

Dedico este trabajo a mi padre, por sus consejos, apoyo y sus cuidados, por hacerme sentir que soy valiente ante cualquier obstáculo, por incentivarme a seguir adelante y enseñarme que nada es imposible en esta vida, que todo depende de nosotros mismos para seguir adelante y sobre todo por recordarme siempre que el estudio es la mejor herencia que podemos obtener de nuestros padres. ¡Gracias Papá!!

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios, por permitirme seguir adelante con mis metas y poder terminar exitosamente esta hermosa etapa de mi vida.

Agradezco a mi padre, por ser la persona que me brindó buenas enseñanzas y cuidados, por sus consejos y su apoyo incondicional. Agradezco por haber cumplido doble rol de ser padre y madre en mi vida. ¡Gracias Papa!!

Agradezco el apoyo de mi esposo e hija que me animaron a seguir adelante y se mantuvieron firmes y de acuerdo con la decisión tomada que era seguir mi sueño de terminar mi carrera profesional.

Agradezco a todo el personal docente de la universidad Señor de Sipán por todas sus enseñanzas y dedicación durante el periodo de estudio. ¡Muchas Gracias!!

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C. se recurrió a una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, con diseño no experimental, teniendo como población de estudio a la contadora y jefa de cobranzas, junto a 19 facturas de la empresa hospitalaria. Para obtener la información se aplicó la entrevista y análisis documental con sus respectivos instrumentos.

Los resultados encontrados según las facturas por cobrar del 2016 al 2017 se tuvo un incremento del 82.67% y al 2018 de 226.81% de crecimiento, lo que conlleva que en el último año analizado se tenga S/ 43,104.11 por cobrar. Siendo las Compañías de Seguros y Reaseguros tienen una mayor deuda de 55,585 en los dos años, representa el 87% y la empresa que tiene mayor deuda es la empresa RIMAC Seguros con 17,939 junto a la empresa Pacifico seguros 13,641, las empresas con mayor deuda, y en total la morosidad es de 63,513. Se concluye que, si no se cumple con la normativa de pago, se enviarán informes de facturas pendientes al área de contabilidad para que puedan resolver con la gerencia o decidir si buscar asesoría legal. Para ello fueron diseñadas estrategias de gestión de cobranza, recuperar la cartera vencida mediante comunicación directa o telefónica, aplicar sanciones a clientes morosos y suspender servicios de salud, aplicar incentivos para una mejor gestión de cobranzas.

**Palabras clave:** Cobranza, créditos, estrategias, morosidad.

## **Abstract**

The objective of this research was to propose collection strategies to reduce the levels of delinquency in the Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C. A descriptive quantitative research was used, with a non-experimental design, having as the study population the accountant and head of collections, together with 19 invoices from the hospital company. To obtain the information, the interview and documentary analysis were applied with their instruments.

The results found according to the invoices receivable from 2016 to 2017 had an increase of 82.67% and to 2018 of 226.81% growth, which means that in the last year analyzed there is S / 43,104.11 receivable. As the Insurance and Reinsurance Companies have a greater debt of 55,585 in the two years, it represents 87% and the company that has the highest debt is the company RIMAC Seguros with 17,939 together with the company Pacifico Seguros 13,641, the companies with the highest debt, and in total delinquency is 63,513. It is concluded that in the event of non-compliance with payments, the report of pending invoices is sent to the accounting area so that they can then resolve with management or decide whether to go to legal advice. Collection management strategies were designed, recovering the overdue portfolio through direct or telephone communication, applying sanctions to delinquent clients and suspending health services, applying incentives for better collection management.

**Keywords:** Collection, credits, strategies, delinquency.

## Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Índice .....	vii
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad problemática. ....	10
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4. Formulación del Problema .....	39
1.5. Justificación .....	39
1.6. Hipótesis .....	39
1.7. Objetivos.....	40
1.7.1.    Objetivos General .....	40
1.7.2.    Objetivos Específicos .....	40
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	41
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	41
2.2 Población y muestra.....	42
2.3 Variables y operacionalización.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	47
2.6 Aspectos éticos.....	47
2.7 Criterios de rigor científico.....	48
III. RESULTADOS .....	50
3.1. Tablas y gráficos.....	50
3.2. Discusión de resultados .....	59
3.3. Aporte científico .....	62
VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
4.1 Conclusiones .....	84
4.2 Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS .....	86
ANEXOS.....	91

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio .....	42
Tabla 2 Operacionalización de estrategias de cobranza .....	44
Tabla 3 Operacionalización de morosidad .....	45
Tabla 4 Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II años 2016-2018 .....	50
Tabla 5 Deuda total según el tipo de empresa deudora entre el 2016 – 2018.....	51
Tabla 6 Deuda total acumulada según empresa entre el 2016 - 2018.....	52
Tabla 7 Análisis de la morosidad por la contadora y jefa de cobranza .....	53
Tabla 8 Evaluación de las técnicas y procedimientos de cobranza .....	56
Tabla 9 Descripción De Actividades Fase I Y II.....	75
Tabla 10 Descripción de Actividades Fase III y IV.....	75
Tabla 11 Descripción de Actividades Fase V .....	76
Tabla 12 Plan de trabajo .....	76
Tabla 13 Materiales.....	77
Tabla 14 Servicios .....	77
Tabla 15 Distribución de acciones de los socios .....	79
Tabla 16 Costos y beneficios .....	81
Tabla 17 Descripción de medidas de control.....	82



## Índice de figuras

Figura 1 Facturas por cobrar 2016 -2018 .....	50
Figura 2 Deuda total según el tipo de empresa deudora entre el 2016 – 2018.....	51
Figura 3 Volumen de deuda por empresa o asociación 2016-2018.....	52
Figura 4 Estrategias a implementar.....	74
Figura 5 Plano de ubicación del local.....	79
Figura 6 Organigrama del Hospital Privado Juan Pablo II .....	80

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática.**

#### **Internacional**

Monterrosa (2020) describe que el nivel de morosidad en el año 2017 ha sido de \$21,57 billones, en el 2019 ha sido de \$ 21,22, la variación a sido de -2.08%. Sin embargo, en el 2019 el saldo de cartera vencida a tenido un incremento de \$ 348.203 millones. El mayor aumento ha sido en productos que han sido financiados del sector vivienda que ha tenido un mayor incremento de deuda. Para aliviar esta situación es muy importante que las entidades ajusten sus tasas de interes y generen estrategias para incentivar el pago.

El Olivella (2019) describe que los créditos en Colombia muestran aumento, las personas están asumiendo diversos créditos; pero el nivel de riesgo está controlado; es por ello, que la entidad financieras están facilitando diversos créditos ante diversos tipos de riesgos, las empresas y personas tienen la atención de créditos en diferentes niveles; pero con ciertas condiciones que han definido las financieras para evitar el crecimiento de la morosidad ante posibles personas que no paguen a tiempo.

Según el Diario El País (2016), mencionó que los hospitales y clínicas de los servicios médicos que brinda EPS tienen una morosidad que asciende a \$ 7.3 millones, es una de las tasas de deudas mayores en casi las dos últimas décadas, lo que conlleva que las empresas clínicas, hospitales privados opten por medidas preventivas, para evitar riesgos de su permanencia en el mercado de la salud.

El director de ACHC, Juan Valencia mencionó: Los inconvenientes económicos que afectan a los hospitales, la existencia de carteras relacionadas a la salud que están creciendo de manera acelerada y los atrasos en los pagos de las EPS obligaron al próximo gobierno a entrar en el proceso de emergencia para reformar, hacer cambios en la estructura del sistema de salud (País, 2016). El autor menciona, las deficiencias que está teniendo las empresas que ofrecen servicios de Salud, debido al crecimiento en este sector que se hace más competitivo; pero el problema más destacable está relacionado a la falta de pago por parte de los usuarios, puede conllevar a poner en riesgo el servicio de salud en España.

## **Nacional**

El Comercio (2020) describe que en los últimos meses una gran cantidad de personas y empresas han asumido una serie de deudas para enfrentar la crisis económica generada por la Pandemia que afecta a todo el mundo. Por su parte Ruiz (2020) admitió el nivel de morosidad va a seguir en aumento, a pesar que las cifras de morosidad han tenido un aumento bajo, pero con el pasar de los días la situación se va complicando porque está reprogramando las deudas y el nivel de morosidad continuará en crecimiento debido a las restricciones que se ha aplicado por parte del Estado Peruano.

Instituto Peruano de Economía (2020) describe que la economía peruana está sufriendo la crisis económica; pero el nivel de morosidad en el año 2019 fue de 3,48 siendo similar en el año 2020. Asimismo, describen que el crecimiento de créditos en referencia al año pasado ha disminuido y los clientes y empresas están atrasándose en sus pagos y otros optan por reprogramar las deudas que tienen con entidades financieros y otras organizaciones con las que tienen obligaciones.

De acuerdo con el diario Gestión de Perú (2018) señala que la asociación de Bancos (Asbanc), explicó que la morosidad bancaria aumentó en los últimos 30 días como consecuencia del aumento en la morosidad de los créditos corporativos y a empresas grandes. Asimismo, aduce que el alza en el retraso de pagos tiene relación con los problemas que están afectando al sector de la construcción, además que está ligado a los múltiples problemas de corrupción que perjudican bastante a nuestro Perú los mismos que han desencadenado problemas en la economía de las empresas enfocadas al rubro de la construcción y también a las brindan servicios; además señaló que el panorama sitúa en condición de peligro los puestos de trabajo de muchos peruanos deteniendo proyectos de inversión muy grandes a lo largo del territorio peruano.

## **Local**

El incumplimiento de obligaciones de pago es un problema que atraviesan la mayoría de empresas, además que pueden ser un gran riesgo para aquellas que proveen bienes y servicios. La morosidad es causada por la mala planificación y diseño de créditos; así mismo como también tiene que ver el periodo de crédito otorgados según contratos, además del mal seguimiento de la cartera vencida.

El Hospital Juan Pablo II SAC, Fue fundado hace más de una década por un grupo de ex alumnos de la UNPRG de la carrera de Medicina Humana siendo la primera promoción de medicina egresados en el año 1985; los mencionados amigos con visión emprendedora decidieron fundar una empresa y la nombraron Juan Pablo II para conmemorar al PAPA.

El Hospital Juan Pablo II SAC, es una organización que se dedica a brindar servicios de salud a todos los residentes y turistas de Lambayeque.

Cabe destacar que las actuales empresas de salud, como clínicas y hospitales de Lambayeque, han llegado a acuerdos con las siguientes aseguradoras: Rímac, Pacifico, Mapfre, Interseguro, Protecta, BNP Paribas Cardif, La Positiva, Banco de la Nación (FEBAN), Fondo de Empleados de la SUNAT (FESUNAT), Crecer Seguros, Chubb Seguros, etc.

Se precisa que más del 75% de personas que son atendidas en esta organización de salud, proceden de convenios y solo el 25% son pacientes particulares. El problema que está experimentando la empresa es básicamente un retraso en los pagos de los clientes, además de no existir un procedimiento adecuado para realizar el cobro de facturas pendientes de pago. La falta de pago puede conducir a una falta de liquidez en la empresa, y el resultado son atrasos en los pagos al personal, proveedores y otras obligaciones.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Mora y Salas (2017), en su investigación de “Estrategia para Mejorar el Rendimiento de las Cobranzas en Hanzely S.A.” Ecuador; su objetivo principal la finalidad del estudio fue diseñar estrategias para la mejora de la cobranza, el diseño que utilizaron fue estudio de campo, método analítico sintético, la población y muestra estuvo compuesta por todos los empleados que trabaja en HANZELY S.A. Su conclusión más relevante hace referencia a la implementación de las áreas o ya sea de los departamentos encargados de los créditos y cobranzas resultando considerables, en medianas y pequeñas organizaciones enfocadas a la importación y exportación, ya que, estas se enfocan en su gran mayoría en lo que respecta a servicios a los cuales es muy habitual el que se los requiera a crédito, de manera

que este departamento es quien se encargaría de brindar los créditos con bases fundamentadas disminuyendo los riesgos, como en no lograr recuperar tal crédito brindado o que coexistan retrasos muy elevados de tiempo.

Según los autores, esta investigación está estrechamente relacionada con el establecimiento de departamentos de crédito y cobranza y la implementación de los sistemas departamentales de control interno antes mencionados, el mismo que será supervisado para definir si con tal implementación se conseguirán los resultados deseados y si en caso se requiera se realicen modificaciones.

Coronel (2019), En su tesis “Elaboración de un modelo de gestión de cobranza para la Cooperativa de Crédito y Ahorro Alianza del Valle”; tuvo el propósito de diseñar un modelo de mejora de gestión de cobranzas en esta empresa. la investigación cuantitativa, exploratoria, el análisis de datos fue numérico. Concluye que se encuentra un procedimiento que debilita el patrimonio, lo cual se debió a las grandes pérdidas que se deben de resolver por la falta en el cumplimiento de los deberes de sus colaboradores, influenciados principalmente por la mala estructuración de la gestión de cobranzas.

El autor manifiesta que los modelos análisis de riesgo, así como es el scoring considerándose como un instrumento no fiable, en tanto lo que respecta los estándares de la categorización de los préstamos, en múltiples momentos, ha sido malinterpretarse, usándose a quien genera los de pagos, el fin del préstamo o ya sean los dos de una forma indiferente, lo que depende de un indicador el cual logra favorecer mayormente al colaborador, de manera en la que el registro de información no guarda semejanza ni tampoco consistencia para lo que respecta la realización de modelos econométricos.

Ocaña (2020) en su trabajo de investigación denominada “Elaboración de un modelo para gestionar la restauración del crédito de las cooperativas de Crédito y ahorro del segmento 1”, tuvo como finalidad elaborar un esquema para gestionar la restauración del capital, la metodología se afianzó en un estudio descriptivo. Los resultados muestran que se ha tenido un incremento en el otorgamiento de créditos del 2014 al 2018, es así el capital es un 72% de los activos de la empresa. El grado de morosidad ha tenido una disminución del 3,30% y promedio en los años que se investigó es de 23,3% y el 2018 se tuvo un 18.56%. Se concluye con la creación

de modelo para identificar los diversos modelos de riesgo, donde se aprecia que posibilidad tiene el cliente no poder pagar su deuda, el modelo está diseñado en una hoja de cálculo, y basado en la Guía del PMBOK, basadas en sus cinco etapas, buscando disminuir el nivel de morosidad.

El estudiante, evidencia un sistema cooperativo del segmento 1 robusto, sin embargo, se puede consolidar más aun para optimizar el estado en términos de solvencia, liquidez y rentabilidad junto a un modelo de administración apropiada al estado actual.

Ramírez (2016), investigó acerca “Modelo de cobranza de créditos y gestión financiera en una organización”, tuvo como propósito desarrollar un modelo basado en crédito y cobranza para optimizar la gestión de sus finanzas. utilizo un método aplicativo diseño no experimental su población conformada por 157 personas entre clientes, directivos y empleados vinculadas en el estudio, de las cuales se utilizó para la muestra solo 154 conformado por los clientes; así mismo las técnicas e instrumentos que utilizaron fueron las entrevistas y encuestas. Lográndose concluir que, los trabajadores de la organización no tienen conocimiento de los objetivos de evaluación de lo que comprende los riesgos, propósitos externos como internos, de igual manera dichos factores provocan un equivocado reporte de datos, carecen de un flujograma de procedimientos para que se otorguen los créditos, ni las políticas de cobro, asimismo, de responsabilidades y funciones de cada trabajador, no llevan a cabo tampoco evaluaciones de desempeño.

El autor de la investigación, considera que se deben ser informadas y también deben realizar evaluaciones internas y externas para controlar los posibles riesgos que pueda existir en el proceso de ofrecer créditos a clientes. Lo que permitirá identificar factores clave y establecer métricas; que contribuya a generar manuales de procedimientos y capacitación continua de los empleados, porque son muy importantes para el logro de metas de la organización.

Lozano y Luna (2017) en su investigación “Delineación de un manual con políticas en cobranzas y créditos para la mejora de la liquidez de Química S.A. 2017”, cuya finalidad realizar un diseño de políticas para optimizar las cobranzas de los créditos otorgado para mejorar la liquidez, utilizaron un método aplicativo con un diseño no-experimental la población estuvo conformada por la empresa Química

S.A. Para la muestra solo fueron elegidas algunas áreas en total solo se eligió a 15 trabajadores; las técnicas e instrumentos que utilizaron fueron la observación, entrevista, encuesta y el análisis documental o técnicas bibliográficas. En su conclusión refiere que: las organizaciones que se desenvuelven en cualquier operación, es importante que mantenga controles internos para que se otorgue, se realice un seguimiento a la recuperación y la liquidación de los créditos.

El tesista indica que el proyecto busco regular la gestión y administración del proceso crediticio con el fin de conceder los créditos con facilidad de recuperación con riesgos bajos, y que pueda permitir de forma efectiva satisfacer las necesidades de sus clientes y accionistas mejorando la liquidez y rentabilidad.

Carrera (2017) en su trabajo “Estructuración de medidas para la recuperación de la cartera vencida de Salud S.A”, Guayaquil, el objetivo principal fue realizar estudios sobre la recuperación de la cartera vencida en el área de créditos y cobranzas en la compañía Salud S.A., a través de normas financieras y contables que reduzcan el nivel de retraso en el pago por parte de clientes con alto nivel de incobrabilidad. Además, se aplicó un diseño de investigación cualitativa y cuantitativa con enfoque no experimental, como población tomaron a 10 individuos (nueve empleados del área de cobranzas y un directivo) y como muestra utilizaron solo al área de cobranzas los instrumentos que utilizaron fueron la entrevista y la encuesta. El investigador tuvo aportes importantes como conclusión que la compañía no cuenta con un sistema para la evaluación de riesgos crediticios de los clientes, lo que genera las dificultades en planificación de la empresa al momento de atender a los clientes.

Según el tesista se tiene que implementar un nuevo puesto de supervisor de cobranzas de tal forma que se pueda dar seguimiento a la cartera vencida.

### **Nacional**

Rojas (2018), en su tesis titulada: “La estrategia de cobranza y la morosidad en personas que hacen uso del servicio de agua de los asociados de Huarmey, 2018”; la finalidad se basó en definir de que forma la estrategia de cobro se vincula con la morosidad de los clientes de agua en la junta de clientes. La elaboración del estudio fue no experimental básica, y asimismo fue correlacional, y en tanto, la muestra 277 clientes. Los resultados son que el 39% considera que las estrategias

de cobranza son regulares, el 34% admite que es mala y solo 28% manifiesta que es buena. El nivel de morosidad el 61% indica que es alta, el 32% percibe que es regular y solo 7% considera que es baja. El autor llego a la conclusión que las medidas para la cobranza están ligadas al nivel de demora en pagos según el - 0918, considerando que existe relación inversa alta, lo que da entender a una mejor estrategia de cobranza se genera menor morosidad y si no se definen estrategias de cobranza es posible que el nivel de morosidad aumente.

Según el autor en el transcurso de la investigación se pudo conocer el tipo de cobranza que practica la Junta de Usuarios y es la “cobranza normal”, utiliza los medios tradicionales. La prevención y la acción de cobrar a tiempo van de la mano, estos factores bien ejecutados permiten evitar un alto índice de morosos, la Junta de Usuarios debe tener un cuidado especial con el registro de pago de los Usuarios de Agua (con un buen programa), un error en el control del registro creara un ambiente tenso entre los clientes y la Junta como organización, generando posibles reclamos masivos, cabe mencionar que el registro actual es mediante un Excel y no realizan back up.

Miranda (2018) en su estudio “Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017”, en su investigación tuvo como finalidad conocer la relación de las variables, se utilizó una técnica aplicada y su enfoque se caracterizó por ser numérico. en tanto su muestra estuvo integrada por 62 trabajadores y su muestra fue aleatorio simple. Los resultados para el 55% admiten que las estrategias para cobrar que se aplican son buenas, para el 44% regular, procedimiento de cobranza el 65% admite que es bueno, para el 27% es malo, y el nivel de morosidad para el 77% es elevado, para el 16% es mínima. Concluye que existe relación débil entre las estrategias de cobranza y el grado de morosidad en un 0.39 según el coeficiente de Spearman.

De acuerdo al estudiante, diseñar estrategias de cobro como el refinanciamiento de las deudas, la interrupción rápida de lo que corresponde el servicio de crédito, la negociación de las garantías optimizará la administración que en la actualizan se viene llevando a cabo. Permitiendo a la empresa que cuente con los mejores instrumentos de cobro reduciendo los peligros de caer en morosidad.



Amézquita (2017) investigó las “Motivos para el retraso en pagos de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa”; el propósito se basó en hallar los orígenes del retraso en pagos de sus clientes Mype. En tanto, la población estuvo integrada por mercadillos relevantes como son el de Tacna y Arequipa, usando la encuesta y cuestionario. En lo que comprende las conclusiones se determina que, los usuarios de la Caja evidencian morosidad por 3 razones, reducción de sus ventas con un porcentaje del 42% dificultades dentro de la organización tanto con dificultades del nivel administrativo más la mercancía la cual añade un 30%, el aumento de rivalidad por fracasos en otros sectores o campos el cual asciende al 11% de la comunidad.

De acuerdo al autor, tal investigación es importante que se realice la búsqueda de nichos nuevos de mercados solventes para lo que respecta la colocación de los créditos. Según las clases de usuarios debe de optarse por un aprovechamiento mayor de lo que refiere el registro de información para que se implemente nuevos métodos para el seguimiento y evaluación de la cartera de créditos.

Vásquez y Vega (2016), en su investigación: Gestión de cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez en una organización de Huanchaco, Trujillo – Perú; se basó en definir de que forma la gestión de las cuentas por cobrarse incide en lo que respecta la liquidez de la organización. El estudio se caracterizó por ser explicativo, junto a un diseño no experimental, su población se tomó en cuenta a las ventas, administración, cobranzas, contabilidad de la organización y las finanzas, utilizó instrumentos cualitativos de observación y documental. Por último, concluyendo que, gracias a los reportes encontrados se consiguió determinar que el grado de sus ventas incide en lo que respecta el peligro de la liquidez de las empresas, conllevando a que esta no cuente con la liquidez necesaria para lograr afrontar sus debidas obligas durante un corto plazo, además no se hizo uso de análisis para que se evalúe el manejo de las cuentas por cobrarse.

Mediante esta investigación el autor logrado determinar que existe relación entre las variables, conllevando a determinar que si se mejora la gestión de cuentas por cobrar conllevará a mejorar la liquidez de la empresa. Por lo tanto, es recomendable tener en cuenta una adecuada gestión de esas cobranzas que están

cobrarse de modo que ayude a utilizar ese dinero y la empresa logre ser más líquida o utilizar en otras inversiones y genere beneficios para la empresa.

Samillan y Gonzales (2017), en su Tesis titulada: “Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a los Usuarios de Epsel S.A. del Distrito de Chiclayo – 2015”, Perú. El principal propósito se basó en proyectar la mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de Epsel S.A. del distrito de Chiclayo, con relación a la metodología se determinó que era descriptivo y no experimental, se consideró como población a 7,547 usuarios con morosidad y se determinó una muestra de 138 usuarios distribuidos en tres grupos (casas, departamentos y negocios) las técnicas utilizadas fueron las encuestas y entrevistas y como instrumentos utilizados para la investigación fue el cuestionario validado y guía de entrevista. Su conclusión fue: Mejoras en los procedimientos de cobranzas, así como también establecer un plan de capacitación para los trabajadores del área, además formular nuevas estrategias para mejora de procedimientos de cobranzas.

El tesista indica que, al implementar las capacitaciones, estrategias y mejorar procedimientos nos ayudará a tener un área eficiente, además, también debería de considerarse un incentivo al personal encargado por realizar su trabajo de forma eficiente.

Ruiz (2018), en su tesis titulada “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”, planteando como finalidad detallar las características de la gestión financiera del departamento de créditos y cobranza y su incidencia en lo que respecta la morosidad de la cartera de clientes; asimismo, el método utilizado fue de tipo descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo con un diseño no experimental. El mismo que consta de 82 empleados en la empresa, y la muestra se extrae únicamente de 62 empleados, las herramientas recopilatorias fueron encuestas y entrevistas, por su versatilidad y objetividad en la información, han sido ampliamente utilizados en la investigación social, por lo que resulta particularmente útil. En la conclusión más relevante, muestra que la gestión de cobranza está desactualizada, no usaron recordatorios, no se entregó los estados de cuenta a los clientes y no monitorearon el crédito.

El tesista recalca la importancia de hacerse cargo del estado financiero de la organización debido a que el departamento de cobranza es importante que tome medidas con la finalidad de determinar normas de crédito.

Delgado y Lezama (2018), en su tesis titulada “Políticas de Cobranza para Reducir el índice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, Año 2017”, Trujillo – Perú., en donde su principal objetivo fue establecer de que forma la aplicación de las políticas de cobro, contribuyendo a disminuir el índice de la morosidad. El diseño fue cuasi experimental, y su población estuvo integrada por las cuentas por cobrar en este caso 510 clientes y su muestra 135 clientes deudores, y lo concerniente a la colecta de información se hizo uso del análisis documental, la entrevista. Su conclusión más importante fue: La situación de la empresa con respecto al área de cobranzas es inadecuada debido que hay solo una persona responsable del área además que el personal asignado realiza otras funciones administrativas que no guardan relación a su área; así mismo las políticas de cobranza deben ser analizadas y evaluadas constantemente.

Según el tesista el área de cobranzas es muy importante para la empresa, por lo cual tiene que nombrarse un responsable dedicado exclusivamente a estas funciones para que pueda realizar con eficacia y eficiencia su trabajo; así mismo se debería dar seguimiento a las facturas vencidas para aminorar los niveles en el retraso de pagos.

### **Local**

Flores (2018), en su tesis titulada “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A. Unidad de negocios sucursales – Lambayeque - 2017”. Se planteó como fin principal proyectar tácticas de cobro para aminorar los niveles de retraso de pagos, se caracterizó por ser un estudio cuantitativo, así también descriptivo y propositivo, junto a un diseño no experimental transversal. Con respecto a su muestra estuvo integrada por los trabajadores de la organización donde desempeñan el papel de gestores de cobranza y también brindan atención a los usuarios, y en tanto al instrumento de campo se utilizó el cuestionario y lo que refiere las técnicas fueron la entrevista y la encuesta. Se pudo concluir que, las estrategias de cobro que existen en la empresa, requieren que se

refuercen, retroalimenten y sean utilizadas de la manera apropiada y asimismo eficientemente; de igual manera es importante que se determinen con el propósito de reducir el índice de morosidad y optimizar la liquidez de la organización.

Gómez (2016), según su tesis titulada “Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016”, Perú. Se planteó como objetivo central: Proyectar estrategias de cobro para lograr reducir la morosidad, en tanto a la metodología que se usó en el estudio fue el numérico, asimismo, fue de tipo descriptivo, observacional y con relación al diseño se caracterizó por ser no experimental. En cuanto a la muestra estuvo compuesta por 18 trabajadores y se utilizó el cuestionario como fuente de información. Concluyendo que, los factores o las causas que producen la morosidad en la organización no exactamente es la carencia de medios económicos, más bien que, existen diversos componentes que necesiten de su identificación más específico con la finalidad de que se aplique estrategias apropiadas para reducir la morosidad, teniéndose como otras razones, la calidad del servicio que se le brinda a los clientes, etc.

De acuerdo al tesista, pudo observarse que no se cuenta con procesos o ya sea instructivos con requisitos que ya han sido establecidos para que se otorgue facilidades en lo que respecta el pago a los usuarios que tienen deudas, evitándose así que se tomen decisiones espontáneas que generen morosidad, de igual manera, pudo observarse que la necesidad de vigorizar el trabajo de las notificaciones apropiadas y adecuadas a los usuarios, para que de este modo se haga de conocimiento la deuda que posee con la organización.

Santamaría (2019) en su trabajo “Tácticas de cobranza para disminuir el retraso de pagos del impuesto predial en la comuna distrital perteneciente a Mórrope, 2018. El principal propósito se basó en proyectar estrategias en la reducción de la morosidad del impuesto predial en el municipio Distrital de Mórrope. La investigación logró caracterizarse por ser analítica y descriptiva, asimismo fue no experimental, y en tanto su muestra estuvo integrada por 4 empleados del departamento de tesorería y tributación del municipio. Con respecto a la técnica a usar fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. concluyéndose que: La comuna morropana se ha limitado a dar a conocer plazos de vencimiento del

impuesto predial, así que se le hace la recomendación de implementar tácticas de cobranza y que capacite a sus empleados para que se un buen desenvolvimiento laboral.

De acuerdo al autor, es una necesidad la implementación de tácticas para reducir las deudas por impuesto de predios, por lo que las campañas deben organizarse en los meses en que los contribuyentes tienen entrada de recursos monetarios, como la temporada de cosecha en febrero y marzo y bonificaciones de julio y diciembre.

Saavedra (2018), en su tesis “Estrategias para Cobranza con el fin de disminuir el índice de retraso en el pago de impuesto de predios en la comuna distrital de San Ignacio, 2016”, tuvo el propósito de establecer los efectos de las tácticas de cobranza en los de retraso en el pago para lo cual comprende el recaudo de los impuestos. El estudio fue descriptiva aplicada y asimismo fue no experimental, mientras que su muestra estuvo integrada por 40 personas y se les empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Por último, se concluyó que: Acorde con la encuesta realizada, la tasa de nivel retraso en pagos generalmente se debe a la falta de información y los bajos ingresos económicos de la población, otra razón radica en la desconfianza hacia el buen uso de estos recursos, ya que no se han observado avances en el país. Deficiente alumbrado público, mala pavimentación, etc. Por lo que se recomienda mayor información al poblador orientándolos con charlas en donde se den a conocer el uso de los recursos e incentivarlos a pagar sus impuestos prediales con campañas adecuadas a sus ingresos.

El autor considera que para reducir la deuda inmobiliaria de los vecinos se debe realizar una reunión organizada por el gobierno de la ciudad para promover el uso de los recursos para la decoración pública, a fin de comprobar cómo se usa el dinero, para que así se genere confianza en la gente y los guíe a pagar sus deudas.

Carhuatanta & Vásquez (2019), en su tesis “Tácticas para mejorar la recaudación de impuestos de predios en la comuna distrital de JLO, 2014-2016” busco establecer nuevas tácticas que ayuden con la cobranza con el fin de aumentar las recaudaciones por impuestos de predios. El estudio de tipo descriptivo

aplicado no experimental, mientras tanto su población se integró por 35000 contribuyentes y su muestra 286 personas, a los cuales se les empleó una encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyéndose lo siguiente: Al estudiar a fondo las cuentas por cobrar de los arbitrios, se observó que la duda es muy alta debido a que surgen problemas en los contribuyentes a la hora de pagar al referir que sus cuentas no están en realidad es por ello que se niegan a cancelar, además aducen no ver en que se invierte su dinero por lo que no les importa contribuir, es por eso que se recomienda realizar charlas organizadas por la propia municipalidad con el fin de disipar las dudas sobre el uso del dinero de los impuestos y así impulsar campañas de información dirigidas a los ciudadanos brindándoles un cronograma adecuado a sus ingresos.

Los tesisistas indican que la comuna de JLO debería tener como objetivo informar a los contribuyentes el uso que la municipalidad realiza con el dinero de la recaudación de impuestos y así poder ganar la confianza de ellos, logrando que paguen sus arbitrios, teniendo en cuenta también en dar facilidades de pago.

Gonzales (2019) en su tesis titulada "Estrategias de Cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., Jaén 2017". El principal fue plantear estrategias de cobro para la optimización de la gestión financiera de la organización, en lo que respecta a la metodología de la exploración se determinó por ser cuasi cuantitativa, de tipo descriptiva propositiva junto a un diseño no experimental, finalmente concluyendo que: De acuerdo a la evaluación realizada a la empresa esta no cuenta con estrategias adecuadas de cobranza debido a que el personal no se encuentra capacitado, es por ello que se tiene deficiencia por lo que se recomienda a la gerencia instruir a sus trabajadores, además de organizar sus estrategias de cobranza para tener mayor rentabilidad.

Según autor la empresa presenta deficiencias en el área financiera ya que no hay organización en las cobranzas y eso afecta al bajo efectivo con el que cuenta la empresa, esto se refleja también a la falta de capacitación de sus empleados quienes no cumplen su función de cobranza por la falta de instrucción.

Otero (2018) en su tesis "Tácticas para cobrar y elevar los niveles de recaudación en la organización Sub Cafae, Jaén 2017". La finalidad central fue promover tácticas de cobranza para que se logre aumentar los estándares en

recaudación de la organización. Con respecto a la metodología utilizada fue la descriptiva propositiva y su diseño fue la no experimental, por otra parte, su muestra estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa y se empleó un análisis documental y una entrevista como fuente de recaudo de información. Se logró concluir que: Al concluir el estudio financiero de la empresa da como resultado la falta de liquidez, origina por la morosidad de sus clientes quienes no cumplen con las cuotas acordadas es por eso que se recomienda un riguroso análisis económico de ellos tomando referencias personales y determinar así su compromiso moral.

Según el autor se debe tener como objetivo un proceso adecuado y preciso de la evaluación crediticia de las personas que fueran acceder a préstamos, con el fin de tener la certeza que se le presta a una persona confiable y responsable.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrategias de cobranza**

##### **1.3.1.1. Definición**

##### **Estrategias**

Tarziján **Fuente especificada no válida.** define a la estrategia como el procedimiento escogido a través el cual se espera conseguir un estado expectante. En el mundo de la administración de organizaciones es muy posible que se refiera a la estabilidad estratégica cuando las operaciones de cualquier empresa resultan ser coherente con las perspectivas de la directiva, y estas al mismo tiempo lo son con el entorno y su mercado.

##### **Cobranza**

Iturriaga, et al. **Fuente especificada no válida.** lo define como algo esencial para lo que respecta el éxito de cualquiera que sea el negocio que brinde crédito, sin importar la amplitud del negocio, dependiendo sus utilidades esencialmente de la frecuencia y el ciclo de reinversión de la empresa. El cobro se considera un procedimiento mediante el cual los administradores del crédito establecen las particularidades para su recaudación la cual hace posible llevar a cabo sus diversas operaciones de inversión.

## **Definición de estrategias de cobranzas**

Para Morales y Morales **Fuente especificada no válida.** vienen hacer las políticas, lineamientos, recursos y normativas que posee una organización la cual realiza los préstamos, con aquellos estándares logra garantizarse el retorno de lo invertido.

Estima que es de gran relevancia la condición que la organización posea ventas al crédito, sin que tome en cuenta en que se desenvuelve la empresa, pero además los resultados serán según el ciclo de las cobranzas, junto con las respectivas estrategias apropiadas que hagan posible el regreso total de las comercializaciones. Morales y Morales **Fuente especificada no válida.** hacen mención de tres importantes estrategias de cobranza:

El apropiado; se considera apropiado conversar con el usuario y visualizar sus posibilidades de renegociar sus pagos, sin embargo, no sería recomendable forzar la realización a través de acciones legales.

El oportuno; “es de gran relevancia que la cobranza se lleve a cabo en el momento indicado”, puesto que, resulta ser muy habitual que los individuos conserven demás obligaciones, por tal debe de ejercerse el cobro apropiado.

El completo; debe recuperarse la totalidad de lo que refiere la cuenta, siendo esta una responsabilidad y función los encargados de cobranzas y créditos, consiguiendo así que este campo no sea perjudicado por el retraso en los pagos.

### **1.3.1.2. Características de las estrategias de cobranza**

Según Moreno **Fuente especificada no válida.** las estrategias de cobranza suelen caracterizarse por: Buscar la realización o la puntualidad de sus responsabilidades tomadas y de esta manera lograr el equilibrio económico que cualquier empresa anhela.

Conservar el volumen de lo que respecta las ventas y llevar a cabo costumbres de pagos puntuales en los usuarios.

Con respecto al proceso se muestran 5: las notificaciones por escrito, las visitas personales, el recurso legal, las llamadas telefónicas, etc. el primero expone las notificaciones a través del envío de las denominadas cartas formales en donde



se solicita el pago de su deuda, con referencia a las llamadas telefónicas se le solicita a los clientes los pagos correspondientes, donde se acuerden plazos nuevos de pagos; con relación a las visitas personales a los usuarios al crédito, acerca de la tercerización de la cobranza con organizaciones expertas en cobros pre judiciales y judiciales, en cuanto el último que expone el comenzar un procedimiento legal de cobro a través de agencia especializada en cobranza **Fuente especificada no válida..**

Con respecto a los procesos de cobro se hace presente según el periodo, 30 – 60 o ya sea 90 días de retraso, en donde a los 30 días se lleva a cabo una llamada al usuario seguido de tres cartas sucesivas, a los 60 días debe de hacerse una visita al cliente correinándose anteriormente y finalmente a los 90 días transferir el cobro al área legal **Fuente especificada no válida..**

Con respecto a las etapas de la cobranza a continuación se presentan 4: Prevención, cobranza, recuperación y extinción. En torno a la primera son actividades con el propósito de evitar la falta de cumplimiento del pago de los clientes, reduciendo el peligro de interés de la cartera de usuarios y aseverar los instrumentos correspondientes para que se actúe en caso de incremento de peligro por el aumento de las cuentas por cobrarse, siendo el tema de las acciones legales, siendo con los abogados de la organización o mediante de un despacho experto en lo que refiere la recuperación de la deuda; en base a la segunda etapa son las actividades orientadas al recobro de adeudos en tempranas instancias de intereses, la organización aun desea proseguir su vinculación con los usuarios, debiéndose a que aún persiste las posibilidades de negociarse rentablemente, en cuanto a la tercera las operaciones enfocadas a que se recupere adeudos, tal vez no anhela continuar la relación comercial con el usuario, puesto que, considera que no logrará recuperar lo que se le debe, finalmente en extinción que son las operaciones enfocadas a llevar un registro contable las cuentas por cobrar como saldadas cuando los usuarios han cancelado lo que se encontraban debiendo **Fuente especificada no válida.**

### **1.3.1.3. Dimensiones de una cobranza**

Para Martínez (2019) las dimensiones de cobranza se dividen en:

#### **a. Gestión de cuentas por cobrar:**

Administración. Kohler (1952) hace referencia que: “La administración se determina como una rama de la dirección que comprende la supervisión, actividad y control en una organización; y por la cual, se evalúa y se da solución a problemas”. (p.164)

No coexiste alguna definición exacta acerca de la gestión de las cuentas por cobrarse, sin embargo, se puede detallar como aquella gestión de las cuentas que simboliza el préstamo que brinda las organizaciones a sus usuarios. Dicha administración es importante que tenga como finalidad ordenar de una manera eficiente el crédito brindado a los usuarios con el propósito de conseguir los objetivos financieros con una elevada productividad posible.

El crédito se considera un estimulante para las comercializaciones, no obstante, cuando se brinda un margen de crédito descomunal o cuando los tiempos logran prolongarse mucho, el peligro es superior de incobrabilidad, por lo que se considera adecuado que la norma de crédito se ajuste de acuerdo al conocimiento financiero existente en la organización.

**Concepto de las cuentas por cobrar.** Simboliza su totalidad del préstamo que se brindó por una organización a sus usuarios. Dichas cuentas simbolizan los derechos exigibles ocasionados por las comercializaciones, que posteriormente se pueden convertir en efectivos.

El crédito simboliza para la organización, una entrada de efectivo a futuro, ya que, origina la cobranza de sus cuentas en un tiempo después a su venta.

**Clasificación cuentas por cobrar.** Estas cuentas por cobrarse son importantes ya que se clasifiquen como activos circulantes y simboliza en el estado de situación financiera.

Las cuentas por cobrar se categorizan de la manera siguiente:

**Cuentas por cobrar comerciales.** Se categorizan en lo que refieren la cuenta de clientes y poseen su inicio en el curso habitual de la comercialización de un servicio o producto.

**Cuentas por cobrar diversas.** Se refiere a las cuentas que provienen de otras fuentes distintas a las comercializaciones. Estas se comienzan por las transacciones diferentes, como por decir: los préstamos a trabajadores o socios de la organización.

**Objetivo de las cuentas por cobrar.** Se basa en llevar un registro de cada una de las deudas de los usuarios, la organización debe de llevar un registro de forma apropiada de absolutamente todos los movimientos de aquellos documentos, puesto que, forman parte del activo de la organización, y esencialmente controlar que aquellos no lleven a la pérdida la formalidad para que se convierta en dinero.

**Políticas de cuentas por cobrar.** Coopers y Lybrand (2002) estiman que las políticas son criterios que tiene la gestión y las cuales son las bases para la determinación del control.

Coexisten distintas políticas las cuales se deben de emplear para el manejo seguro de las cuentas por cobrarse como son: las de crédito, la de cobranza y la de administración.

**Administración de cuentas por cobrar.** La gestión de las cuentas por cobrarse se comienza con la decisión sobre si debe o no otorgarse el crédito. Al establecerse una norma optima de crédito donde logre ajustarse a los requerimientos de la organización, los directivos son relevantes que tomen en cuentas distintas variables controlables que se puedan usar para que altere el nivel de las cuentas por cobrarse, entre ellas, lo que es el proceso de créditos y cobranzas.

Los procesos de crédito hacen referencia a los diferentes criterios que usa una organización para que escoja a los solicitantes de crédito para así establecer a quienes de sus usuarios concederán el crédito y cuál será el monto.

**Venta al crédito a “n” cantidad de días.** Dicha política brinda al cliente “n” de días como máximo para que pague sus respectivas obligaciones. Cada organización es libre de especificar los tiempos de crédito el que considere más conveniente.

**Descuento por pronto pago.** Dicha política brinda un porcentaje enfocada en descuento acerca de la cantidad total de la comercialización, al usuario que pague sus debidas obligaciones en un tiempo mínimo de días.

Los procesos de cobro son las metodologías que una empresa usa para que intente el cobro de las cuentas que ya vencieron. Las metodologías de uso más habituales son: las llamadas telefónicas, el envío de diversas cartas, las acciones legales y el uso de agencias de cobro.

#### **b. Responsabilidad de pago**

**Términos de pago.** el tiempo de pago brindado a los clientes se debe de mantener lo más mínimo posible, esencialmente 30 días desde que se realizó la factura.

La empresa debe de tener una rutina con la que pueda contactar y tratar a los usuarios deudores. Tal rutina es importante que se encuentre documentada y además debe de incluir lo siguiente:

Cuando/ cómo detener los envíos,

Cartas de cobranza / recordatorios (enviados a los clientes de manera regular),

Cargos por intereses, de ser aplicable,

Contactos personales,

Involucramiento de ejecutivos de cuenta y atención al cliente,

Acciones legales

Con los propósitos de una adecuada política de crédito, la comercialización no debe de considerarse finalizada hasta la cancelación de los clientes se halle bancarizado y/o cobrado.

**Formas y mecanismos de pago.** son considerados como instrumentos que las organizaciones deciden adoptar para que transfieran valor monetario, resultado de una transacción comercial con el fin de conseguir el pago algún servicio o producto. Las organizaciones productivas deben de brindar más de una forma de pago con la finalidad de extender las diferentes posibilidades de recuperar la cartera de clientes.

A continuación, se mencionan los medios de pago genéricos:

**El cheque.** Se estima como un documento contable que posee valor en donde un individuo que es autorizado de retirar dinero de alguna cuenta, extiende a otro individuo un permiso para que retire cierta cantidad de dinero que se encuentra dentro de alguna de sus cuentas, en donde es expresado mediante el documento, prescindiendo de la personificación de titular de la cuenta bancaria.

**Transferencia bancaria.** forma de mover efectivo de alguna cuenta bancaria hacia otra. Es un modo de traspasar fondos entre diferentes cuentas bancarias sin que se saque el dinero de una manera física.

**Tarjeta de crédito.** Se emite por alguna entidad financiera o ya sea por un banco el cual brinde la autorización a una persona a cuyo favor se emite, para que lo utilice como un medio de pago en lo que respecta los negocios que fueron adheridos al sistema, a través de su firma y así también por la muestra de la tarjeta. Otra de las formas de financiamiento, por ende, el cliente presume asumir la responsabilidad de regresar la cantidad dispuesta y de pagarse los intereses, gastos pactados y comisiones bancarias.

**Pago de facturas por medios electrónicos.** Ciertas bancarias de lo que refiere el pago electrónico es disminuir el peligro y brindar servicios óptimos a sus clientes, aumentando la eficacia operativa y disminuyendo los costos de las transacciones. Estos tipos de pago por su flexibilidad, conveniencia y fiabilidad, le ha brindado una dimensión nueva a la utilidad de ciertos medios de pagos habituales.

**Facturación.** Con el propósito de que se evite pérdida de tiempos de crédito, esta facturación se debe llevar a cabo de una manera diaria. Las respectivas unidades de servicio son importantes que preste un servicio especial al tema para que se eviten pérdidas del cash flow.

**Morosidad.** Es un estado que se produce mediante la falta de pago de las obligaciones. Coexistiendo diversas circunstancias que la origina y afecta negativamente a las actividades dentro de la organización la cual tomo la posibilidad de brindar un préstamo.

**Castigos.** Siendo estas la que medidas que se optan frente a la falta de pago por el lado de los usuarios, dichos castigos pueden ser: judiciales, administrativos o legales.

#### **1.3.1.4. Tipos de cobranza**

Se puede mencionar que, en el país, dentro de lo que respecta el conocimiento legal y general, se brindan tres clases de cobro, atendiendo a su procedimiento de realización:

**Cobranza Formal:** es realizado a través de los encargados directos del cobro, se usan cada uno de los medios y procesos regulares que contribuyen a la realización de la cobranza, pudiendo ser mediante los mismos recaudadores de las empresas financieras o ya sea también de intermediarios calificados.

**Cobranza Judicial:** dicho tipo de cobranza, la institución financiera puede intervenir o no de una manera directa. Se lleva a cabo un procedimiento legal y se comienza a través de un juicio en contra de los clientes morosos. Siendo en el caso que intervengan, la persona que lo ejecuta es experto en la cobranza judicial.

**Cobranza extrajudicial:** son aquellos instrumentos que posee una institución financiera para que recupere su dinero sin necesidad de ir a juicio, mejor dicho, sin que se inicie una demanda en contra de los clientes morosos con el propósito de evitar el aumento de costos, molestias para las dos partes y pérdida de tiempo, llegando a un arreglo extrajudicial.

#### **1.3.1.5. Gestión de Cobranza**

Tarziján **Fuente especificada no válida.** expone que la Gestión de Cobranza: “es la agrupación de las operaciones coordinadas de una manera oportuna a los usuarios para que consiga la recuperación de los préstamos, de forma que los activos exigibles de la entidad se transforman en activos líquidos de una forma más eficiente y rápida” (p.3).

En tal caso, la gestión de cobranza, se considera como un procedimiento bastante interactivo con los usuarios, que, por el lado de los análisis del estado de los usuarios, un frecuente y apropiado contacto con los clientes, brindando en el procedimiento de negociación opciones de solución apropiada para cada uno de

los casos y así llevando un registro de las operaciones realizadas para llevar a cabo un seguimiento continuo y el control de la realización de los convenios ya pactados.

#### **1.3.1.6. Estrategia de cobranza**

Se basa en la realización de las operaciones y habilidades para que se consiga recaudar o cobrar las deudas.

Para que se determine las estrategias es esencial que se segmente la cartea de los usuarios, según las particularidades habituales de los clientes y también de las cuentas como por decir; producto, perfil de los clientes, antigüedad, producto, para de esta forma establecer las estrategias que se consideren apropiadas para la segmentación de usuarios que poseen problemáticas semejantes. Las estrategias determinan las maneras de cobrar, los criterios de negociación como son las condonaciones, los tiempos, todo aquello apropiado al segmento que se haya determinado y que muy seguramente poseerán un resultado más exacto de lograr que los clientes realicen con los determinados pagos de sus adeudos **Fuente especificada no válida..**

De acuerdo a Morales y Morales **Fuente especificada no válida.** confían una agrupación de estrategias y mecanismos para conseguir el cobro exitoso de deudas morosas:

**Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience para esto hay que tener en cuenta:** enseñar a los usuarios acerca de las particularidades del producto, gastos de cobranza y costos, tener en cuenta los reclamos y quejas de una manera adecuada y usar el refuerzo positivo.

**Fomentar la alta productividad en el área de cobranza, para esto se debe considerar:** definir el procedo apropiado para el cobro, escoger y capacitar a los trabajadores e implementar un conveniente sistema de motivación para los trabajadores.

**Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información considerando los siguientes puntos:** proceso de datos de calidad sobre los clientes y elaborar unidades internas de control metódico.

**Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos de la siguiente manera:** determinar norma para el contacto con los usuarios, cobro

segmentado por grados de peligro y brindar una diversidad de alternativas u opciones de pago.

### **1.3.2. Morosidad.**

#### **1.3.2.1. Definición**

Hoy en día este término se ha estimado como uno de los motivos más relevante por lo que las organizaciones llegan a padecer desequilibrios económicos por la insuficiencia de liquidez.

La morosidad es un medio que produce frente a la falta de cumplimiento de las respectivas obligaciones de pago. coexistiendo distintas situaciones que las produce y que además las afecta negativamente dentro de las acciones de la empresa brindó algún préstamo.

Para Pinto (2016) “El retraso en pagos(morosidad) se estima como un algo que indica el cómo está ligado la cantidad que se ha dejado de cancelar, y el total de la cantidad declarada”. (p. 1)

(Wolfgang, 2017) refiere que: “la escasez de pago produce como resultado la mora, incitando al déficit de ingresos que podría originar situaciones de que impiden que se logre hacer frente situaciones para pagar”.

#### **1.3.2.2. Causas de la morosidad**

De acuerdo al esquema de Wolfgang (2017) se procede a revisar de una manera breve la lectura que existe acerca de los terminantes de la morosidad:

##### **Factor Macroeconómico**

Se estiman correspondientemente habituales los modelos que exponen los terminantes macroeconómicos que produce la quiebra de una organización, Haro y Díaz **Fuente especificada no válida.** manifiesta que debiéndose a la naturalidad de las problemáticas financieros que atraviesan las organizaciones que quebrantan, la morosidad viene hacer como un previo a tal quiebre, pese a que no exactamente una organización morosa termine quebrando. De este modo usa ciertas conclusiones teóricas de los modelos que se basan sobre la quiebra de organizaciones para exponer los respectivos terminantes añadidos de la morosidad.



En lo que corresponde a las mayores limitaciones de la liquidez pueden producir problemáticas, en el conocimiento de pagos, como por decir, un incremento general de las remuneraciones, del precio de los insumos o ya sea de la clase de intereses activos pudiendo disminuir las capacidades de pago de las familias o empresas.

Resumiéndose, puede mencionarse que los terminantes macroeconómicos de la morosidad se pueden categorizar en tres grupos grandes: variables que calculan el ciclo económico, las que perjudican el nivel de liquidez de lo que refiere los agentes y dichas variables que calculan el grado de deuda.

### **Factor Microeconómico**

La conducta de toda institución financiera es esencial para exponer su grado de deuda, como por decir, dichas empresas que posean una normativa de colocarse mucho más agresiva se espera que tengan tasas de mayor morosidad

**Fuente especificada no válida..**

En tal caso, el aumento de crédito, la clase de negocio y los estimulantes a que adopte más arriesgado son los conjuntos de unidades más evaluados.

Uno de los factores más relevantes acerca de la tasa de morosidad de una entidad bancaria es la rapidez de su crecimiento crediticio, aumentos relevantes en la tasa de desarrollo de las colocaciones pudiendo ir conducidos de disminución en los grados de exigencias a las personas solicitantes. Una causa posible del aumento de la morosidad es el incentivo que posean los gestores a adjudicarse normas de créditos más atrevidas. Empresas con problemáticas de solvencia pudiendo comenzar una especie de huida hacia adelante, tratando de hallar expansiones en segmentos muchos más rentables, sin embargo, con riesgos mucho más superiores **Fuente especificada no válida..**

La vinculación existente entre garantías y tasa de morosidad es de carácter incierto, puesto que, las teorías comunes sustentan que los mejores prestamistas se encuentran dispuestos a brindar mayores garantías para señalar que son de un nivel de riesgo bajo, una cantidad mayor de garantías aportadas limitando el peligro moral de los clientes. No obstante, ha venido desarrollándose teorías que proyectan una vinculación positiva, puesto que, aseveran que la coexistencia de cauciones

reduce los estímulos que posee la entidad para un apropiado seguimiento del crédito a la par que genere una excesividad de seguridad entre lo que respecta los acreditados **Fuente especificada no válida..**

### 1.3.2.3. Indicadores de morosidad

Para Wolfgang (2017) dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, se reportan los siguientes:

**Activo Rentable / Activo Total (%):** calcula la proporción de los activos que produce ingresos financieros.

**Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Proporción de los préstamos directos que se hallan en un estado ya caducado o ya sea en cobranzas judiciales.

**Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** refiere al porcentaje de los préstamos directos en moneda nacional los cuales se hallan ya en un estado caducado o en cobranza judicial.

**Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** se basa en el porcentaje de los préstamos directos en monedas extranjeras que se hallan en un estado caducado o en cobranza judicial.

**Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** el porcentaje de los préstamos directos los cuales se han reestructurado o refinanciado.

**Provisiones / Cartera Atrasada (%):** se basa en un porcentaje de la cartera atrasada, la cual se haya cubierta por abastecimientos.

Es puntuar que para el caso de los créditos a la mediana empresa estas categorizaciones son desarrolladas de manera exclusiva en relación a los días de mora y por el total del saldo deudor. Por otra parte, se considera un indicador más fino de lo que refiere la calidad de la cartera ya que toma en cuenta, a los 8 días que lleva atraso, el total del crédito que simboliza cuotas en mora como cartera ya atrasada y únicamente las cuotas que se encuentran atrasadas **Fuente especificada no válida..**

En el caso de Perú la mora crediticia se aumenta de una manera considerada en país podría verse envuelto en lo que respecta una crisis financiera. Cuando es

generada la morosidad crediticia en primer lugar afecta a la rentabilidad al mismo tiempo que se da un quiebre en la circulación de fondos. Trayendo consigo que la institución financiera aumente sus provisiones correspondientes por los créditos impagos, al mismo tiempo perjudica de una manera inmediata a las utilidades. De manera que, un aumento relevante en la morosidad hace que la problemática de falta de pago se convierta en uno de liquidez, rentabilidad y por último un problema de solvencia (Wolfgang, 2017)

#### **1.3.2.4. Variables que influyen en la morosidad**

**Ratios de Solvencia:** (Wolfgang, 2017) calcula la capacidad de una organización o particular para que logre hacer frente a cada una de sus deudas, ya siendo a un corto como también largo plazo, desarrollando todos sus activos, siendo estos no financieros y financieros. Dicho ratio se basa en definir la capacidad de una de una particular u organización para que haga frente a cada una de sus deudas con la ejecución de sus respectivos activos, expresándose de la manera siguiente:

**Ratio de Endeudamiento:** determina la correlación entre los fondos propios de la organización para que logre hacer frente a sus deudas correspondientes, expresándose así:

Ratio de Endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales.

Ratio financiero: calcula la correlación que existe entre las cantidades de los fondos propios de una organización con respecto a las deudas que conserva a largo plazo y asimismo a corto plazo.

#### **1.3.2.5. Dimensiones**

Según Wolfgang (2017) las dimensiones son las siguientes:

**Incumplimiento de la obligación:** para Wolfgang (2017) conjetura el no llevar a cabo de una manera exacta la prestación adecuada por el lado del deudor. Puede que exista una falta de cumplimiento total del préstamo o una realización parcial o defectuosa de la misma y se puede deber a diferentes motivos: bien a que la persona deudora no se encuentra dispuesto a realizar con la obligación, ya que no quiere, o sea porque el cumplimiento ha devenido de una manera objetiva

netamente imposible, suponiendo una lesión en lo que respecta el derecho de crédito de la persona acreedora que se considera necesario a reparar. (p. 230)

### **Siendo sus indicadores**

Políticas de Cobranza: Según Wolfgang (2017) son definidas como “los modelos generales que posee por objetivo direccionar la acción, dejándolos a los superiores mucho más campo para las respectivas decisiones las cuales deben de tomar, de manera que, son de utilidad para notificar, reemplazar o interpretar las políticas concretas”. (p.169)

Ratio de cuentas por cobrar: definido como que el ratio que mide la cantidad de veces que se ha renovado las cuentas por cobrarse, mejor dicho, el número de veces que la organización ha brindado créditos a sus usuarios en el lapso de un año, para medir tal ratio se debe de sumar las cuentas por cobrarse netas al comienzo del año y las cuentas por cobrarse a cada fin de año, la suma de estas dos se procede a dividir entre dos, tal valor indicará el número de veces que rotas las cuentas en el año. (Wolfgang, 2017)

Relación de clientes morosos: coexisten diferentes clases de clientes morosos, de acuerdo a Wolfgang (2017) existiendo algunos grupos, mencionándose a continuación los siguientes: Los clientes mal informados: son los que poseen información equivocada acerca de los requisitos de ventas y las maneras de pago. Los clientes que han tenido impagos técnicos: conformado por una falta de conocimiento del domicilio bancario o en los tiempos de la entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago: Siendo aquellos que dejan de cancelar sus respectivas obligaciones por los desacuerdos con facturas o litigios comerciales, de manera que, han de dejar de pagar para que los proveedores brinden solución a las dificultades

Los deudores fortuitos: siendo aquellos que atraviesan dificultades de caja por ciertas razones súbitas, de manera que su condición se considera temporal.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: son los clientes que carecen de conocimiento para gestionar su negocio, de manera que, han perdido recibos por una equivocada administración.

Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante: siendo tales compañías con una jerarquía que perjudica el procedimiento de cobranza. Los clientes sin planificación: siendo los clientes que han obtenido una deuda sin motivo alguno, de manera que, su capacidad se limita ante dichos factores. Los deudores negligentes: dichos clientes que no cuentan con compromiso y tampoco prontitud. Los morosos habituales: siendo esos clientes que tienen dificultades financieras y suelen demorar en la cancelación de sus obligaciones.

Los defraudadores: estos son los considerados que llevan a cabo actividades comerciales con toda intención de no cancelar nunca lo que se negoció.

Incumplimiento de pago: siendo el pago del producto o sea ya del servicio de la fecha que se estableció o no la cancelación de la deuda, tal indicador hace posible que se conozca el récord de pagos del usuario, de este modo se logrará planear los ingresos.

**Falta de Liquidez:** Para Wolfgang (2017) con respecto a la liquidez la define como la capacidad con la que una organización cuenta para lograr de manera adecuada con sus responsabilidades de pago en el tiempo acordado. De igual manera, cuando una organización evalúa la liquidez trata de analizar si posee los suficientes recursos para que logre hacer frente a cada uno de sus compromisos de pagos que contrajo en el pasado, también debe de considerar un examen de sus destrezas para que transforme sus recursos en efectivo, ya que, tales compromisos se deben de liquidar en efectivo.

#### **Siendo sus indicadores:**

Presupuesto de caja: es un proyecto que evidencia como espera que el dinero ingrese a una empresa y salga del mismo de manera mensual, en un específico tiempo en un futuro (Wolfgang, 2017)

Flujo de caja: hace posible que se determine para un tiempo cuáles serán las fuentes de efectivo de la organización y de qué manera será utilizado tal efectivo, la forma en que se financiará las respectivas inversiones de capital que requiera la organización, como se logrará cubrir los faltantes de efectivo temporal

que suelen presentarse en ciertos tiempos, y como serán invertidos los excedentes temporales de efectivo que puedan llegar a presentarse. (Wolfgang, 2017)

Razón Corriente: este logra revelar la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar, para el mismo tiempo, determinándose a través de la división de los activos circulantes pasivos circulantes. Si el resultado logra ser mayor a uno, la organización tiene la capacidad para pagar las deudas en corto plazo, caso contrario, si de ser menor a uno, los acreedores visualizarán que no cuenta con los activos suficientes para que cura sus responsabilidades. (Wolfgang, 2017)

Ratio de Efectivo: dicha razón calcula la parte que simboliza el efectivo y sus respectivos equivalentes, con relación a la totalidad de los activos corrientes de la organización, calculándose a través de la división del total efectivo y el equivalente de efectivo entre los activos circulantes. En tanto mayor sea el coeficiente, será mejor ya que podrá llevarse a cabo los pagos correspondientes a sus acreedores según sus acuerdos (Wolfgang, 2017)

#### **1.3.2.6. El índice de morosidad**

La cartera de crédito suele catalogarse como vencida en el momento que los créditos se declaran en concurso mercantil, o ya sea, cuando el principal, intereses o los dos no han logrado liquidarse en los términos que se pactó en un inicio, estimando los plazos y condiciones determinados en lo que respecta la regularización para que clasifique los resultados como ya caducados con pago único de principal, requiriéndose 30 días o aún más de la fecha de vencimiento para lo que refiere el caso de los créditos revolventes, 60 días y para los créditos a la vivienda, 90 días **Fuente especificada no válida..**

Según con la regulación aplicable, los créditos que se declaran como vencidos requieren que se liquiden en su totalidad o siendo créditos renovados o estructurados logren cumplir con el pago pactado de crédito, volviendo a tener en cuenta como cartera vigente. Debiéndose a que dicho rubro es una salida de cartera ya vencida, registrándose negativamente. En cuanto a los traspasos netos, suelen ser la diferencia entre las transferencias a cartera vencida y la vigente. Partiendo de la cartera vencida puede recuperarse ejercitando garantías, reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos. **Fuente especificada no válida..**

Otros de los movimientos que se tienen presente para la medida son: ventas de las carteras ya vencidas y compras, y ajustes cambiarios para lo que refiere créditos que fueron denominados en otra clase de monedas, los dos suelen agruparse en el sector de ajustes adicionales. De esta manera, el saldo final de lo que respecta la cartera vencida se mide como el saldo inicial añadiendo los trasposos netos, restando así las recuperaciones, menos las aplicaciones, más los ajustes adicionales. **Fuente especificada no válida..**

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué forma las tácticas para la cobranza disminuirán los indicadores de la morosidad en los usuarios del Hospital Privado Juan Pablo II SAC?

#### **1.5. Justificación**

El Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C es una empresa privada, dedicada a brindar servicios de salud a toda la población de la región Lambayeque, así como también a las personas que vienen de otros países por medio de convenios privados y convenios institucionales.

Es una empresa que está constituida por 25 accionistas o socios y compuesta por un Directorio conformado por los mismos. Actualmente, la mayor parte de ingresos es gracias a usuarios provenientes de CONVENIOS los mismos que son el 75% de pacientes atendidos en el establecimiento, y solo el 25% son pacientes particulares; los problemas de retraso en pagos se deben a las facilidades en el tiempo de crédito brindada a las compañías aseguradoras, acorde a contratos firmados entre 30 y 60 días calendarios o por la tardía cobranza. Este problema trae como consecuencia el pago tardío a su personal, sus proveedores y otros servicios.

En tal plano esta investigación resalta ante la importancia de las estrategias para reducir la morosidad de las aseguradoras, propondrá iniciativas que ayudará a esta problemática con el fin de promover nuevos servicios que beneficiaran a los mismos consumidores de la salud.

#### **1.6. Hipótesis**

Si se desarrollan las estrategias de cobranza disminuirá la morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los indicadores de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC

Evaluar las técnicas y/o procedimientos de cobranza que utiliza el hospital privado Juan Pablo II S.A.C

Diseñar un plan de estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad el hospital privado Juan Pablo II S.A.C, de tal forma que permita a la empresa tener liquidez.

Validar las estrategias con expertos.



## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Hernández y Mendoza (2018) Describen a la investigación descriptiva como hechos, fenómenos y características de individuos o grupos para establecer su comportamiento o estructura. La investigación descriptiva mide las variables de forma independiente para comprender las características, los métodos de cobranza y los niveles de deuda para presentar los resultados.

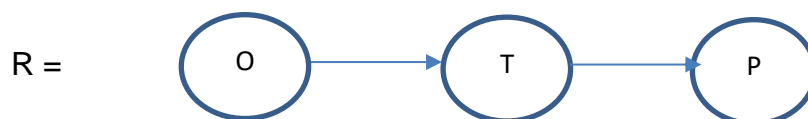
Mediante esta investigación, se buscó conocer la situación actual de la morosidad en el Hospital Juan Pablo II, del distrito de la Victoria, se conoció los tipos de empresas, las cantidades que fueron descritos en los resultados del estudio.

Proyectivo: mediante este tipo de investigación el investigador no se impone a los demás, sino que propone razones o pruebas lógicas para comprobar qué conocimientos se deben aprender o qué estrategias se deben desarrollar para resolver los problemas encontrados en la investigación (Hurtado, 1998). Al obtener los resultados de la investigación y conociendo ciertas deficiencias de la empresa se ha propuesta alterativas de solución mediante el aporte científico de esta investigación.

#### **Diseño de investigación**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) señalan que el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente ninguna variable. Los investigadores no pueden sustituir variables independientes. Se presentan los acontecimientos en el contexto para su observación dentro de un tiempo determinado y luego deben ser analizados, por tanto, en este diseño no se establece una situación concreta, sino que se observa la situación existente. El diseño de este estudio no es experimental porque las variables no cambiarán. Con el fin de reducir el retraso en los pagos del en el área de recolección del hospital Juan Pablo II S.A.C.

El diseño del esquema es:



Dónde:

R = Realidad del Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo.

O = Observación de la realidad problemática

T = Teoría que sustenta la propuesta

P = Propuesta de mejora para la realidad problemática del Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

## 2.2 Población y muestra

### Población

De acuerdo a Bernal (2010) Define a la, la población de investigación o población objetivo, como un conjunto de elementos finitos o infinitos parentescos, que será una conclusión amplia de la investigación. Esto se define por la pregunta y el propósito de la investigación.

Según el aporte de Bernal, se ha definido la población de estudio a dos personas que es la cantadora, el jefe de cobranzas y el reporte de deudas de los años 2016 al 2018, que tienen las empresas con el Hospital Juan Pablo II SAC

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Descripción	Cantidad
Contadora	01
Jefe de cobranzas	01
Reporte de deudas del 2016 al 2018	09 facturas de clientes
Total	02 personas y reporte de deudas (material documentario)

Fuente: Elaboración propia

## **Muestra**

Por su parte, Bernal (2010) describe que el modelo es una porción de la población de estudio la cual puede ser seleccionado de manera aleatoria o por criterio del investigador. Y que en este estudio no se requirió definir una muestra en específica ya que según el planteamiento del estudio se ha optado por estudiar a toda la población de estudio. Por lo tanto, no se requiere de un muestreo alguno.

## **2.3 Variables y operacionalización**

### **Variables**

**Estrategia de cobranzas:** Estas estrategias establecen una forma de recolectar y negociar estándares, como plazos, omisiones, etc. Todos estos estándares son adecuados para los segmentos de audiencia definidos y producirán resultados más precisos para atraer clientes que han cumplido con sus requisitos de pago hasta ahora” (Morales y Morales 2014, p.144)

**Morosidad:** refiere que: “la escasez de pago produce como resultado la mora, incitando al déficit de ingresos lo cual puede desencadenar circunstancias que impiden que se logre el pago” (Wolfgang, 2017).

### **Operacionalización**

Mediante la operacionalización de variables se ha descrito las variables de estudio, junto a las dimensiones y de éstas se obtuvieron los indicadores que posteriormente se plantearon las preguntas que fueron aplicadas a la población de estudio.

**Tabla 2**

*Operacionalización de estrategias de cobranza*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Estrategias de cobranza	<p>“Las estrategias establecen las formas de cobrar, criterios de negociaciones como los plazos, condonaciones, quitas todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que tendrán un efecto más preciso de conseguir clientes que cumplan a la fecha con sus pagos” (Morales y Morales 2014, p.144)</p>	<p>Las estrategias de cobranza se tienen como base a la gestión de cuentas por cobrar y la responsabilidad de pago con la deuda que se asume.</p>	Gestión de cuentas por cobrar	<p>Conciliación de cuentas pendientes de pago</p> <p>Seguimiento de las cobranzas realizadas.</p> <p>Transparencia del uso de los ingresos</p> <p>Compromisos de pago según contratos firmados</p> <p>Iniciativas para superar el nivel de morosidad</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Medios de pago.</p>	<p>Entrevista / guía de entrevista</p>
			Responsabilidad de pago	<p>Beneficios que aporta el cumplimiento de pago</p> <p>Utilización de los ingresos</p> <p>Pagos con retraso</p>	

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 3**

*Operacionalización de morosidad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>Morosidad</b>	Wolfgang (2017) refiere que: “la escasez de pago produce como resultado la mora, incitando la falta de ingresos que puede conllevar a situaciones de incapacidad para que se logre afrontar situaciones de pago”.	Para medir el grado de morosidad se ha considerado las dimensiones de incumplimiento de pago y falta de liquidez.	Incumplimiento de la obligación	Políticas de cobranza	
			Falta de liquidez	Ratios de rotación de cuentas por cobrar Relación de clientes morosos Incumplimiento de pago Presupuesto de caja Flujo de Caja Razón Corriente Ratio de efectivo	

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Entrevista, mediante esta técnica permitió obtener data en el campo de cobranzas del Hospital, ya que fue direccionada a la encargada del área quien se encarga de hacer un seguimiento a las facturas que no han sido pagadas y de realizar el cobro respectivo a los diversos usuarios (aseguradoras) que vayan a adquirir algún servicio sanitario en el establecimiento del hospital privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo (Valderrama, 2016).

Esta técnica se realiza mediante la elaboración de un formato con interrogantes abiertas en la entrevistada, para este caso el encargado del área de cobros del Hospital Privado Juan Pablo II SAC la contadora y la licenciada en administración.

Análisis documental: Mediante la ejecución de esta técnica, se logró la obtención de información sobre los niveles de morosidad y observar cómo ha ido incrementando al pasar del tiempo en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo. La técnica del análisis documental se caracterizó porque permite verificar información documental con respecto a la necesidad de la investigación y/o los datos que sean relevantes para complementar el estudio (Valderrama, 2016).

### **Instrumentos**

Guía de entrevista. Se interrogó a la encargada de cobranza, a la administradora y a la contadora quienes otorgaron toda la información necesaria que ayuden a la determinación de las medidas aplicadas, sus condiciones y modalidad. Mencionado instrumento permitió desarrollar una comunicación con las personas mencionadas anteriormente, a fin de recabar información acerca de las tácticas para las cobranzas con las cuales cuenta el Hospital (Valderrama, 2016).

Guía de análisis documental. El uso de este instrumento permitió la recolección de información acerca de la variable: morosidad por medio de reportes y documentos sustentatorios que ayudó a expandir toda la data necesaria para desarrollar una. (Valderrama, 2016).

## **Validación**

Validez: La validez del instrumento de recolección de datos (Guía de Entrevista), fue revisada por profesionales especialistas en el tema donde emitieron una apreciación sobre los ítems elaborados y que posteriormente fueron aplicados a los colaboradores del hospital Privado Juan Pablo II SAC (Bernal , 2010).

Confiabilidad: Es la técnica para determinar el nivel de validez de los datos obtenido cuyo propósito es asegurar que la investigación tenga el éxito esperado. Aplica el Coeficiente del alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) para determinar la viabilidad de la información obtenida (Bernal , 2010).

### **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

En primer lugar, se procedió a seleccionar a la población, para este trabajo, la misma que estuvo compuesta por documentos del hospital Privado Juan Pablo II SAC, los trabajadores y el área de cobranza, por su lado la muestra estuvo compuesta por gerentes y licenciados en contabilidad y por facturas además de nueve clientes del hospital.

Luego, en el presente trabajo de investigación las técnicas que se emplearon fueron la entrevista y análisis documental, y como instrumentos la guía de entrevista estuvo compuesta de 20 interrogantes abiertas direccionadas a la muestra previamente seleccionada y la guía de análisis de documentos.

Luego se verifico, se analizó y se revisó la información que se obtuvo de la aplicar el instrumento a la muestra escogida, además de la revisión de los documentos solicitados al área de cobranzas del hospital las cuales serán interpretadas posteriormente.

Finalmente, se procedió a examinar los datos con el fin de recabar data lo cual contribuirá con identificar los niveles de atraso en los pagos y la toma de decisión para el presente trabajo.

### **2.6 Aspectos éticos**

En la selección de los parámetros éticos se citó a los autores Ames y Merino (2019): Transparencia de la Información, no hay manipulación de la información obtenida, se analizó tal y como se observa en su contexto natural. Las acciones

que se tomarán en cuenta para su aplicación serán: identificar, evaluar, determinar y diseñar un plan de estrategias de cobranzas que permita reducir el atraso en pagos del Hospital Privado Juan Pablo II SAC. Descrita cómo organizar estadísticamente la información previamente obtenida, las técnicas de análisis estadístico utilizadas para procesar los datos que permiten obtener los resultados, y cómo analizarlos para sacar conclusiones.

Confidencialidad, está vinculada directamente con la protección y aseguramiento de identidad de los individuos seleccionados en la muestra que brindan la información acerca de la indagación, además con la privacidad de la otorgados por los ya mencionados.

## **2.7 Criterios de rigor científico**

De acuerdo con Ames y Merino (2019) los estándares de rigor son: Veracidad, acorde a la información obtenida se verificó, que la información recorrida es la correcta y ayudó a verificar la problemática en lo legal planteado, se debe dar una solución a l problema.

Fiabilidad, Permite precisar que se da por un elevado grado de confianza para llegar al desarrollar totalmente gracias a los resultados obtenidos gracias a la jefa del área de cobros.

Respeto por las personas: uno de criterios que se debe tener muy presente que en el proceso de investigación el ser humano debe ser como un fin y no utilizarlo como un medio, entiendo que las personas que participan en el estudio, son en sí un sujeto participante. Por lo tanto, el encargado de la investigación debe proteger sus derechos, no deben estar obligados a participar, sino hacerlo de manera voluntaria. Es por ello, que esta investigación se trabajó de manera coordinada, informándoles de proceso de investigación que se iba a realizar en el Hospital Juan Pablo II, donde se obtuvo la información de la contadora y jefe de cobranzas.

Integridad científica. LA describe como el correcto desenvolvimiento como representante de la profesión. Incluye el uso cuidadoso y honesto de los datos obtenidos en la investigación en los campos académicos y el desempeño laboral profesional. También incluye indicar posibles conflictos de interés en investigación



y desarrollo. Responsabilidad. Se refiere a la necesidad de comprender las consecuencias de las decisiones tomadas durante el proceso de investigación, que es responsabilidad del investigador. Al realizar una investigación, si no se espera que las acciones tomadas afecten las consecuencias de los participantes, es imposible tomar acciones mecánicas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y gráficos

Primer objetivo específico: Analizar la morosidad de los clientes en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC.

**Tabla 4**

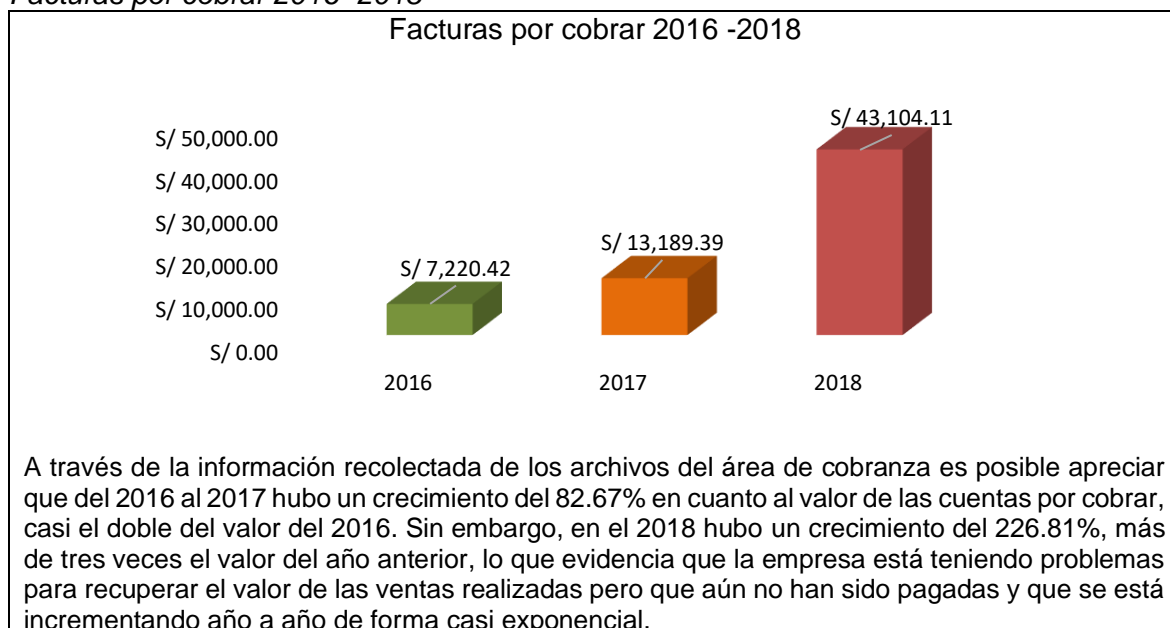
*Facturas por cobrar Hospital Juan Pablo II años 2016-2018*

Facturas por cobrar 2016-2018						
Mes	N° Factura	2016	N° Factura	2017	N° Factura	2018
Enero	0	S/ 0.00	5	S/ 1,178.59	0	S/ 0.00
Febrero	3	S/ 569.01	1	S/ 169.97	1	S/ 764.42
Marzo	1	S/ 469.12	3	S/ 327.33	4	S/ 447.57
Abril	0	S/ 0.00	8	S/ 4,946.14	2	S/ 297.36
Mayo	1	S/ 84.86	2	S/ 2,057.35	6	S/ 1,097.32
Junio	1	S/ 47.20	2	S/ 429.76	17	S/ 3,334.94
Julio	0	S/ 0.00	0	S/ 0.00	5	S/ 6,861.70
Agosto	1	S/ 248.47	1	S/ 263.28	8	S/ 4,102.05
Septiembre	4	S/ 1,384.66	4	S/ 2,460.00	16	S/ 2,195.76
Octubre	6	S/ 1,709.24	1	S/ 12.20	4	S/ 3,503.09
Noviembre	8	S/ 2,707.86	4	S/ 317.74	13	S/ 2,631.43
Diciembre	0	S/ 0.00	6	S/ 1,027.03	46	S/ 17,868.47
Total	25	S/ 7,220.42	37	S/ 13,189.39	122	S/ 43,104.11

**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

**Figura 1**

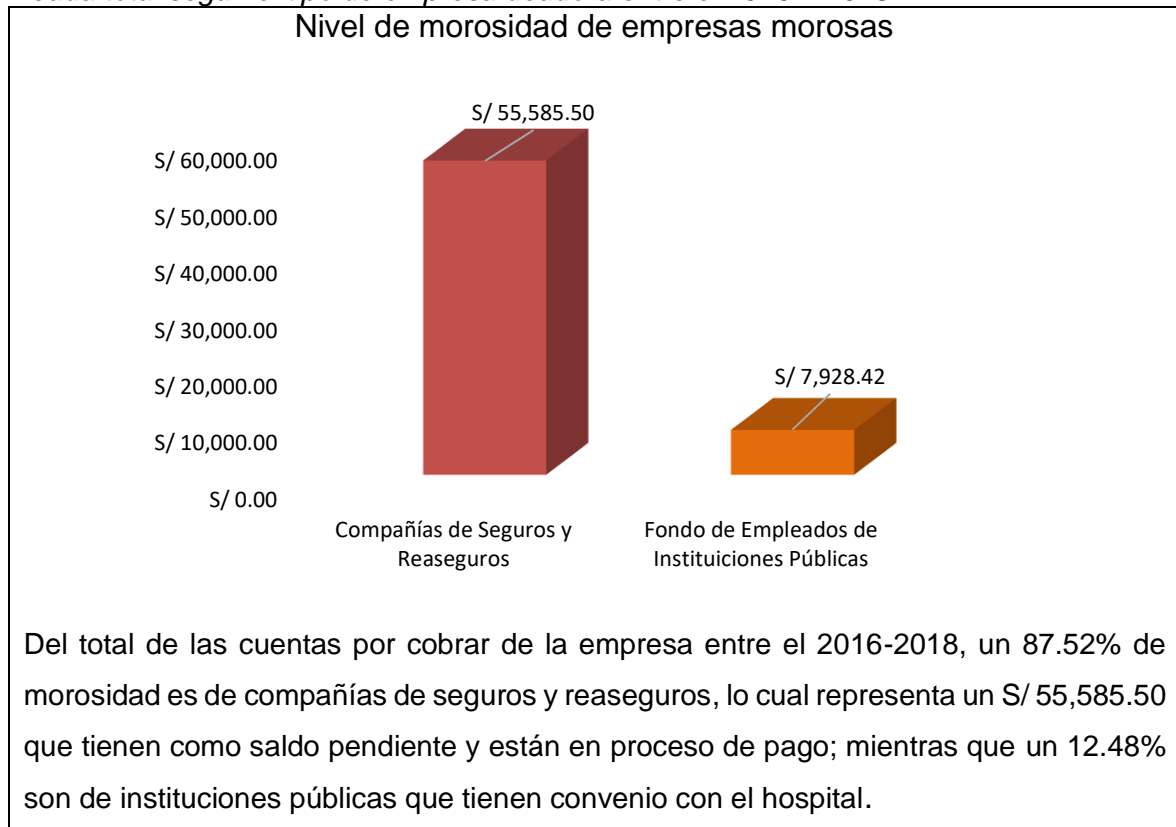
*Facturas por cobrar 2016 -2018*



**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

**Tabla 5***Deuda total según el tipo de empresa deudora entre el 2016 – 2018*

Tipo de empresa/asociación	Número de facturas totales	Importe Total por Pagar (2016-2018)	Participación del total
Compañías de Seguros y Reaseguros	139	S/ 55,585.50	87.52%
Fondo de Empleados de Instituciones Públicas	45	S/ 7,928.42	12.48%
Total	184	S/ 63,513.92	-

**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza**Figura 2***Deuda total según el tipo de empresa deudora entre el 2016 – 2018***Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

**Tabla 6***Deuda total acumulada según empresa entre el 2016 - 2018*

Empresa/Asociación Deudora	Número de facturas totales	Importe Total por Pagar (2016-2018)	Participación del total
Protecta S.A.	1	S/ 372.40	0.59%
Interseguro Compañía de Seguros S.A.	6	S/ 1,389.11	2.19%
El Pacífico Peruano Suiza	5	S/ 3,553.19	5.59%
La Positiva Seguros y Reaseguros	22	S/ 6,534.85	10.29%
Fondo de Empleados del Banco de la Nación	45	S/ 7,928.42	12.48%
Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros	26	S/ 12,155.00	19.14%
Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros	46	S/ 13,641.57	21.48%
Rímac Seguros y Reaseguros	33	S/ 17,939.38	28.24%
Total	184	S/ 63,513.92	-

**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza**Figura 3***Volumen de deuda por empresa o asociación 2016-2018***Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

**Tabla 7***Análisis de la morosidad por la contadora y jefa de cobranza*

<b>Preguntas</b>	<b>Contadora</b>	<b>Jefe de cobranzas</b>	<b>Interpretación</b>
¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?	Se puede entender que las condiciones para determinar que un cliente es moroso, es debido al tiempo que ha pasado y no ha pagado en el tiempo acordado. Y al no cancelar económico se le considera moroso.	Es considerado moros por la falta de pago o retraso en cancelar según el tiempo acordado.	Se llega a la conclusión que, tiene que aplicarse algunas estrategias para poder reducir la morosidad y así poder obtener liquidez para las empresas
¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?	Se tiene la posibilidad de usar los ingresos monetarios que se obtiene a diario por pacientes que son particulares y pagan de manera directa y al contado.	Mayormente, se usa el dinero que ingresa de las personas que ingresan a diario por consultas o tratamientos médicos o también se obtiene por aporte o préstamo de algún accionista se adquiere ingresos.	De manera específica no se cuenta con un plan; pero se espera obtener recursos económicos con los pagos a diario ya sea para pagos a personal, proveedores, etc. de tal forma que pueda cumplir con sus responsabilidades.
¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue carta de no adeudo?	Se sigue un procedimiento se emite una carta de no adeudo previa revisión en las cuentas de deudas o posibles pagos pendientes y al estar en cero	Se realiza la verificación en el área de cobranzas y también se verifica el nivel de pagos que ha tenido para evaluar el tipo de cliente que se tiene.	Con respecto a las cartas de no adeudo son muy importantes para los clientes porque eso avalaría a los mismos que no tienen ninguna deuda atrasada y gracias a ese

	corroborar que no se tiene alguna deuda con la empresa.		documentos pueden tener beneficios con las entidades financieras.
¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?	Para la re-facturación se considera las causas que han generado las observaciones emitidas por clientes que han conllevado a devolver las facturas. Si no se tienen los argumentos necesarios para justificar, los encargados de facturación realizan una nota de crédito para emitir una nueva factura con lo observado.	El encargado de las facturas debe verificar la información en referencia a los importes que se detalla en la misma, y que deficiencias o errores se han tenido y que observa el cliente y conlleva que se devuelvan las facturas y el hospital debe hacer una nota de crédito para emitir una nueva factura atendiendo las observaciones.	Se puede inferir que, ante la observación de un cliente por una factura si se le brinda la atención esperada, de ser necesario se realiza una nota de crédito o se emite una factura corrigiendo lo observado.
¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?	Cuando un cliente ha dejado de pagar un crédito en salud que ha pactado a un determinado tiempo con el Hospital, pero el cliente no cumple con los tiempos.	Desde cuando el cliente no paga un crédito que ha sido otorgado por el hospital y cuyo tiempo o plazo de pago a terminado.	Se puede notar que, con todos los clientes se trabaja con contratos y se debería dar por finalizado al momento del incumplimiento del mismo.
¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?	Se tiene un argumento considerable cuando el cliente no ha tenido la intención de pagar durante dos años.	Generalmente, cuando no se ha tenido un pago durante los dos o tres últimos años. El cliente no tiene interés en realizar pago alguno.	El personal debe darle seguimiento a las cobranzas para evitar que una cuenta se vuelva incobrable

¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de pagos?	Frente al no cumplimiento de pago por parte del cliente, el gerente del hospital, define un programa visita o comunicación directa con el moroso para buscar negociar o enviar documentos o carta notarial.	Ante, la carencia de pago por parte del cliente, se busca alternativas para negociar la deuda de no proceder esta alternativa se pasa a la parte legal del hospital para el cobro respectivo.	Se puedo notar que, por la falta de estrategias del área de cobranzas es que pasa asesoría legal para dar gestión a algo que se pudo evitar en un primer momento.
¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	Según las políticas que se maneja en la empresa, se toma una decisión de seguir un procedimiento legal cuando el cliente no pago sus compromisos económicos con el Hospital.	Según las coordinaciones que se tiene en la empresa, se analiza las cantidades de deudas y el tipo de cliente se niegan a cancelar facturas se procede a acudir a la parte legal.	Cuando los clientes que exceden el tiempo de pago pasan a asesoría legal; se debería aplicar algunas estrategias para evitar llegar a ese punto donde al usar asesoría legal demandaría de tiempo además de dinero que asume la empresa.
¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	El ente supremo es la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)	Se denuncia ante SUSALUD	Los usuarios o empresas hacer sus quejas, reclamos o denuncias es a SUSALUD ya que es un ente supremo que vela el bienestar de los usuarios y empresas que prestan servicios de salud. Este puede aplicar infracciones graves en caso que una empresa se niegue a cancelar facturas por servicio poniendo el riesgo la atención de los pacientes.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

**Segundo objetivo específico:** Evaluar las técnicas y/o procedimientos de cobranza que utiliza el hospital Privado Juan Pablo II S.A.C

Se procedió a evaluar las técnicas y procedimientos utilizados por el hospital a través de la aplicación de la entrevista a la muestra seleccionada.

**Tabla 8**

*Evaluación de las técnicas y procedimientos de cobranza*

<b>Preguntas</b>	<b>Contadora</b>	<b>Jefa de cobranzas</b>	<b>Análisis</b>
1) ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?	Una comunicación previa por teléfono o mediante correo electrónico antes de enviar los archivos de facturas pendientes de pago	Comunicación previa mediante correo electrónico o vía teléfono sobre las facturas pendientes de pago.	Se puede notar que, hace falta aplicar algunas estrategias para poder llegar a un acuerdo con los clientes, las políticas que la empresa está usando no son las suficientes para obtener buenos resultados
2) ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el hospital?	Clientes particulares (pacientes que no cuentan con ningún tipo de convenio) y compañías aseguradoras (pacientes que cuentan con algún convenio).	Particulares y empresas aseguradoras.	Con respecto a los tipos de clientes con los que cuenta la empresa se nota que solo cuenta con dos tipos de clientes ya que el mayor ingreso es obtenido por pacientes que cuentan con algún tipo de convenio y se necesita dar seguimiento a los ingresos obtenidos por estos clientes.
3) ¿Cuáles son los documentos que utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?	Se justifica a través de documentos tributarios como boletas, facturas, entre otros	Se justifica mediante Boletas, facturas, etc.	La empresa si cuenta con la documentación necesaria para justificar el ingreso de efectivo para evitar problemas con SUNAT.



Preguntas	Contadora	Jefa de cobranzas	Análisis
4) ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?	Según establecidos en los contratos	acuerdos en los	Según contrato firmado a 30, 45 y 60 días. El tiempo de los créditos depende de las fechas pactadas en contratos firmadas entre el cliente y proveedor. Y se realiza la cobranza en el tiempo indicado
5) ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?	Conciliación con clientes	con los	llamar a los clientes a una conciliación Se puede notar que son escasas las políticas que ha tenido la empresa. Se necesita implementar de manera efectiva algunas estrategias para mejorar la estabilidad económica de la empresa
6) ¿Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?	Correo electrónico, telefónica	vía	Si, correo electrónico, números de teléfonos de los encargados de áreas Se cuenta con las herramientas necesarias e importantes para la comunicación con los clientes; así mismo, se cuenta con un área en la empresa que tiene que tener todos los datos o contactos de las personas involucradas para hacer las coordinaciones necesarias sobre las cobranzas.
7) ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?	Pagos en cta. cte.		Pagos en cta. y Cheques La mayoría de pagos se realizan mediante cuenta corriente porque es una de las alternativas más utilizada y evita posibles robos o pérdidas de dinero para el cliente.
8) ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?	No tienen		Ningún beneficio Se puede decir que, al no ofrecer beneficios a los clientes quizá puede ser un factor de retraso en los pagos, ya que es una forma de incentivar a seguir

Preguntas	Contadora	Jefa de cobranzas	Análisis
9) ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?	Compra de equipos y construcción.	Inversión en compra de nuevos equipos y construcción de nuevos consultorios y habitaciones	usando los servicios del hospital y cumplir con sus obligaciones de pagos  Se puede inferir que, la empresa invierte en el crecimiento de la misma por ejemplo construcción de un piso más, compra de nuevos equipos, etc. Ya que esta toma de decisión ayuda a la afluencia de pacientes que van en busca de mejora en su salud.
10) ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?	No asumen	No	La empresa al no cobrar intereses ante la morosidad de sus clientes esto hace que los clientes morosos no se preocupen por pagar a tiempo ya que no tienen penalidad alguna, esto trae como consecuencia la falta de liquidez de la empresa.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los archivos área de cobranza

### **3.2. Discusión de resultados**

La razón de este trabajo y su principal propósito fue elaborar propuestas de tácticas de cobranza para bajar los niveles de retraso en los pagos del Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C., por lo cual se decidió, como primer objetivo específico, analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC con la finalidad de conocer con exactitud el grado de deficiencia del hospital en cuanto a sus procedimientos de cobranza.

Dicho objetivo se alcanzó a través de dos técnicas: una entrevista dirigida tanto a la contadora de la organización como a la encargada del área de cobranzas y el análisis documental de los registros provenientes del área de cobranzas cuyos resultados fueron: en el 2016 se aprecia un valor total de cuentas por cobrar de S/7,220.42 (Siete mil doscientos veinte con 42/100 céntimos), en el 2017 hubo un crecimiento de 82.67% con respecto del año anterior con un valor de S/ 13,189.39 (Trece mil ciento ochenta y nueve con 39/100 céntimos) y en el 2018 hubo un crecimiento de 226.81% con respecto del año anterior con un valor de S/ 43,104.11 (Cuarenta y tres mil ciento cuatro con 11/100 céntimos), dichos resultados permitieron entender que si bien es cierto que parte del crecimiento de las cuentas por cobrar puede ser explicado por un posible crecimiento en ventas de la empresa, no justifica del todo el crecimiento acelerado de año a año y que se podría deber a posibles deficiencias en los procedimientos de cobranza. En el caso de la entrevista, se pudo identificar que la empresa utiliza recursos obtenidos de clientes puntuales para costear las estrategias de recaudación de clientes morosos, que en este caso son la programación de visitas personales por parte del gerente de la organización y, en caso haya rechazo a la invitación de pagar sus deudas se procede a enviar una carta notarial de pago e informar las deudas a la Superintendencia Nacional de Salud.

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Flores (2018), en la que se evidenció que La estrategia de cobranza existente de Electronorte necesita ser fortalecida, retroalimentada y utilizada de manera correcta y efectiva; y otras instituciones que deben establecerse para reducir los atrasos y mejorar el índice de liquidez de la organización. Así mismo, los resultados se

relacionan a las conclusiones obtenidas por Ruiz (2018) quien identificó que la gestión de cobranza de la empresa Maccaferri se realizaba fuera de tiempo, no utilizaban recordatorios, no entregaban estados de cuentas a los clientes y no se realizaba el seguimiento respectivo de los créditos.

Así mismo, los resultados se complementan con el aporte teórico de Pinto (2016) quien explica que la morosidad es un medio que produce frente a la falta de cumplimiento de las respectivas obligaciones de pago coexistiendo distintas situaciones que las produce y que además las repercute de una forma negativa en las actividades de la organización que tomo la posibilidad de brindar algún préstamo. Además, (Wolfgang, 2017) refiere que la escasez de pago produce como resultado la mora, incitando la falta de ingresos que puede conllevar a situaciones de incapacidad para que se logre afrontar situaciones de pago.

El segundo objetivo fue evaluar las técnicas y/o procedimientos de cobranza que utiliza el hospital privado Juan Pablo II S.A.C, el cual se realizó mediante la aplicación de la guía de entrevista a la licenciada en administración encargada del área de cobranza y a la contadora de hospital en el cual se evidencio que si bien existen procesos como conciliación con los clientes, estos no cancelan sus deudas, ya que no se aplican moras por las facturas pagadas fuera de plazo, por tal motivo es necesario una adecuada gestión de cobranza lo que concuerda con el estudio de Ruiz (2018), en su trabajo “El Sector de Créditos y Cobranzas e implicancia en el retraso de la Cartera de clientes de la Empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015” donde concluye que es muy importante que el área de cobranzas tome medidas a fin de establecer políticas de crédito adecuadas para gestión eficiente ya que esta área influye considerablemente en la situación financiera de la empresa.

El tercer objetivo fue diseñar un plan de estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad el hospital privado Juan Pablo II S.A.C, de tal forma que permita a la empresa tener liquidez ya que esta área es clave para la supervivencia de la empresa en el tiempo lo cual concuerda con Santamaría (2019) en cuyo estudio refiere que es necesario diseñar e implementar

estrategias de cobranza ya que estas son de vital importancia para reducir la morosidad y así generar liquidez en la organización.

Sin duda, al mencionar a estos tesisistas, nos damos cuenta que el diseñar estrategias de cobranzas ayuda al cumplimiento voluntario de obligaciones de los clientes; además que tendríamos resultados positivos con respecto a la reducción de morosidad, así mismo se verían beneficiados tanto la empresa por tener más ingresos como los clientes por que recibirían incentivos por sus cumplimientos de pagos.

Cambiando el tema, aparecieron algunos inconvenientes para llevar a cabo el trabajo de investigación, más al momento de requerir de entrevistas, con la contadora general y la coordinadora del área de cobranzas del Hospital Privado Juan Pablo II SAC, además, es necesario solicitar la recopilación de información real con antelación hasta 2018; a pesar de varios puntos muertos, se ha obtenido toda la información necesaria y adecuada.

Con respecto a las direcciones futuras de investigación durante la preparación de este trabajo, se han considerado temas interesantes, que se presentan a continuación:

En cuanto al nivel de riesgo de las cuentas por cobrar, puede incluir las siguientes categorías: nivel de riesgo normal, riesgo mayor y deudas incobrables, que son muy importantes dentro de la empresa.

El sistema de recuperación de clientes será otra área de investigación futura donde la empresa necesita controlar adecuadamente a los clientes relacionados, los mismos que serán los primeros clientes en evaluar su solvencia financiera. La fase de recuperación se convertirá en la etapa final del proceso de venta a crédito y el tiempo de cobro incluye factores de alto riesgo.

### **3.3. Aporte científico**

#### **3.3.1. Descripción**

El cumplimiento de pago de los clientes es fundamental para el desarrollo económico de una empresa; así mismo se tiene que concientizar a todos los clientes sobre la importancia de los pagos oportunos ya que una empresa depende mucho de las ventas que realiza para poder subsistir además de cumplir con sus responsabilidades como organización.

Es por ello, desde esta perspectiva, se rescata la importancia de que las estrategias sean llevadas a toda organización de manera eficiente y oportuna, a través de un plan estratégico de cobranzas para reducir la morosidad que permita incrementar la liquidez al Hospital Privado Juan Pablo II SAC y de esta manera pueda invertir en mejoras de sus servicios y en lo que se proyecten en beneficio de todos.

En tal sentido, el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo presenta debilidades que guarda relación con las estrategias de cobranza, las cuales han sido muy escasas para poder superar el nivel de morosidad de los clientes; por lo tanto, no han podido hasta el momento disminuir la morosidad existente en la empresa debido a la falta de interés de parte del área involucrada.

La propuesta que plantea a continuación está relacionada con el diseño de estrategias de cobranzas para disminuir la morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, la cual está desarrollada teniendo como base la variable estrategias de cobranza, de esta forma corregir las debilidades existentes en la empresa y establecer actividades y procesos que contribuyan a disminución de la morosidad.

#### **3.3.2. Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del Hospital Privado Juan Pablo II SAC, tuvo por objetivo general diseñar estrategias de cobranzas con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

Esta propuesta es presentada por la autora de la presente investigación, el costo de ejecución asciende a un importe de S/. 713.00. Este estudio es de

suma importancia para los propietarios de la empresa ya que generaría beneficios económicos a la organización. Se utilizó el tipo de investigación Descriptiva – Propositiva, con diseño no experimental, como población se consideró a los colaboradores del hospital, además de la documentación del área de cobranza y la muestra estuvo conformada por la licenciada en administración encargada del área de cobranza y la contadora así como también las facturas de nueve clientes del hospital, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y análisis documental, como instrumento se empleó la guía de entrevista y el análisis documental.

Los resultados principales nos permitieron demostrar las deficiencias en el área de cobranzas y la necesidad de aplicar estrategias para poder obtener estabilidad económica en la empresa.

### **3.3.3. Abstract**

The objective of this research work, Collection Strategies to reduce delinquency at the Juan Pablo II SAC Private Hospital, was to design collections strategies in order to reduce delinquency levels at the Juan Pablo II S.A.C.

This proposal is presented by the author of the present investigation, the cost of execution amounts to an amount of S /. 713.00. This study is very important for the owners of the company since it would generate economic benefits for the organization. The type of Descriptive - Prepositive research was used, with a non - experimental design, as a population the collaborators of the hospital were considered, in addition to the documentation of the collection area and the sample consisted of the graduate in administration in charge of the collection area and the accountant as well as the invoices of nine clients of the hospital, the techniques used were the interview and documentary analysis, as an instrument the interview guide and the documentary analysis were used.

### **3.3.4. Planteamiento del problema**

Para la mayoría no es secreto lo complicado del proceso de cobranza a clientes, de nada sirve el contar con muchos de ellos si no cumplen oportunamente con sus pagos, si cada vez que se les tiene que cobrar se debe incurrir a gastos extras derivados del proceso. Para mejorar el proceso de

cobranza es indispensable la planeación de estrategias las cuales lograrías las metas propuestas de la organización.

El Hospital Privado Juan Pablo II SAC, es una empresa dedicada a brindar servicios de salud a toda la población de la región Lambayeque y visitantes, en la actualidad las empresas de salud, como hospitales y clínicas privadas de la región Lambayeque tienen convenios con empresas aseguradoras como: Rímac, Pacifico, Mapfre, Interseguro, Protecta, BNP Paribas Cardif, entre otras. El problema que atraviesa la empresa es esencialmente la demora en los pagos de los clientes, debido a que no existe un procedimiento adecuado para realizarlo. El incumplimiento de estos pagos genera falta de liquidez para la empresa y como consecuencia el pago tardío de honorarios al personal, proveedores y demás obligaciones. Por tal motivo es necesaria la implementación de estrategias de cobranza.

### **3.3.5. Objetivos**

Elaborar un plan de estrategias de cobranza acorde a las necesidades en el hospital privado Juan Pablo II S.A.C.

Detallar las actividades que se van a desarrollar dentro del plan de estrategias de cobranza.

Detallar el periodo de ejecución del plan de estrategias de cobranza.

### **3.3.6. Justificación**

La presente propuesta de estrategias de cobranza es de gran importancia ya que muchas empresas no las desarrollan y esto genera que se eleven los índices de morosidad lo cual determinan el fracaso de la misma.

La elaboración de estas estrategias es primordial para los planes de crecimiento de una empresa debido a que contribuyen a la liquidez para seguir operando generar rentabilidad, además contribuyen a establecer la forma en la que se logran los objetivos y representa las bases del desarrollo económico de la organización.

Con la implementación de esta se busca cubrir necesidades de efectivo y gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar, buscando un mejor rendimiento del área de cobranza.



Teniendo en cuenta los objetivos establecidos en relación a la situación problemática existente en el hospital privado Juan Pablo II S.A.C., Chiclayo específicamente los índices altos de morosidad los mismos que repercuten negativamente en la rentabilidad de la empresa es que se ha procedido a diseñar las estrategias de cobranza que le permitan lograr los niveles deseables de liquidez y rentabilidad de esta manera hacer frente a la competencia y ser sostenible en el mercado.

### **3.3.7. Fundamentos teóricos**

El rol que cumple el área de cobranzas dentro de una empresa es de vital importancia ya que contribuye principalmente a la liquidez y rentabilidad de la misma, por tal motivo se hace necesario el diseño de estrategias de cobranza teniendo en cuenta que deben estar ajustadas a la realidad de la organización, por ello rescato investigaciones realizadas con anterioridad de los siguientes tesis:

Rojas (2018), en su tesis titulada: “La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018”.

En su conclusión más relevante nos indica que: Existe una relación inversa significativa entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los Usuarios. Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, es de -0,918 lo que significa que existe una correlación inversa muy alta; es decir que a mayor nivel de estrategia de cobranza le corresponde un menor nivel de morosidad y de tal forma que a un menor nivel de estrategia de cobranza le corresponde un mayor nivel de morosidad.

Según el autor en el transcurso de la investigación se pudo conocer el tipo de cobranza que practica la Junta de Usuarios y es la “cobranza normal”, utiliza los medios tradicionales. La prevención y la acción de cobrar a tiempo van de la mano, estos factores bien ejecutados permiten evitar un alto índice de morosos.

Miranda (2018), en su trabajo “Tácticas de cobranza y demora en pago de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017”, Según el investigador, se proponen estrategias de cobranza como refinanciamiento de deuda, cese

inmediato de servicios crediticios y negociación de garantías, que mejorarán la gestión actual. Esto permitirá a las organizaciones tener mejores herramientas de cobranza para minimizar el riesgo de incumplimiento.

Samillan y Gonzales (2017), en su Tesis titulada: “Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a los Usuarios de Epsel S.A. del Distrito de Chiclayo – 2015”, Perú.

El tesista indica que, al implementar las capacitaciones, estrategias y mejorar procedimientos nos ayudará a tener un área eficiente además que también debería de considerarse un incentivo al personal encargado por realizar su trabajo adecuadamente.

### **3.3.8. Bases teóricas**

**Estrategias de cobranza.** Según Hernández (2015) “Es un proceso donde cada entidad pública define las acciones estratégicas a seguir con el fin de ser aplicado al problema encontrado, la cual permitirá tener resultados favorables y así llegar a las metas y objetivos trazados”. (p.31)

**Importancia de la Cobranza.** Ettinger (2000), define como “Los procedimientos de cobranza son muy importantes porque permiten a los acreedores reinvertir su capital, mantener las ventas y desarrollar los hábitos de puntualidad en los pagos de los clientes.”

**Sistema de Cobranza.** Montaña (1993), Arrima que: El procedimiento administrativo tiene como objetivo recuperar el volumen de ventas vencidas del que dependen los ingresos. Por tanto, hace que la empresa sea más eficiente en la gestión de cobros porque es fácil de procesar.

**Políticas de cuentas por cobrar.** Coopers y Lybrand (2002) aducen que “La política es como norma de propiedad de la autoridad competente y base para establecer el control”.

Las políticas se entienden como estándares generales diseñados para orientar las acciones a tomar para lograr metas específicas.

Por tanto, la política de cuentas por cobrar es una directriz desarrollada por la organización para controlar los aspectos relacionados con el crédito

otorgado a los clientes en la venta de bienes o la prestación de servicios para asegurar que el pago se cobra cuando se establece la empresa. hora. Se deben utilizar varias estrategias para administrar eficazmente las cuentas por cobrar, como la estrategia de crédito, la estrategia de gestión y la estrategia de cobranza.

### **Términos de pago**

El plazo de pago otorgado al cliente debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de factura.

La empresa debe contar con una rutina para contactar y tratar a los clientes morosos. Dicha rutina debe estar documentada, y debería incluir:

Cuando / cómo detener los envíos,

Cartas de cobranza / recordatorios (enviados a los clientes de manera regular),

Cargos por intereses, de ser aplicable,

Contactos personales,

Involucramiento de ejecutivos de cuenta y atención al cliente,

Acciones legales

A los fines de una buena política de crédito, la venta no debería considerarse concluida hasta tanto el pago del cliente se encuentre cobrado y/o bancarizado.

### **Formas y mecanismos de pago**

Un método de pago es una herramienta que utiliza una empresa para transferir valor monetario a través de transacciones comerciales con el fin de realizar pagos por ciertos bienes y/o servicios. Las empresas comerciales deben proporcionar más de un sistema de pago para ampliar las oportunidades de recuperación de la cartera.

Los medios de pago genéricos pueden ser:

El cheque

Transferencia bancaria

Tarjeta de crédito

Pago de facturas por medios electrónicos

**Morosidad.** En la actualidad este término se ha considerado como una de las razones más importantes por las cuales las empresas llegan a sufrir desbalances económicos por falta de liquidez.

Pinto (2016) “La morosidad es un indicador que muestra la relación existente entre el monto dejado de pagar en la fecha del vencimiento y el monto total declarado”. (p. 1)

**Castigos.** Son las medidas que se toman ante incumplimiento de pago por parte de nuestros clientes, estos Castigos pueden ser: Administrativos, Legales o Judiciales

### **3.3.9. Normatividad y/o políticas**

Política de Cancelación: las formas de pago que se aceptaran para la cancelación de deudas son las siguientes: cheques, y transferencias bancarias.

Política de Castigo de cartera vencida: el hospital Privado Juan Pablo II, castigará la cartera vencida únicamente con la autorización del administrador y de acuerdo a ley.

Política de Bloque de clientes: se aplicará el bloqueo de los servicios del hospital a los clientes que presenten malos hábitos de pago. Esta decisión será tomada por la encargada del área de cobranza en acuerdo con el administrador.

Política de disminución de líneas de crédito: en el caso de clientes los cuales vayan perdiendo solvencia serán evaluados con el fin de establecer la necesidad de proceder a la disminución de línea de crédito.

Políticas de descuento por pronto pago: los descuentos serán ajustados de acuerdo a la situación financiera de la empresa y al historial crediticio del cliente.

### **3.3.10. Características de la propuesta**

Las estrategias son las acciones que se implementaran para alcanzar objetivos a largo plazo de manera que se pueda ver reflejada en la disminución de los niveles de morosidad del Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo.

Teniendo en cuenta la misión y visión de la organización establecemos las estrategias que se detallan a continuación.

### **Fase I Gestión de Cuentas por Cobrar.**

#### Estrategia N° 1 Gestión de cobranza

Actividad N° 1 Actualización semanal de la información de los clientes morosos.

Objetivo: es verificar y concientizar que lo que está pendiente por cobrar constituye parte del activo de la empresa y sobre todo que tiene que ser controlado para que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero

Descripción: esta estrategia ayuda a tener una información más clara de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que las cuentas constituyen un elemento clave para el desarrollo de la empresa; al actualizar la información ayudaría también a llevar un control de indicadores más efectivos y puntuales para una toma de decisiones además que ayudaría en gran manera a brindar información actualizada a las áreas correspondientes.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes.

Responsables: Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas)

#### Actividad N° 2 Realizar la cobranza anticipada.

Objetivo: esta forma de cobranza beneficia al encargado de cobranzas como al deudor, ya que al realizar esta técnica se puede detectar a tiempo si el documento tiene algún inconveniente y detectarlo a tiempo para que de tal manera pueda garantizar el pago más oportuno.

Descripción: Esta estrategia debe ser aplicada cinco días antes del vencimiento de la factura para que el deudor conozca y sepa el estado de sus facturas por pagar.

A través de envío a correos electrónicos de los clientes dándoles a conocer sus facturas pendientes de pago

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes.

Responsables: Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas)

## **Fase II Responsabilidad de Pagos.**

Estrategia N°1 Beneficios

Actividad N°1 Descuentos por pronto pago.

Objetivos: persuadir a los clientes para que paguen sus facturas más rápido; al mismo tiempo las cuentas incobrables disminuirían ya que los clientes pagarían prontamente.

Descripción: Se trata de recompensar a los clientes que pagan antes de la fecha indicada según contratos firmados; los beneficios que se les brindaría sería un porcentaje de descuento según al monto a depositar si el depósito supera a las tres Unidades impositivas tributarias (UIT) el descuento sería del 2% siempre y cuando los depósitos se realicen dentro de los diez primeros días de su recepción teniendo un plazo de treinta, cuarenta y cinco o 60 días respectivamente.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes.

Responsables: Luis Licham Neira (administrador) y Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas)

Actividad N° 2 Atención Personalizada

Objetivo: Tratar de convencer al cliente que es una forma de incentivar la responsabilidad de los mismos.

Descripción: este beneficio solo será otorgado a los clientes que cumplen en cancelar sus deudas puntualmente, el área de cobranzas brindara la información vía correo electrónico al administrador con el listado de los clientes que obtendrán este beneficio para que el haga extensivo el comunicado a todas las áreas especialmente al área de atención al cliente para que pueda dar cumplimiento al beneficio otorgado.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes. Responsables: Luis Licham Neira (administrador) y Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas) y personal de admisión.

### **Fase III Antigüedad de Cuentas.**

Estrategia N°1 Recuperar cartera vencida

Actividad N° 1 Tener relación sólida con los clientes.

Objetivos: Llegar a un acuerdo con los clientes para recuperar las facturas vencidas; así mismo puedan obtener un buen historial crediticio.

Descripción: El tener una sólida comunicación con los clientes es una clave para el éxito, así mismo podemos decir que el tener contacto directo con los responsables de las áreas liquidaciones o conciliaciones ayuda para que el proceso de cruce de información pueda ser más eficiente.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes. Responsables: Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas)

Actividad N° 2 Envío de un comunicado de cobranza

Objetivos: Dar a conocer al cliente que tiene una responsabilidad con su acreedor y al mismo tiempo demostrarle que aun desea trabajar con ellos y llegar a una negociación.

Descripción: Este comunicado debe ser enviado una vez vencida la factura como un recordatorio para que el cliente, se realizaran a través de correo electrónico.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes. Responsables: Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas)

Actividad N° 3 Llamada telefónica

Descripción: Una llamada telefónica haciendo seguimiento de las cuentas pendientes por cobrar siempre es un buen paso a tomar, ya que algunos clientes pueden aceptar su adeudo y se pueda coordinar sobre la fecha de pago.

Objetivos: Llegar a un mutuo acuerdo y poder fijar fecha de regularización o amortización de deuda.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes, celular.

Responsables: Luis Licham Neira (administrador) y Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas) y personal de admisión.

#### **Fase IV Castigos.**

Estrategia N° 1 Sanciones

Actividad N° 1 Aplicar sanciones a los clientes morosos

Objetivos: Que el cliente tenga una mayor motivación para pagar a tiempo así mismo la empresa podrá ser beneficiado.

Descripción: Se aplicará esta estrategia a todos los clientes que no paguen en el plazo establecido sus facturas, se debe establecer la acumulación de intereses diarios desde el día de su vencimiento; Esta cláusula se debería de agregar en el contrato para que el cliente tome en cuenta las responsabilidades que tiene con su proveedor.

Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes morosos.

Responsables: Luis Licham Neira (administrador) y Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas).

Actividad N° 2 Suspensión de servicios de salud

Objetivos: incentivar y concientizar a los clientes que hay responsabilidades de pago que si no las cumplen sus afiliados serán los afectados al no ser atendidos.

Descripción: se suspenderán los servicios de salud siempre y cuando la mora exceda los dos meses desde el vencimiento de factura.



Materiales: Útiles de escritorio, internet, equipo de cómputo, base de datos clientes morosos.

Responsables: Luis Licham Neira (administrador) y Maira Paredes Gálvez (responsable del área de cobranzas).

### **Fase V Incentivos.**

Estrategia N° 1 Incentivos al área de cobranza

Actividad N° 1 Incentivar al encargado del área de cobranzas reconociendo la importancia de su cargo para la empresa.

Objetivo: Motivar al área de cobranzas y sensibilizar respecto al riesgo de impago incrementando su productividad y por lo tanto mejorar la rentabilidad de la empresa.

Descripción: El encargado del área de cobranzas es una pieza muy importante dentro de la empresa ya que es la única persona que está en contacto directo con los clientes, lo que les coloca en una posición clave, saben de los problemas, del negocio y también de los contratos de cada cliente, por tal motivo se le entregara un premio por cumplir con metas de cobranza establecidas dentro del área.

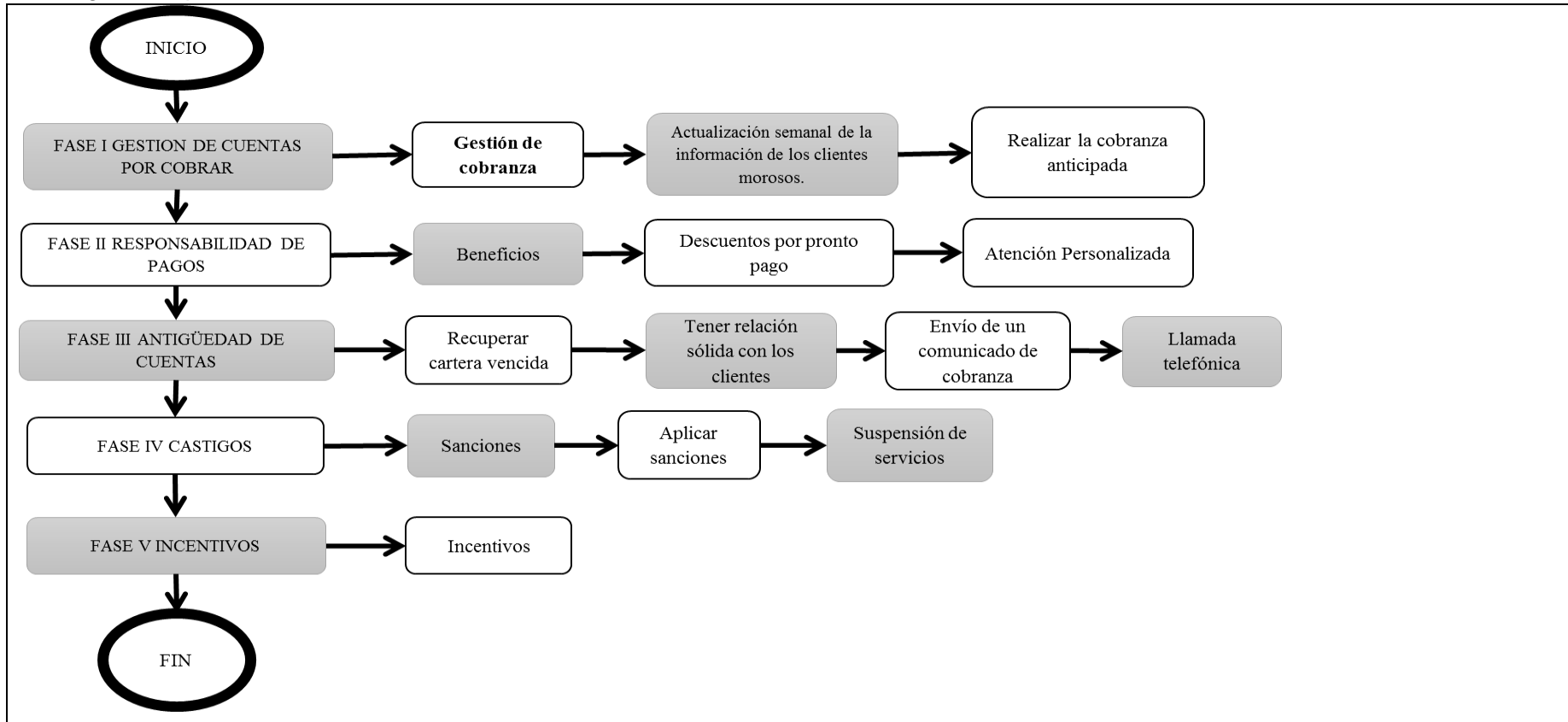
Materiales: Útiles de escritorio, premios.

Responsables: Luis Licham Neira (administrador)

### 3.3.11. Estrategias a implementar

Figura 4

Estrategias a implementar



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9***Descripción De Actividades Fase I Y II*

Estrategias	Actividades a ejecutarse	Tiempo				Responsable	Materiales	Indicador			
		Octubre		Noviembre							
		1	2	3	4	1	2	3	4		
Gestión de cobranza	Actualización semanal de información de clientes morosos	x				Responsable de cobranzas	Equipo de cómputo, internet, útiles de escritorio, base de datos de clientes	Reducción de morosidad			
	Realizar la cobranza anticipada	x									
Beneficios	Descuento por pronto pago		x	x	x	Administrador					
	Atención personalizada	x									

**Fuente:** Elaboración propia**Tabla 10***Descripción de Actividades Fase III y IV*

Estrategias	Actividades a ejecutarse	Tiempo				Responsable	Materiales	Indicador	
		Octubre		Noviembre					
		1	2	3	4	1	2	3	4
Recuperar cartera vencida	Tener relación sólida con los clientes			x		Responsable de cobranzas	Equipo de cómputo, internet, útiles de escritorio, base de datos de clientes	Reducción de morosidad	
	Envío de comunicado de cobranza			x					
	Llamada telefónica			x					
Castigos	Aplicar sanciones a los clientes morosos		x	x	X	x			Administrador
	Suspensión de servicios de salud	x							

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 11***Descripción de Actividades Fase V*

Estrategias	Actividades a ejecutarse	Tiempo								Responsable	Materiales	Indicador
		Octubre				Noviembre						
		1	2	3	4	1	2	3	4			
Incentivos	Incentivar al encargado del área de cobranzas reconociendo la importancia de su cargo para la empresa	x								Administrador	Útiles de escritorio, premios	Reducción de morosidad

**Fuente:** Elaboración propia

**3.3.12. Plan de trabajo****Tabla 12***Plan de trabajo*

Actividades	Tiempo			
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dar a conocer las estrategias de cobranza a la empresa		x		
Ejecución de las estrategias de cobranza			x	
Evaluación de las estrategias de cobranza				x
Recomendaciones				x

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.3.13. Recursos

**Humanos.** El desarrollo de las actividades planteadas por cada estrategia será de responsabilidad del Administrador y responsable de cobranza.

**Financiero.** Las ejecuciones de las estrategias tienen un costo de S/. 713.00 el cual será financiado por el gerente general del Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

**Instalaciones.** La propuesta de estrategias de cobranza se realizó en las instalaciones del Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C. el cual se encuentra ubicado en Av. Miguel Grau 1461, La Victoria – Chiclayo.

### 3.3.14. Presupuesto

**Tabla 13**

*Materiales*

Detalle	Cantidad	Valor S/.	Total, S/.
Folder manilo	1%	0.18	18.00
Papel bond	1 pqte	10.00	10.00
Tintas impresoras	4 unid	35.00	140.00
Lapiceros	1 caj.	0.36	18.00
Obsequios		80.00	160.00
Resaltador	1 doc.	1.00	12.00
CD	1%	0.60	60.00
Subtotal			418.00

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 14**

*Servicios*

Detalle	Cantidad	Valor S/.	Total, S/.
Internet	Ilimitado		200.00
Línea telefónica	Ilimitado		95.00
Subtotal			295.00
<b>Total, general</b>			<b>713.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.3.15. Estructura Organizacional**

**Historia del Hospital Privado Juan Pablo II.** Fue creado hace 12 años por un grupo de ex alumnos egresados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) de la carrera de Medicina Humana siendo la primera promoción de medicina egresados en el año 1985; este grupo de amigos con visión empresarial tomaron la decisión de poder formar una empresa y ponerle por nombre Juan Pablo II en honor al PAPA.

El Hospital Privado Juan Pablo II SAC, es una empresa dedicada a brindar servicios de salud a toda la población de la región Lambayeque y visitantes, con más de 60,000 pacientes atendidos y con la consigna de atender a todos con esmero y profesionalismo. En la actualidad cuenta con más de 200 trabajadores altamente capacitados y brinda más de 30 especialidades, con alta tecnología, personal médico capacitado y experiencia comprobada. El hospital cuenta con una certera de servicios: tomografía, ecografía, RX, entre otros servicios. La eficacia expresada como capacidad de los directivos y trabajadores para brindar servicios de salud óptimos de calidad, estableciendo prioridades y cuidados que aseguren la salud de nuestros pacientes disminuye el riesgo de mortalidad de nuestros pacientes.

Las funciones de todos nuestros colaboradores están definidas con valores que nos permiten ser líderes en la región norte del Perú teniendo con el lema: “ESPECIALISTAS AL CUIDADO DE TU SALUD”

**Constitución.** En el mes de noviembre del 2006 se constituye El Hospital Privado Juan Pablo II, teniendo como Gerente general a: Dr. Tello Rodríguez Luis Ricardo, Sus acciones se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

**Tabla 15**

*Distribución de acciones de los socios*

<b>Accionista</b>	<b>Porcentaje</b>
Gonzales Herrera William	9.04%
Gonzales Moreno Luis	7.56%
Inoquio Oliva Martin Gonzalo	6.72%
Jacinto Isique Esteban	3.36%
Malca Vásquez Jimmy Alexander	0.00%
Mejía Díaz Persy	5.04%
Ordemar Vásquez Percy Dante	3.36%
Rosario Borrego Moisés Alejandro	0.00%
Ruiz Pinedo Miguel Marino	2.52%
Rumiche Sernaqué Mario	1.68%
Tello Rodríguez Luis Ricardo	7.56%
Vargas Torres Cinthia María	4.21%
Vigo Vargas Luis Felipe	6.72%

Fuente: Elaboración propia

**Ubicación.** El Hospital Privado Juan Pablo II se encuentra ubicado en la Av. Miguel Grau 1461, La Victoria – Chiclayo.

**Figura 5**

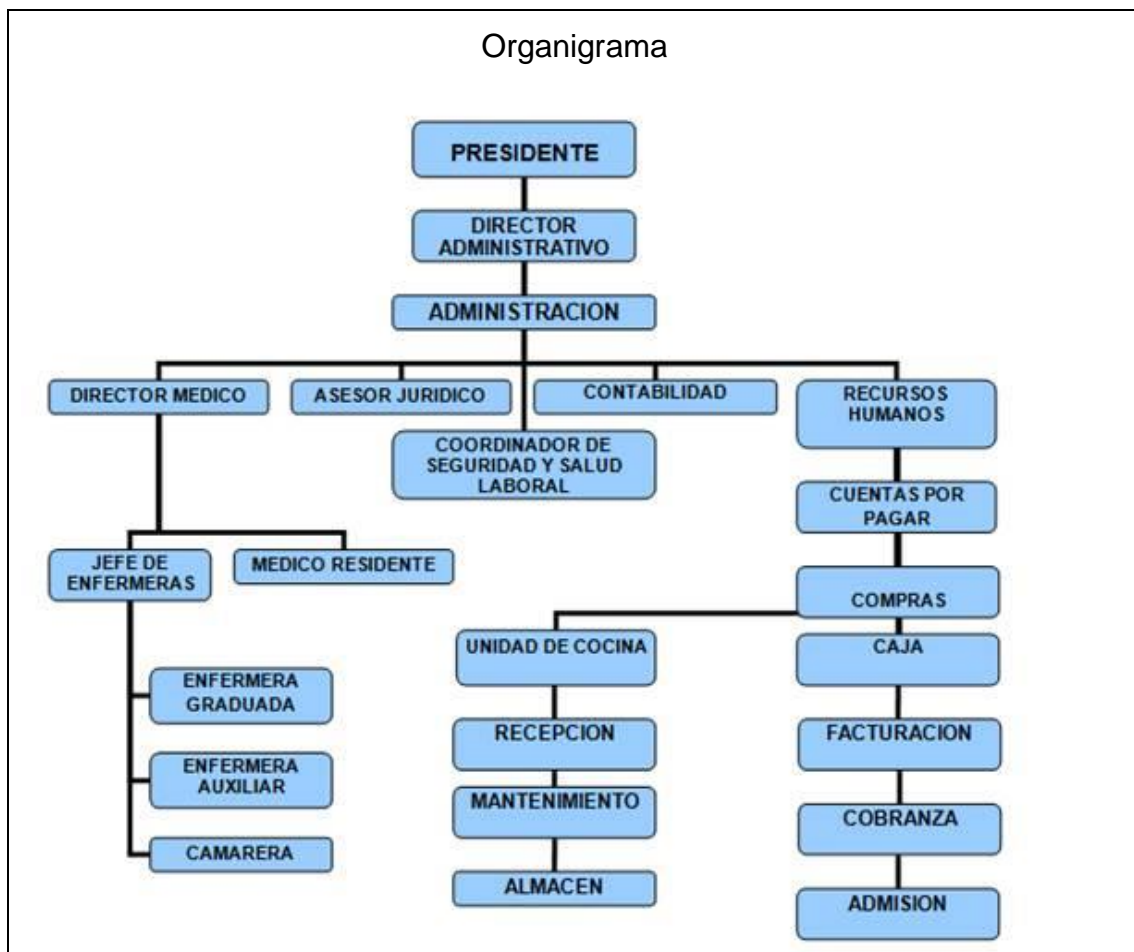
*Plano de ubicación del local*



Fuente: Google Maps

**Figura 6**

*Organigrama del Hospital Privado Juan Pablo II*



**Fuente:** Manual de organización y funciones.

**Objeto social.** El Hospital Privado Juan Pablo II SAC, tiene como objeto social dedicarse a lo siguiente: Brindar servicios de salud eficiente y efectiva que la población requiera y que la empresa de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer, cumpliendo con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expide para tal propósito

**Misión.** Brindar una atención integral de salud siendo eficiente, oportuna para bienestar de la población a través del cuidado médico de calidad, centrado en nuestros pacientes y sus familiares; educación sanitaria; y los servicios sociales, libres de barreras lingüísticas, culturales y económicas; previniendo enfermedades y contribuir a la recuperación y rehabilitación de los pacientes.



**Visión.** Ser la mejor institución privada de salud líder a nivel regional, que tenga el liderazgo y competitividad, teniendo habilidades y conocimientos únicos para abastecer con cuidados únicos a los pobladores a través del tiempo. Apoyando con la finalidad de explotar nuestros talentos únicos, y si poder llegar a más usuarios.

**Valores Organizacionales.**

Respeto a los pacientes y trabajadores, Vocación de servicio, Integridad, Compromiso, Servicio personalizado e innovador, Honestidad, Laboralidad, Veracidad, Lealtad y respeto, Compromiso social, Trabajo en equipo

**3.3.16. Costos beneficios**

A continuación, se procede a detallar los costos y beneficios de la implementación de las estrategias de cobranzas

**Tabla 16**

*Costos y beneficios*

Detalle	Problemática	Costos	Antes Deficiencia	Costos	Después Beneficios
Gestión de cobranza	Gestión de cobranza deficiente	S/. 27.00	Aumento de la morosidad	S/. 81.06	Disminución de la morosidad, aumento de la liquidez de la empresa
Beneficios	No otorga beneficios a sus clientes		No realizan pagos anticipado	S/.101.59	Efectivo disponible para cubrir gasto
Recuperar cartera vencida	Deficiente		Dinero que no generar utilidad	S/.186.60	Efectivo activo generador de utilidad
Castigos	No existen		Falta de intención de pago	S/.92.15	Pagos puntuales
Incentivos	No existen		Desmotivación laboral	S/.251.60	Trabajo motivado
			TOTAL		S/. 713.00

**Fuente:** Elaboración Propia

### 3.3.17. Medidas de control

Estas medidas nos permitirán tener un control permanente de la ejecución de las estrategias y así poder corregir errores

**Tabla 17**

*Descripción de medidas de control*

<b>Enfocado a</b>	<b>Medidas de control</b>	<b>Políticas de acción</b>
Imagen de la empresa	Adaptación de los contenidos al consumidor	El material impreso con la imagen de la empresa será revisado al momento de cada entrega.
	Espacio y composición	
	Jerarquía visual	
	Uniformidad en el nombre, logo y estilo en todos los materiales y contenidos de la empresa.	
Clientes	Control exhaustivo de los pedidos para poder garantizar el stock	Los reportes relacionados a clientes y proveedores serán entregados de forma diaria a la administradora.
	Seguimiento de los procesos de ventas	
	Acceso rápido y permanente a la información	
	Reportes de ventas	
Proveedores	Evaluación inicial de proveedores	Se realizará inventario de mercadería semanalmente.
	Relación de proveedores	
	Seguimiento a los procesos de compras.	
Efectivo	Informes de cobranza	Se realizará arqueo de caja al finalizar la jornada de trabajo.
	Informes de venta	
	Informe de almacén	
	Informe de saldos de caja	

Fuente: Elaboración Propia

### **3.3.18. Sistema de evaluación**

La evaluación de las estrategias es indispensable dentro del proceso de su planeamiento, se trata de procesos que permite verificar el progreso y rendimiento de estas, todas las organizaciones deben analizar y cuantificar el desempeño y consecuencias de sus estrategias empleadas. Los criterios para su evaluación son los siguientes:

**Cuantitativo.** Nos permitirá, medir datos numéricos, analizar y comprender los resultados obtenidos.

**Cualitativo.** Nos ayudará a entender las causas y consecuencias de las situaciones más allá de los números.

**Medición del crecimiento organizativo:** nos permitirá verificar el crecimiento obtenido por la organización.

**Comparación.** Se comparará los resultados esperados con los logrados para determinar si es adecuado realizar correcciones oportunas

La evaluación de estrategias tiene por finalidad reflexionar sobre las metas de la organización, los valores de esta. Esta evaluación debe ser constante con el fin de corregir los errores que se suscitan.

## **VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Al evaluar el monto correspondiente a las cuentas por cobrar, podemos concluir que la tasa de morosidad aumenta año a año. Por ejemplo, durante 2016 el monto es de S / 7,220.42, y el total en 2017 es de S / 13,189.36, un valor 82.67% mayor que el del año anterior y para el año 2018 el retraso en los pagos fue subiendo a S/43,104.11 incrementando en 226.81% el valor de morosidad con relación al 2017. Dichas cifras suponen un incremento alarmante de las cuentas por cobrar lo que evidencio que existen problemas en el área de cobranzas del hospital.

En cuanto a las técnicas y procedimientos utilizados por el área de cobranza, se evidenció que no poseen beneficios de pronto pago a los clientes con los que acuerdan pagos a plazos, no existen amonestaciones o intereses aplicables a los deudores como consecuencia de su demora en el pago pero están en proceso de implementar procesos de conciliación con los clientes con deudas, aun así, los resultados demuestran que las acciones tomadas no son suficientes y que es necesario una reorganización de los procesos.

Se concluyó que muy aparte del uso de procedimientos de cobranza como las comunicaciones telefónicas y el correo electrónico, estos métodos no se han utilizado de manera efectiva porque aún no se han obtenido buenos resultados. En la actualidad no se otorga ningún tipo de beneficios a los clientes por pronto pago, así como también no se les hace el recargo de intereses por pagos fuera del plazo establecido lo que genera la falta de interés por parte de los clientes en el cumplimiento de sus obligaciones.

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda al área de cobranza implementar las estrategias propuestas en la presente tesis ya que estas contribuirán a realizar una eficiente gestión de cobranza, siendo favorable para el Hospital debido a que este tendrá la liquidez adecuada para cumplir con sus obligaciones y desarrollar sus operaciones propias de su giro de negocios.

Se recomienda además a dicha área aplicar el sistema de evaluación planteado en la tesis con el fin de realizar un seguimiento exhaustivo a la ejecución de las actividades programadas por cada estrategia para evitar errores y continuar hacia la meta establecida.

Se recomienda que la gerencia capacite a los empleados en este campo para mejorar el servicio al cliente, lo que hará que sus funciones se desarrollen de manera efectiva, porque de esto depende la sustentabilidad de la empresa en el mercado.

## REFERENCIAS

- Agreda, M. (2019). *Rentabilidad de la Industria Editorial del Norte S.A., Chiclayo, 2018*. Universidad Señor de Sipan . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6240>
- Alvarado, L. (2019). *Planeación financiera y la rentabilidad de la cooperativa agroindustrial cacao alto Huallaga, 2018*. Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2341/ALVARADO%20VERDI%2C%20Luz%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. *Cuaderno de trabajo N° 52*, 1-49.
- Amézquita, B. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6067>
- Andrade, J. (2018). *Análisis y plan financiero del modelo de negocios “Mechanics to go”*. Universidad Casa Grande. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1417>
- Auad, D. (2018). *Mejoramiento del plan financiero de la empresa TICAMOVÍ S. A. Para calificar como proveedor de servicios de construcción en licitaciones de compras públicas. Año 2018*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44878>
- Baena, D. (2016). *Sistema financiero Colombiano*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Bernal, M. (2019). *PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE LA EMPRESA PESQUERA OLMIT SAC, CHICLAYO 2018*. Universidad Señor de sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5710>
- Bernal, S. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* . Bogotá, Colombia: Pearson.
- Castilla, C. (2019). *El planeamiento estratégico y su influencia en la rentabilidad del Instituto de Formación y Capacitación Portuaria, periodo 2007 - 2011*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10267/Castilla\\_mc.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10267/Castilla_mc.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Cedeño, A., & Basurco, C. (2019). *Plan financiero para la comercialización de la empresa Muebles Metálicos Dom-Camp en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45660>
- Diestra, R., & Coronado, E. (2018). *Planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad en N&A S.A.C. Callao - 2018*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/13920>
- El Comercio. (18 de Diciembre de 2020). Fepcmac sobre la morosidad: “En enero ya se ha visto una disminución de pago de cuotas”. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/fepcmac-sobre-la-morosidad-en-enero-ya-se-ha-visto-una-disminucion-de-pago-de-cuotas-ncze-noticia/>
- Erazo, J. (2020). *La gestión financiera y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Biomax, durante el período 2018-2019*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6488/1/LA%20GESTI%C3%93N%20FINANCIERA%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20BIOMAX%2C%20DURANTE%20EL%20PER%20C3%8DODO%202018-2019..pdf>
- Heredia, J. (2019). *Plan financiero para la reestructuración de la despensa “LA ECONOMÍA” en el cantón Esmeraldas*. Escuela de Administración de Empresas . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1929>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Herrera, M. (2018). *Planeamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad en el Restaurante D.L, año 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33955>
- Hurtado, J. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela: Fundación Sypal.
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *Liquidez para la recuperación*. Lima: El Comercio. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/liquidez-para-la-recuperacion-creditos/>
- Lopez, L. (2018). *Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Coesti S.A. Estación de Servicio año 2017*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/13281>

- Lozano, G. C., & Luna, I. Y. (2017). *Diseño manual política de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*. Universidad de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil.
- Martínez, J. (2019). *LIBRO DE CRÉDITO Y COBRANZA: Manual Para recuperar cartera*. Madrid: None found.
- Medrano, A. (2018). *Propuesta de un plan de negocios para mejorar la rentabilidad de una empresa que brinda servicios de logística y transporte a nivel nacional en el Ecuador*. Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8406>
- Miranda, R. A. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Perú, Callao. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>
- Monterrosa, H. (2020). *Los créditos de vivienda son los que más suben en morosidad por el mayor desempleo*. Bogotá: La Republica. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/los-creditos-de-vivienda-son-los-que-mas-suben-en-morosidad-impactados-por-el-aumento-del-desempleo-2971406>
- Neira, A. (2018). *El planeamiento financiero y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Corporación el Brujo S.A., del distrito de Virú, del periodo 2016*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/13283>
- Oblitas, J. (2019). *La rentabilidad en la empresa Unipersonal de Recoba Piscocya Leandro Augusto, Chiclayo, 2018*. Universidad Señor de Sipan . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6404>
- Ocaña, A. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito.
- Olivella, V. (2019). *Crece el acceso y baja la morosidad del crédito en Colombia*. Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/crece-el-acceso-al-credito-en-colombia-y-baja-la-morosidad-532531>
- Ortiz, A. (2019). *PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DEL CONSORCIO GASTRONÓMICO DEL NORTE S.C.R.L., CHICLAYO 2018*. Universidad Señor de Sipan . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5941>
- Perez, P. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las fuentes del financiamiento y la rentabilidad de la empresa del sector servicio, caso:*



- Polleria "Pily'S", Amarilis, Huánuco, 2019. Universidad Católica de los Ángeles.*
- Puquio, R. (2020). *La implementación del planeamiento financiero y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Geinco S.A.C. - 2018.* Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/885>
- Rojas, V. I. (2018). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018.* Universidad Jose Faustino Sánchez Carrion, Lima, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2509>
- Ruiz, F. (2020). *Fepcmac sobre la morosidad: "En enero ya se ha visto una disminución de pago de cuotas".* Perú. Lima: El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/fepcmac-sobre-la-morosidad-en-enero-ya-se-ha-visto-una-disminucion-de-pago-de-cuotas-ncze-noticia/>
- Salazar, M., Alvear, P., & Sanpedro, M. (2019). *La planeación financiera como herramienta de gestión.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.487>
- Saltos, W., & Garcés, K. (2019). *La Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos "Hostería Arrayan y Piedra" de la ciudad de Macas – Ecuador periodo 2015 – 2018.* Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6209>
- Saravia, F., & Jiménez, J. (2019). *Estudio financiero para mejorar la competitividad y rentabilidad de la microempresa "Minimarket Divino Niño", mediante un modelo de gestión a desarrollarse en la ciudad del D. M. de Quito.* Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20184>
- Suárez, N. (2020). *Rentabilidad en la empresa Mecatel Perú S.R.L, Chiclayo 2019.* Universidad Señor de Sipan.
- Tapia, E., & Cabrera, V. (2019). *La política de dividendos y su incidencia en la rentabilidad de las empresas grandes del sector de calzado del Ecuador.* Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29883>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta.* Lima: Editorial San Marcos.
- Wolfgang, E. (2017). *Quiero un crédito. Como obtenerlo y conservarlo.* México: Selector.

Zavaleta, H. (2019). *Planeamiento estratégico económico y financiero para mejorar la rentabilidad de la CAC León XIII*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12917>

Zurita, T. (2019). *Planeamiento financiero presupuestario para la toma de decisiones en la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2018*. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3258/TESIS%20Zurita%20Trinidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 01: Resolución de Aprobación



#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 22 de febrero de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0171-2019/FACEM-DC-USS de fecha 22/02/2019, presentado por la Directora del Programa de Estudios de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 22/02/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes del Programa de Estudios de Contabilidad, modalidad presencial, PCA, del semestre académico 2018-II, sección "A", según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*[Firma]*  
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
*[Firma]*  
Mg. Sandra Arroy Guzmán  
Subdirectora Académica U  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, Carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc: Escuela, archivo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	PUPUCHE SANCHEZ, JUAN	IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA S.A.C. - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	FINANZAS
2	GUEVARA NAUCA ARELIS YAQUELINY	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIAL MARTHA ISABEL, CHICLAYO	FINANZAS
3	PAZ BRAVO ESMERALDA LIZET	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA DULCEMANIA & SERVICE E.I.R. - CHICLAYO	AUDITORÍA
4	MILLONES SANCHEZ MAGALI MEDALID	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VIDA SALUDABLE DEL PERU E.I.R.L. - LAMBAYEQUE	FINANZAS
5	ROMERO SANDOVAL FLOR LIZBETH	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INVERSIONES MOTOS JOSE ESAU E.I.R.L., CHICLAYO	FINANZAS
6	BANDA GARCIA MARIA SILVIA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TACABAMBA, CHOTA	TRIBUTACIÓN
7	FERNANDEZ VASQUEZ LENIN	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA OPTIMIZAR RECURSOS ECONÓMICOS EN LA EMPRESA PROCESADORA PERU S.A.C. - CHICLAYO	FINANZAS
8	RAMIREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	FINANZAS

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019

9	LUCUMÍ SANTAMARÍA STHEFANY NATALY	ANÁLISIS DEL RÉGIMEN DE PERCEPCIONES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA DON JULIO, CHICLAYO	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
10	ACOSTA CAJUSOL MARÍA ANGÉLICA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRUJILLO GOOL	FINANZAS
11	DIAZ BERNILLA EMILIA IGNACIA	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.	TRIBUTACIÓN
12	CALLE GUERRERO AURIA LIZET	CRÉDITOS FINANCIEROS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA EL MOLINO DEL AGRICULTOR SAC, LAMBAYEQUE	FINANZAS
13	BALLENA SANJINES IRINA LIZETH	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA ELEVAR LOS NIVELES DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BUSTIMI INVERSIONES EIRL, LAMBAYEQUE	FINANZAS
14	GONZALES QUISPE GUSTAVO MILLER	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ESTACION DE SERVICIOS MARILYN DEL PILAR MENDOZA GONZALES, LAMBAYEQUE	FINANZAS
15	MENDOZA DIAZ MELISA ESTERLITA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LIQUIDEZ FINANCIERA EN LA EMPRESA SUPERMERCADOS EL SUPER SAC, CHICLAYO	FINANZAS
16	CRUZ SERQUEN MELISSA GRACIELA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, LAMBAYEQUE	TRIBUTACIÓN
17	CAJO SIESQUÉN LAURA YUDITH	PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, FERREÑAFE	TRIBUTACIÓN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, Carretera a Pimental

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0112-FACEM-USS-2019**

18	PACHECO MONTALVO JAMIRA LICETH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES CALIN S.A.C. - CHICLAYO	FINANZAS
19	FERNANDEZ DIAZ JUANA ELISSET	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO	FINANZAS
20	CASTILLO PEREZ JULISSA TATIANA	SOFTWARE CONTABLE PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN "INVERSIONES ALARCON GUEVARA" SAC 2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
21	VASQUEZ CORONEL FREDDY LUIS	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA GRIFO EL PIONERO EIRL, CHICLAYO.	FINANZAS
22	SEGURA ACUÑA MARY LEYNI	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL AREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONTALI -2018	COSTOS Y CONTABILIDAD APLICADA
23	QUESQUEN PAUCAR LUIS ALBERTO	CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA NORTE GRANDE SAC, CHEPÉN	AUDITORÍA

ADMISION E INFORMES  
074 431630 - 074 431632  
CAMPUS USS

## Anexo 02: Carta de Aprobación para desarrollo de investigación



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Chiclayo, 09 de agosto del 2019.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN – AREA DE INVESTIGACION

Atención: Edgar Chapoñan Ramírez

EAP Contabilidad

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN  
EN LA EMPRESA HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC – CHICLAYO.**

Quien suscribe Tello Rodríguez Luis identificado con DNI N° 16403958, representante legal de la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC. CON RUC N° 20480082673, con domicilio fiscal en Av. Grau N°1461 La Victoria - Chiclayo- Lambayeque; Otorgo la presente constancia de autorización a la señorita:

Juana Elisset Fernández Díaz; identificada con DNI N° 43257890 estudiante de la carrera profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo con el único fin de que pueda hacer uso de los datos de la empresa para el desarrollo de su trabajo de investigación sobre "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, Chiclayo" este tipo de datos únicamente serán utilizados para los fines de estudio,

Reciba un cordial saludo.

Atentamente.



Tello Rodríguez Luis  
Luis R. Tello Rodríguez  
GERENTE GENERAL  
HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II S.A.C.



Av. Grau N° 1461 – Chiclayo – Lambayeque  
Tel.:(074) 22-6070/ (074) 22-6108 Fax:(074)226124  
[www.hospitaljuanpablo.pe](http://www.hospitaljuanpablo.pe)

## Anexo 03 validación de instrumentos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rios Cubas Martin Alexander
<b>PROFESIÓN</b>		CONTADOR PUBLICO
<b>ESPECIALIDAD</b>		TRIBUTACIÓN NACIONAL / Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>		4 AÑOS
<b>CARGO</b>		DTC- CONTABILIDAD
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANA ELISSET FERNÁNDEZ DÍAZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Identificar las causas que llevan a los Clientes al incumplimiento del pago de facturas por prestación de servicios de salud.  Evaluar las tecnicas y/o procedimientos que utiliza el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C para realizar la cobranza a sus clientes.  Determinar el nivel de morosidad de los clientes (aseguradoras)  Diseñar un plan de estrategias para disminuir la morosidad de tal forma que permita a la empresar tener liquidez.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas abiertas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será aplicado	



	a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿ Explique de qué manera se da la conciliación con los clientes para que cumplan con los pagos por la prestación de servicios médicos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ <p>¿Qué Políticas de se usa para la conciliación con clientes?</p>
2. ¿Cuál es el procedimiento que se toma en cuenta para realizar el seguimiento de la cobranza de sus clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ <p>¿Qué políticas tiene para realizar las cobranzas?</p>
3. ¿De qué manera pueden justificar el uso del efectivo que ingresa al hospital?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ <p>Como se justifica el Ingreso de efectivo al hospital.</p>
4. ¿Hasta cuantos dias asciende el credito con los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Cual es el tiempo que tardan para los creditos</u> _____
5. ¿Cuáles han sido las iniciativas que se han tenido en cuenta en el	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Que políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad</u>

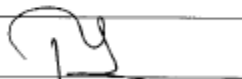
<p><b>Hospital para poder superar la morosidad?</b></p>	
<p>6. ¿De qué manera se les hace recordar a los clientes sus facturas vencidas?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Cuenta con algún medio de comunicación para avisar los clientes</u></p>
<p>7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>8. ¿Cuáles son los beneficios que recibe un cliente al realizar los pagos puntuales?</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Que beneficios tiene los clientes cuando realizan pagos a tiempo.</u></p>
<p>9. ¿De qué manera se invierte los ingresos obtenidos por pagos de servicios?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por las cancelaciones de facturas realizadas fuera de plazo?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>MOROSIDAD</b></p>	
<p>11. ¿Cuáles son las</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p>

condiciones por las cuales se consideran un cliente moroso?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Cuáles son los requisitos que se consideran para ejecutar la conciliación con los cliente?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Cuáles son los procedimientos por la conciliación de los clientes</u>
13. ¿Qué medios de comunicación utilizan para efectuar la cobranza a los clientes?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ ? _____
14. ¿Cómo actuaría el hospital ante una solicitud de los clientes en emitir carta de no adeudo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Cuál sería el actor del hospita. ....</u> _____
15. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la <u>re facturación?</u>	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

servicios?	
17. ¿Cómo llegarían a la conclusión que las cuentas pendientes de pago pasarían a ser incobrables?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Que políticos usa para convertir una cuenta por cobrar a una incobrable.</u>
18. ¿Cuáles son las acciones Administrativas que se toman ante un incumplimiento de pago?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Que medidas se toma <del>pase</del> ante incumplimiento de pagos</u>
19. ¿Cuáles son las consideraciones para que un pendiente de pago pase al ámbito legal?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>En que momento los pagos pendientes pasen a un ámbito legal.</u>
20. ¿Ante qué ente supervisor denunciarían las cuentas pendientes de pago?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes.</u>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
-----------------------	-------------------------

2. COMENTARIO GENERALES
3. OBSERVACIONES

  
 JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rios cuban. Martin Alexander.
<b>PROFESIÓN</b>		Contador Publico
<b>ESPECIALIDAD</b>		tributacion Nacional. / Gestion Publica
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>		(4 años)
<b>CARGO</b>		DTC - CONTABILIDAD.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANA ELISSET FERNÁNDEZ DÍAZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL</u></b> Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Identificar las causas que llevan a los Clientes al incumplimiento del pago de facturas por prestacion de servicios de salud.</p> <p>Evaluar las tecnicas y/o procedimientos que utiliza el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C para realizar la cobranza a sus clientes.</p> <p>Determinar el nivel de morosidad de los clientes (aseguradoras)</p> <p>Diseñar un plan de estrategias para disminuir la morosidad de tal forma que permita a la empresar tener liquidez.</p>	
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas abiertas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

1. ¿Qué políticas se usa para la conciliación con los clientes?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Qué políticas tiene para realizar las cobranzas?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cómo se justifica el ingreso de efectivo al hospital?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cuál es el tiempo que brindan para los créditos?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuenta con algún medio de comunicación hacia los clientes?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?	TA( \ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Qué beneficios tienen los clientes cuando realizan pagos a tiempo?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿De qué manera se invierte los ingresos obtenidos por pagos de servicios?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por las cancelaciones de facturas realizadas fuera de plazo?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>MOROSIDAD</b></p>	
<p>11. ¿Cuáles son las políticas para considerar un cliente moroso?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cuáles son los procedimientos por la conciliación de los clientes?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p>14. ¿Cuál sería el actuar del hospital ante una solicitud de los clientes en emitir carta de no adeudo?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿ En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Qué políticas usa para convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de pagos?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Cuál es el ente supremo, para</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>



21. denunciar los pagos pendientes?	<hr/> <hr/>
-------------------------------------	-------------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

DNI 45220005

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ríos Cubas Martín Alexander, Contador Público Colegiado he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juana Elisset Fernández Díaz, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS de Cobranza para disminuir la morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo."

**C E R T I F I C O:** Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 17 de Junio del 2019



-----  
DNI N°45220005

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cachay Sanchez jupe del C.
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Auditoría y Finanzas
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	( 20 años)
	<b>CARGO</b>	Docente USS.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO		
<b>DATOS DEL TESISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANA ELISSET FERNÁNDEZ DÍAZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u>	
	Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC	
	Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el hospital privado Privado Juan Pablo II S.A.C	
	Diseñar un plan de estrategias para disminuir los niveles de morosidad de tal forma que permita a la empresa tener liquidez.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas abiertas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

1. ¿Qué políticas se usa para la conciliación con los clientes?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: <u>Reformular</u>
2. ¿Qué políticas tiene para realizar las cobranzas?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: <u>Mejorar.</u>
3. ¿Cómo se justifica el ingreso de efectivo al hospital?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: <u>Reformular.</u>
4. ¿Cuál es el tiempo que brindan para los créditos?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cuenta con algún	TA ( ) TD ( )

<p>medio de comunicación hacia los clientes?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )          SUGERENCIAS: _____          _____</p>
<p>8. ¿Qué beneficios tienen los clientes cuando realizan pagos a tiempo?</p>	<p>TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> )          SUGERENCIAS: <u>Mejorar.</u>          _____</p>
<p>9. ¿De qué manera se invierte los ingresos obtenidos por pagos de servicios?</p>	<p>TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> )          SUGERENCIAS: <u>Reformular</u>          _____</p>
<p>10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por las cancelaciones de facturas realizadas fuera de plazo?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )          SUGERENCIAS: _____          _____</p>
<p><b>MOROSIDAD</b></p>	
<p>11. ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )          SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>



<p>12. ¿Cuáles son los procedimientos por la conciliación de los clientes?</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cuál sería el actuar del hospital ante una solicitud de los clientes en emitir carta de no adeudo?</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Mejorar</u></p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿ En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Qué políticas usa para convertir una cuenta por cobrar a</p>	<p>TA(X) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

una incobrable?	
18. ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de pagos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 JUÉZ EXPERTO  
 DNI: 16680888-

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cachay Sánchez Lipe del C
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Auditoría y Finanzas
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Docente. USS
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANA ELISSET FERNÁNDEZ DÍAZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC	
	Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C	
Diseñar un plan de estrategias para disminuir los niveles de morosidad de tal forma que permita a la empresa tener liquidez.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS</b>	El instrumento consta de 20 preguntas abiertas y	



<b>DEL INSTRUMENTO</b>	ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el Hospital?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuáles son los documentos que utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

de morosidad?	
6. ¿Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOROSIDAD</b>	
11. ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

un cliente moroso?	
12. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿ En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>pagos?</b>	
18. ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


  
 JUEZ EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Lupe del Carmen Cachay Sánchez....., Contador Público Colegiado, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juana Elisset Fernández Díaz, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Estrategias de Cobranzas para disminuir la morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo"

**C E R T I F I C O:** Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 17 de Junio del 2019

  
DNI N° 16670888.....

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Mg Mario Alejandro Topo Sanchez</i>
	<b>PROFESION</b>	<i>Contador Publico</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Gestor Publico</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>8 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente tiempo completo</i>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANA ELISSET FERNÁNDEZ DÍAZ	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de Morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC	
	Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C	
	Diseñar un plan de estrategias para disminuir los niveles de morosidad de tal forma que permita a la empresa tener liquidez.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS</b>	El instrumento consta de 20 preguntas abiertas y	

<b>DEL INSTRUMENTO</b>	ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el Hospital?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuáles son los documentos que utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____


de morosidad?	
6. ¿Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOROSIDAD</b>	
11. ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



un cliente moroso?	
12. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿ En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Qué medidas se toma ante incumplimiento de	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

pagos?	
18. ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


  
 JUEZ - EXPERTO  
 Max Felipe Sánchez  
 DNI 44919606

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


Yo, Miguel Alejandro Tepe Sánchez....., Contador Público Colegiado, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Juana Elisset Fernández Díaz, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Estrategias de Cobranzas para disminuir la morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo"

**C E R T I F I C O:** Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 17 de Junio del 2019

  
Miguel Alejandro Tepe Sánchez  
DNI N° 44919606.....

## Anexo 04 instrumentos elaborados

 UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

**Anexo 2**  
**Guía de Entrevista**

Entrevista dirigida a la Jefa del área Contabilidad

**Objetivo:** Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

**Lugar:**.....

**Fecha:**.....

1. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?  
.....  
.....
2. ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el Hospital?  
.....  
.....
3. ¿Qué documentos utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?  
.....  
.....
4. ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?  
.....  
.....
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?  
.....  
.....
6. ¿ Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?  
.....  
.....
7. ¿ De qué manera realizan los pagos los clientes?  
.....  
.....
8. ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?  
.....  
.....

Anexo 1

Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, Chiclayo.

**Objetivo:** Recolectar información para Analizar los niveles de morosidad de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

**Cargo:** .....

**Lugar:** .....

**Fecha:** .....

- 1) ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?  
.....  
.....
- 2) ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?  
.....  
.....
- 3) ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?  
.....  
.....
- 4) ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?  
.....  
.....
- 5) ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?  
.....  
.....
- 6) ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?  
.....  
.....
- 7) ¿Qué medidas se toma ante un incumplimiento de pagos?  
.....  
.....
- 8) ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?  
.....  
.....
- 9) ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?  
.....  
.....

9. ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?

---

---

10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?

---

---

## Anexo 05 instrumentos aplicados

### Anexo 1

#### Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, Chiclayo.

**Objetivo:** Recolectar información para Analizar los niveles de morosidad de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

**Cargo:** Encargado de Cobranzas

**Lugar:** Chiclayo

**Fecha:** 19-06-19

- 1) ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?  
Ante el incumplimiento de la obligación de pago y retraso en los fechas a pagar.
- 2) ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?  
Sí, utilizan dinero que ingresa de pacientes particulares o en todo caso los accionistas puedan brindarnos algún préstamo hasta que los clientes puedan cancelar.
- 3) ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?  
Verificar el pago total de la deuda a través de los cuentas por cobrar.
- 4) ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?  
Verificar información en relación a conceptos e importos, además que en caso no se pueda sustentar la observación.
- 5) ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?  
A partir del término de contrato o morosidad del cliente.
- 6) ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?  
Por el tiempo transcurrido ya sea de 2 a 3 años.
- 7) ¿Qué medidas se toma ante un incumplimiento de pagos?  
Ante incumplimiento de pagos se envía el reporte de facturas pendientes al área contable para que ellos puedan resolver conjuntamente con el cliente.
- 8) ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal? y pueden decidirse si por vía legal o no?  
pasan al ámbito legal, cuando los clientes se niegan a cancelar las facturas o cuando exceden el tiempo de crédito.
- 9) ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?  
Se denuncia ante SUSLUD.

Anexo 2  
Guía de Entrevista

Objetivo: Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

Lugar: ..... Chiclayo .....

Fecha: ..... 19-06-19 .....

1. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?  
Comunicación previa mediante correo electrónico o vía teléfono sobre las facturas pendientes de pago
2. ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el Hospital?  
Particulares y empresas aseguradoras
3. ¿Qué documentos utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?  
Se justifica mediante Boleto, facturas, etc.
4. ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?  
Según contrato firmado a 30, 45 y 60 días.
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?  
llamar a los clientes a una conciliación
6. ¿Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?  
Si correo electrónico, números de teléfonos de los encargados de áreas.
7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?  
Pagos en cta. y cheques.
8. ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?  
Ningún Beneficio



9. ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?

Inversión en compra de nuevos equipos y construcción de nuevos consultorios y habitaciones.

10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?

NO pagan intereses.

*Mauricio*  
DNI: 44273973

Anexo I

Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, Chiclayo.

Objetivo: Recolectar información para Analizar los niveles de morosidad de la empresa HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

Cargo: ..... Coordinadora general Hospital privado Juan Pablo II SAC .....

Lugar: ..... Chiclayo .....

Fecha: ..... 17-06-19 .....

1) ¿Cuáles son las condiciones por las cuales se considera un cliente moroso?

Por condiciones que se considera un cliente moroso  
es el tiempo que transurre desde la fecha de vencimiento de la factura  
pendientes de pago

2) ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante la morosidad de sus clientes?

Para supurar se utilizan los recursos que impiden acciones  
por pacientes particulares que pagan al contado y al instante

3) ¿Cuál sería el procedimiento para que la empresa otorgue la carta de no adeudo?

Antes de emitir carta de no adeudo se tiene que verificar  
por el rubro de cuentas por cobrar no aparece el cliente

4) ¿Qué aspectos se toman en cuenta para considerar la re-facturación?

Para considerar se facturará se toma cuenta la observación que realizan  
los clientes cuando devuelven las facturas, si no puede justificarse el prede  
facturación se procede a hacer etc. y vuelve a emitir nueva factura descontando lo  
que se adeuda

5) ¿En qué momento se determina la suspensión de la prestación de servicios?

Cuando hay deuda de portadío o al término de contrato

6) ¿Qué argumento utilizan para poder convertir una cuenta por cobrar a una incobrable?

Cuando supera el periodo de 2 años o más

7) ¿Qué medidas se toma ante un incumplimiento de pagos?

Ante el incumplimiento de pago el gerente programa visita  
a todo los clientes morosos incumplidos pero que realizan los pagos si no hacen  
Caso se envía  
Carta notarial

8) ¿En qué momento los pagos pendientes pasan a un ámbito legal?

Para al ámbito legal cuando las cuentas y cobranzas  
exceden el tiempo de pago

9) ¿Cuál es el ente supremo, para denunciar los pagos pendientes?

El ente supremo es la Superintendencia Nacional  
de salud. (ossonid)

Anexo 2  
Guía de Entrevista

Entrevista dirigida a la Jefa del área Contabilidad

Objetivo: Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el hospital Privado Juan Pablo II S.A.C.

Lugar: ..... Ciudad del Callao .....

Fecha: ..... 19-06-19 .....

1. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para la conciliación de cuentas por cobrar?  
Una comunicación previa por teléfono o mediante correo electrónico antes de enviar la Archivos de facturas pendientes de pago.
2. ¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene el Hospital?  
Cuentas Particulares (pacientes que no cuenta con ningún tipo de convenio) y compañías aseguradoras (pacientes que cuenta con algún convenio).
3. ¿Qué documentos utilizan para sustentar los ingresos de efectivo al hospital?  
Pe particion. a través de documentos tributarios como boletas, facturas, entre otros
4. ¿Cuáles son los plazos que brindan a los clientes para el pago de sus facturas?  
Según plazos establecidos en los contratos.
5. ¿Qué políticas se ha tomado para mejorar los niveles de morosidad?  
Conciliación con los clientes.
6. ¿Cuenta con algún medio de comunicación con los clientes?  
Correo electrónico, vía telefónica.
7. ¿De qué manera realizan los pagos los clientes?  
pagos en cta cte.
8. ¿Se otorgan beneficios a los clientes cuando realizan pagos a tiempo?  
NO. No se otorga beneficio.

9. ¿De qué forma utilizan los ingresos obtenidos por la prestación de servicios?

Compra de equipos y construcción.

10. ¿Los clientes asumen un pago adicional (intereses) por la cancelación de facturas realizadas fuera de plazo?

NO ASUMEN.

Evickarte S

DNE: 45319530

## Anexo 06: Matriz de consistencia

### TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos		
¿En qué medida las estrategias de cobranza reducirán el nivel de Morosidad de los clientes en el Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo?	<p><b>General:</b> Proponer estrategias de cobranzas para disminuir los niveles de morosidad en el Hospital Privado Juan Pablo II S.A.C</p> <p><b>Específicos</b> Analizar la morosidad de los clientes en la empresa Hospital Privado Juan Pablo II SAC.  Evaluar las técnicas y/o procedimientos que utiliza el hospital Privado Juan Pablo II S.A.C para realizar la cobranza a sus clientes.  Diseñar un plan de estrategias para disminuir la morosidad de tal forma que permita a la empresa tener liquidez.</p>	“La estrategia de cobranza disminuirá la morosidad en Hospital Privado Juan Pablo II SAC, Chiclayo.”	Estrategias De Cobranzas	Gestión De Cuentas Por Cobrar	Conciliación de cuentas pendientes de pago	Entrevista / Guía de entrevista  Análisis Documental/Guía de análisis documental		
					Seguimiento de las cobranzas realizadas.			
					Transparencia del uso de los ingresos			
					Compromisos de pago según Contratos firmados			
					Iniciativas para superar el nivel de morosidad			
				Responsabilidad de pago	Medios de comunicación			
					Medios de pago.			
					Beneficios que aporta el cumplimiento de pago			
					Utilización de los ingresos			
					Pagos con retraso			
			Morosidad	Procedimientos	Morosidad	Antigüedad de cuentas	Análisis de Cuentas	Entrevista / Guía de entrevista  Análisis Documental/Guía de análisis documental
							Conciliación de Cuentas	
							Comunicación Abierta	
				Castigos		Cartas de No Adeudo		
						Re facturación		
Suspensión de servicios								
Castigos	Cuentas Incobrables							
	Administrativos							
	Legales							
Castigos	Judiciales							



## Anexo 07 fotografías de la entrevista realizada

Aplicación de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

## Anexo 08 Formato T-1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 08 de abril del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

Rec


EL suscrito: FERNANDEZ DIAZ JUANA ELISSET, con DNI N°43257890

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N°822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FERNANDEZ DIAZ JUANA ELISSET	43257890	

## Anexo 09: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgar, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N°0112 – FACEM-USS-2019 -USS, de la estudiante, FERNÁNDEZ DÍAZ JUANA ELISSET, con su tesis Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO**

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de abril de 2021



Mg. Chapoñan Ramírez Edgar  
DNI N° 42088346

Nota: La Investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.



## Anexo 10 Resultado Turnitin

### ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**24%**

INDICE DE SIMILITUD

**24%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**9%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	10%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%