



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de Suficiencia Profesional

Implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza para potenciar la
recuperación de pagos en Newson S.A. 2024

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Presentado por:

Autor: Lombardi Segura, Jorge Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9698-9238>

Asesor: Mg. Luza Castillo, Freddy Felipe

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1491-0251>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Jorge Luis Lombardi Segura egresado de la Facultad de **ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza para potenciar la recuperación de pagos en Newson S.A. 2024” Asesorado por el docente: Freddy Felipe Luza Castillo DNI 06798311 ORCID 0000-0003-1491-0251 tiene un índice de similitud de **13 (trece) %** con código **14912:461728929** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma
 Jorge Luis Lombardi Segura
 DNI: 45922390



.....
 Firma
 Freddy Felipe Luza Castillo
 DNI: 06798311

Lima, 23 de mayo del 2025

DEDICATORIA

El presente trabajo de Informe por Suficiencia Profesional, se lo dedico a mis abuelos, que desde el cielo me están observando, quienes, con mucho esfuerzo, sacrificio, enseñanza formativa y amor, supieron darme educación, valores, fortaleza y voluntad para hacerle frente a las adversidades de la vida, saliendo victorioso en cada una de ellas, continuando así, con el cumplimiento de mis objetivos profesionales y personales. A mi pareja que me proporciona el soporte emocional, familiar y mucho amor. Y a mi hija pequeña a quien amo con todo mi corazón, quien es mi mayor regalo, logro y motivación para culminar este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por darme la oportunidad de dar un paso más en mi carrera profesional, mediante la presentación de este Informe de Suficiencia Profesional. A mis Padres que me brindaron el soporte emocional y económico para lograr mi Título Profesional. Y a mi Casa de Estudios, Universidad Norbert Wiener, que me acogió y me brindó toda la metodología de aprendizaje, herramientas y conocimiento de educación superior, con la finalidad de convertirme en un profesional con ética, altamente competente.

Resumen	7
(Abstract)	8
Introducción	9
Capitulo I. Antecedentes y Descripción de la Experiencia.....	10
1.2 Reseña Histórica.....	10
1.2 Ubicación y Actividad de la Empresa	11
1.3 Misión, Visión y Valores de la Empresa	15
1.4 Descripción del Puesto Desarrollado y su Entorno	17
1.5 Problemática y Objetivos Trazados	28
Capitulo II. Fundamentos del Tema Elegido	33
2.1 Bases teóricas	33
2.2 Marco conceptual.....	35
2.3 Antecedentes	39
2.4 Justificación de la Metodología Elegida	45
Capitulo III. Aporte y Desarrollo de la Experiencia.....	47
3.1 Diagnóstico de la Situación Problemática	47
3.2 Desarrollo de la Experiencia	50
3.3 Modelo de la Propuesta o Solución	57
3.4 Resultados	62
4. Conclusiones	72
5. Recomendaciones.....	74
6. Referencias Bibliográficas	76

Índice General de Figura

FIGURA 1 LOGO DE NEWSON S.A.	11
FIGURA 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA	15
FIGURA 3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA	17
FIGURA 4 ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE TRABAJO	18
FIGURA 5 DIAGNOSTICO CUANTITATIVO DE LA PROBLEMÁTICA.....	48
FIGURA 6 ESQUEMA DE SOLUCIÓN Y BENEFICIOS	49
FIGURA 7 FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA FACTURACIÓN Y COBRANZA PARA POTENCIAR LA RECUPERACIÓN DE PAGOS	60
FIGURA 8 IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA FACTURACIÓN PARA POTENCIAR LA RECUPERACIÓN DE PAGOS	61
FIGURA 9 IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA COBRANZA PARA POTENCIAR LA RECUPERACIÓN DE PAGOS	62
FIGURA 10 LOGO DEL SISTEMA ERP FLEX LINE.....	63
FIGURA 11 VENTAS, DEPÓSITO Y SALDO POR LÍNEA COMERCIAL	65
FIGURA 12 VENTAS POR PERIODO	67
FIGURA 13 TOP 10 - VENDEDORES	68
FIGURA 14 TOP 10 - CLIENTES.....	71

Índice General de Tablas

TABLA 1 <i>DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</i>	16
TABLA 2 <i>VENTAS POR LÍNEA COMERCIAL</i>	64
TABLA 3 <i>VENTAS POR PERIODO</i>	66
TABLA 4 <i>TOP 10 - VENDEDORES</i>	68
TABLA 5 <i>TOP 10 - CLIENTES</i>	70

Resumen

El presente Informe de Suficiencia Profesional tiene como objetivo general la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza para potenciar la recuperación de pagos en Newson S.A. 2024. En ese sentido, el estudio tiene el soporte académico de la teoría de buenas prácticas para una gestión eficaz de cobranza, teoría de siete buenas prácticas para una cobranza efectiva, teoría como evitar riesgos de cobros mediante buenas prácticas, teoría de mejores prácticas para la emisión de factura electrónica, teoría de políticas de crédito y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad, teoría de riesgo crediticio y control que reforzaron las variables de estudio. Por otro lado, como parte de la metodología de desarrollo, se implementó la metodología BPM (Business Process Management), utilizando la herramienta de Bizagi Modeler, para modelar, analizar y optimizar los procesos actuales, con el fin de mejorar la recuperación de pagos y optimizar el flujo de caja de la compañía. Todo ello se llevó a cabo bajo la experiencia y dedicación de más de 2 años en las áreas de tesorería, facturación y cobranzas, bajo la supervisión y monitoreo de la oficina de contabilidad de la empresa Newson. Como parte de los resultados, participe de manera directa en la implementación, monitoreo para la mejora continua en los procesos de facturación y cobranza, lo cual llevo a la compañía en mejorar en un 40 % la conversión de las cuentas por cobrar vencidas, logrando potenciar el flujo de caja, mediante la metodología BPM. Por último, se concluye que se utilizó metodología BPM, bajo la herramienta Bizagi Modeler, para poder identificar, asignar, mejorar y optimizar los procesos de la facturación y cobranza, lo cual permitió mejorar la eficiencia operativa y financiera de la empresa, garantizando así la liquidez y salud financiera de la empresa.

Palabras clave: Buenas prácticas, Facturación, Cobranza, Recuperación de pagos, BPM – Business Process Management, Bizagi Modeler.

(Abstract)

The general objective of this Professional Sufficiency Report is the implementation of good practices in billing and collection to enhance the recovery of payments in Newson S.A. 2024. In that sense, the study has the academic support of the theory of good practices for effective collection management, theory of seven good practices for effective collection, theory of how to avoid collection risks through good practices, theory of best practices for the issuance of electronic invoices, theory of credit and collection policies and their effect on uncollectibility, theory of credit risk and control that reinforced the study variables. On the other hand, as part of the development methodology, the BPM (Business Process Management) methodology was implemented, using the Bizagi Modeler tool, to model, analyze and optimize the current processes, in order to improve payment recovery and optimize the company's cash flow. All this was carried out under the experience and dedication of more than 2 years in the areas of treasury, billing and collections, under the supervision and monitoring of the accounting office of the company Newson. As part of the results, I participated directly in the implementation and monitoring for continuous improvement in the billing and collection processes, which led the company to improve by 40% the conversion of overdue accounts receivable, achieving a boost in cash flow through the BPM methodology. Finally, it is concluded that BPM methodology was used, under the Bizagi Modeler tool, to identify, assign, improve and optimize the processes of billing and collection, which allowed to improve the operational and financial efficiency of the company, thus ensuring the liquidity and financial health of the company.

Keywords: Best Practices, Invoicing, Collections, Payment Recovery, BPM - Business Process Management, Bizagi Modeler.

Introducción

El presente informe de suficiencia profesional se basó en la experiencia profesional desarrollada en la empresa Newson, mediante la aplicación de las variables buenas prácticas en la facturación y cobranza y recuperación de pagos. Por lo cual tuvo como objetivo la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranzas para potenciar la recuperación de pagos en Newson S.A. 2024. En el mismo sentido, el estudio consta de 4 capítulos bajo la metodología BPM (Business Process Management).

En el capítulo I se considera la reseña histórica, ubicación y actividad de la empresa, la misión, visión y sus valores institucionales, descripción del puesto de trabajo y su entorno, el organigrama general y específico del área de trabajo, y sobre todo la problemática, con el planteamiento de los problemas en relación con el objetivo general y específicos.

En el capítulo II se describe las bases teóricas, marco conceptual, antecedentes y la justificación de la metodología elegida.

En el capítulo III se describe el aporte y desarrollo de la experiencia, así como el modelo de la propuesta solución, con el desarrollo de flujogramas con la herramienta Bizagi Modeler, así como los resultados obtenidos a través de tablas y figuras, tras la implementación de la metodología BPM. Por último, se culmina el trabajo con las conclusiones y recomendaciones al informe de suficiencia profesional.

Capítulo I. Antecedentes y Descripción de la Experiencia

1.2 Reseña Histórica

Newson S.A. se constituyó el 11 de diciembre de 1990, gracias a la experiencia de un equipo de profesionales especializados en la venta de material médico.

En febrero de 2008, fue la primera empresa en su sector en obtener la certificación ISO 9001, dado que consideramos fundamental contar con un sistema de gestión de calidad que nos permita mejorar la eficiencia en la atención a nuestros clientes.

En 2015, logramos ser los primeros en obtener la certificación ISO 13485, que se refiere al sistema de gestión de calidad para dispositivos médicos, asegurando que los productos y servicios ofrecidos cumplan consistentemente con los requisitos y normativas aplicables, dentro de un sistema de gestión de calidad.

En 2017, asumimos el compromiso de seguir los principios del Buen Gobierno Corporativo, que para nosotros implica respetar a los accionistas y mantener una relación equitativa y transparente tanto con ellos como con nuestros proveedores.

Nuestra cultura empresarial está basada en la integridad, por lo que hemos decidido fortalecer nuestros valores cumpliendo con las leyes y regulaciones vigentes, y asegurando que nuestro comportamiento sea honesto, transparente y ético, tanto dentro como fuera de la empresa. Por ello, hemos establecido un Reglamento de Ética obligatorio para todos nuestros colaboradores, proveedores, contratistas y consultores.

En 2023, abrimos nuestra nueva sede en Arequipa con el propósito de satisfacer de manera más eficiente la creciente demanda en el sur del país.

Figura 1

Logo de Newson S.A.



1.2 Ubicación y Actividad de la Empresa

La empresa Newson S.A. lleva 34 años en el rubro de la salud, atendiendo la gran demanda que existe en cirugías, intervenciones y operaciones medicas tanto en Lima como en provincia, participando en el mercado como proveedor de materiales y dispositivos médicos así como el alquiler de equipos a nuestros clientes como lo son ESSALUD todas las redes, MINSA, Clínicas Privadas y particulares, salvaguardando siempre la integridad del paciente que es la razón de nuestra actividad comercial, buscando siempre la excelencia, calidad y satisfacción para nuestro consumidor final.

Somos una empresa dedicada a la venta de dispositivos, equipos e insumos médicos y hospitalarios, tanto estériles como no estériles, de alta calidad. Nos comprometemos de manera constante con la satisfacción de nuestros clientes, asegurando la salud y seguridad de nuestros colaboradores mediante la prevención de lesiones y enfermedades laborales, y cumpliendo con los requisitos legales vigentes y los compromisos adquiridos con las partes interesadas.

Actualmente la empresa ofrece productos y dispositivos médicos para 6 especialidades, siendo estas:

Traumatología

En nuestro país, la cirugía traumatólogica es una especialidad que se enfoca en tratar lesiones agudas, trastornos congénitos y adquiridos, así como afecciones crónicas relacionadas con la artritis o el uso excesivo de huesos, articulaciones y tejidos blandos, incluidos ligamentos, nervios y músculos. Los cirujanos atienden a una población de pacientes muy variada, que abarca desde niños pequeños con problemas en la columna vertebral y deformidades en las extremidades, hasta adultos mayores con artritis articular.

Newson ofrece una completa variedad de soluciones, respaldado por un equipo de instrumentistas altamente capacitados que brindan el soporte y apoyo durante los procedimientos.

Columna

Para el elevado número de pacientes que sufren de dolor o incomodidad debido a problemas en la columna, la cirugía puede ser una excelente alternativa para aliviar el dolor y retomar sus actividades diarias.

Las cirugías de columna más recurrentes se agrupan en dos tipos, siendo estos: la descompresión de las estructuras neurológicas y estabilización de la columna.

Ambos tipos de cirugía suelen combinarse durante los procedimientos quirúrgicos.

Newson es una compañía que brinda una solución integral, que se respalda de un equipo de especialistas y profesionales altamente calificados, tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional.

Neurocirugía

La neurocirugía es una especialidad médica enfocada al manejo quirúrgico de diversas enfermedades del sistema nervioso central, periférico y vegetativo, comprendiendo aspectos como la educación, prevención, diagnóstico, evaluación, tratamiento, cuidados intensivos y rehabilitación. Asimismo, se centra en la evaluación y tratamiento de patologías que alteran la función o actividad del sistema nervioso, incluyendo la hipófisis, así como en el tratamiento quirúrgico del dolor.

Newson otorga una solución integral, con el apoyo y respaldo de un equipo médico especializado.

Hemodinamia

La cardiología es una rama médica que se encarga del estudio del funcionamiento y las alteraciones del corazón y el sistema circulatorio. Esta especialidad se centra en el diagnóstico y tratamiento de afecciones como los defectos cardíacos congénitos, enfermedades de las arterias coronarias, electrofisiología, insuficiencia cardíaca y trastornos valvulares del corazón.

Orientados con el compromiso de mejorar la calidad de vida de los pacientes, Newson ofrece equipos con tecnología de vanguardia, ya que tiene relación comercial con fabricantes reconocidos por su trayectoria y continua innovación.

Cirugía General

La cirugía general es una rama que se especializa y abarca los principales campos del tratamiento quirúrgico. Este campo continúa evolucionando, con el objetivo de lograr el bienestar de los pacientes, incorporando innovaciones tecnológicas, teniendo como ejemplo, el uso de técnicas laparoscópicas mínimamente invasivas en lugar de cirugía abdominal mayor,

logrando reducir el dolor, acelerar la recuperación y disminuir los costos, obteniendo excelentes resultados.

Los cirujanos generales tienden a ser los responsables en desempeñar un papel importante sobre los estándares de atención quirúrgica en una comunidad. Para respaldar y apoyar esta labor, Newson como empresa, pone a disposición equipos de última tecnología, así como dispositivos médicos, diseñados para ser utilizados en los procedimientos mínimamente invasivos.

Terapia del Dolor

Los tratamientos para aliviar el dolor crónico varían ampliamente así como sus orígenes. Actualmente se tiene diversas opciones, que van desde la utilización de medicamentos y fármacos hasta las técnicas que abarca mente, cuerpo y acupuntura.

La ablación por radiofrecuencia es utilizada constantemente para controlar el dolor que se origina en las articulaciones, como la rodilla, como también los dolores relacionados en la columna, especialmente en el cuello y la zona lumbar.

El tratamiento se realiza haciendo uso de ondas de radio, generando una corriente que calienta una pequeña área de tejido nervioso. Este calor elimina esa zona del nervio, con la finalidad de que no se transmita señales de dolor al cerebro. La ablación por radiofrecuencia puede proporcionar un alivio duradero a pacientes con dolor crónico, específicamente en la zona de la espalda baja, el cuello, así como las articulaciones afectadas por artritis.

Valores

Integridad. Somos honestos, transparentes y responsables en todo lo que hacemos, tratando equitativamente a las personas

Compromiso. Tomamos responsabilidades y actuamos en consecuencia a ellas.

Pasión. Ponemos intensidad, sentimientos y coraje en todo lo que hacemos.

Servicio. Permanentemente satisfacemos las necesidades de nuestros clientes.

Seriedad. Adquirimos compromisos y los cumplimos.

Calidad. Le damos valor a nuestros clientes tratando de exceder su satisfacción esperada.

Para esto nos regimos bajo estándares internacionales.

Tabla 1

Datos Generales de la Empresa

Razón Social	Newson S.A.
Nombre Comercial	Newson S.A.
Numero de Ruc	20100962439
Fecha de inicio de actividades	24/01/1991
Domicilio Fiscal	Cal. Atahualpa nro. 581 Urb. Miraflores Lima - Lima - Miraflores
Estado del Contribuyente	Activo
Condición del Contribuyente	Habido

Nota: Extraído de la Página Oficial de SUNAT (<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>).

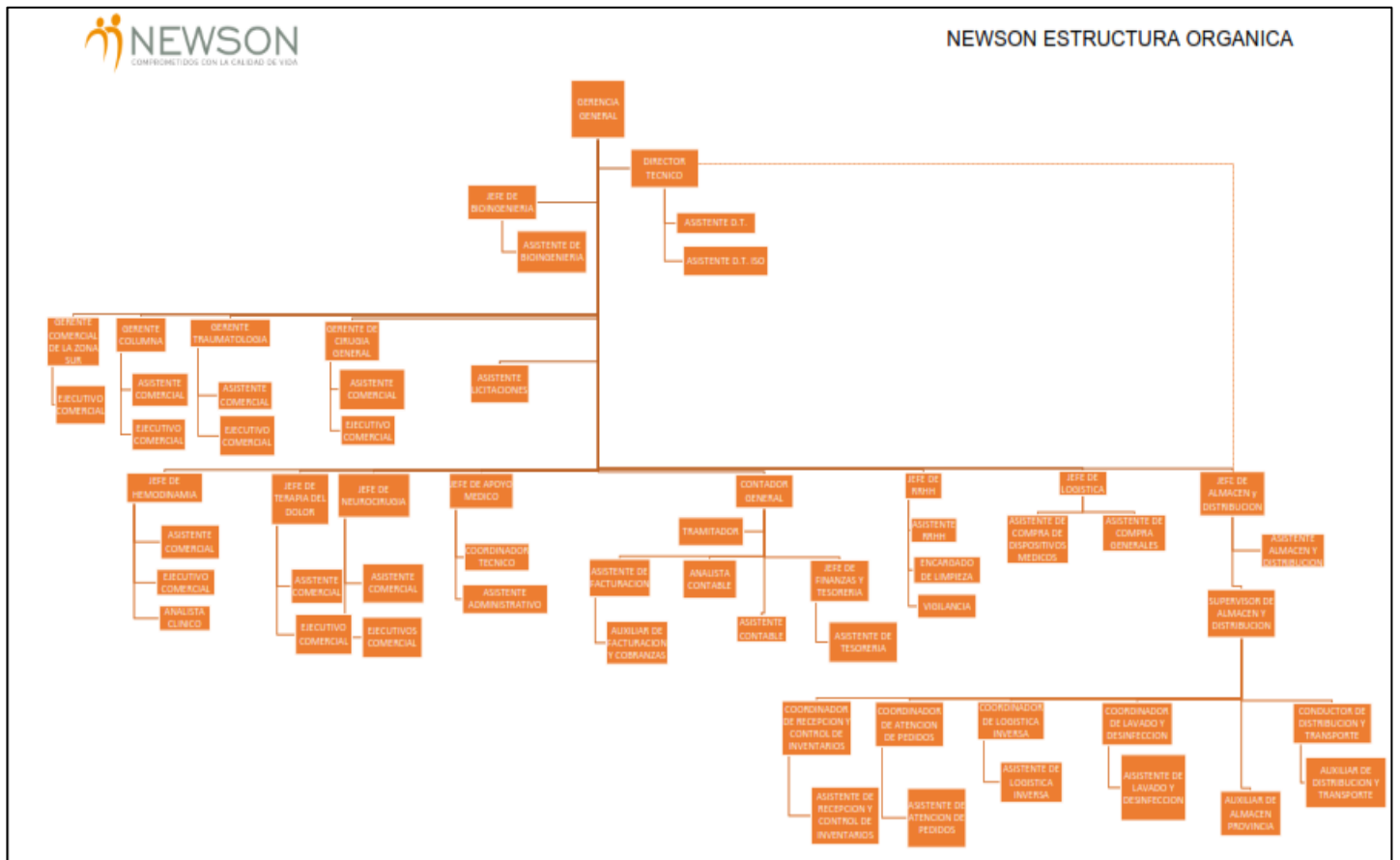
1.4 Descripción del Puesto Desarrollado y su Entorno

En Newson S.A. se tiene varios puestos y áreas específicas, ya que la gestión para la comercialización de productos y dispositivos médicos abarca todo un proceso donde involucra a todas las áreas sinérgicamente.

A continuación, se muestra el Organigrama General de la empresa:

Figura 3

Organigrama General de la Empresa



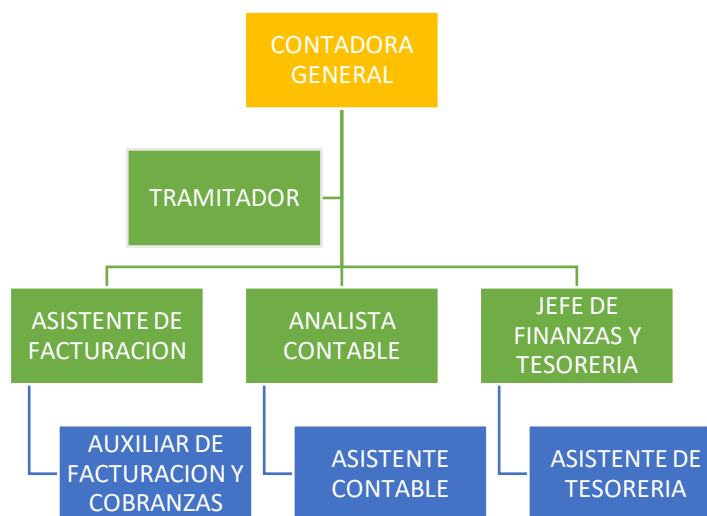
Nota. Elaborado por el área de RR.HH.

Así mismo se muestra el organigrama del área de Contabilidad, área que supervisa y monitorea otras áreas administrativas, siendo una de ellas Facturación y Cobranzas, donde

actualmente laboro y donde se ha estado ejecutando la implementación de buenas prácticas con el objetivo de la recuperación de pagos.

Figura 4

Organigrama del Área de Trabajo



Nota: Extraído del Organigrama General de la empresa, proporcionado por RR.HH.

Descripción del puesto de Contador General

Misión del puesto: Proporcionar a la Gerencia General la información contable y financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones.

Funciones específicas:

- a) Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del área.
- b) Preparar los balances mensuales de la situación financiera de Newson con sus respectivos anexos.

- c) Brindar información de las proyecciones de margen de rentabilidad mediante datos estadísticos.
- d) Revisar y aprobar las declaraciones mensuales y anuales de los impuestos.
- e) Revisar la información contenida en el reporte semanal de movimientos de finanzas.
- f) Realizar las provisiones mensuales (planilla, depreciaciones, seguros, CTS, gratificaciones, vacaciones, etc.).
- g) Realizar el cálculo de pagos de nómina (planilla, gratificaciones, vacaciones, liquidación de beneficios sociales, etc.).
- h) Revisar el Kardex valorizado, consignaciones y canjes.
- i) Revisar del flujo de caja mensual.
- j) Elaborar la lista de precios de las existencias para posterior aprobación de la Gerencia General.
- k) Elaborar y controlar el presupuesto mensual y anual.
- l) Supervisar las cobranzas de clientes.

Descripción del puesto de Tramitador

Misión del puesto: Brindar el apoyo requerido a las áreas, con el fin de lograr el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos por la Gerencia administración y finanzas.

Funciones específicas:

- a) Apoyar en las cobranzas, previa coordinaciones con el personal del área contable.

- b) Realizar los trámites bancarios, institucionales y otros que se le encomienden.
- c) Apoyar en la entrega del material médico a clínicas y/o hospitales, solo si fuera necesario.
- d) Apoyar al área de logística en las compras nacionales, cuando se le solicite.
- e) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- f) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.
- g) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto de Jefe de Finanzas y Tesorería

Misión del puesto: Colaborar, analizar y ejecutar los procedimientos contables y tributarios establecidos, con el fin de brindar una información eficaz y oportuna. Asimismo, asegurar que todas las operaciones bancarias se realicen según lo establecido por la Gerencia General y la contadora general, controlando los pagos y todas las obligaciones contraídas por la organización.

Funciones específicas:

- a) Revisar y analizar las cuentas contables asignadas por la Contadora General.
- b) Apoyar a la Contadora General en la elaboración de los Estados Financieros al cierre de cada mes con sus respectivos anexos.
- c) Elaborar y enviar los papeles de trabajo para las declaraciones juradas: pagos a cuenta del impuesto a la renta e IGV mensual (PDT621), planilla de remuneraciones (PDT601), declaración anual de operaciones con tercero (DAOT) y el PLE.

- d) Realizar la toma de inventarios mensuales y anuales de las existencias cuando lo disponga contador general, así como activos fijos y arqueo de caja.
- e) Mantener al día sus archivos y mantener el orden en su lugar de trabajo debiendo reportar cualquier anomalía.
- f) Revisar y enviar de libros electrónicos compras y ventas.
- g) Apoyar al contador general en la elaboración del presupuesto anual.
- h) Elaborar posición diaria de los bancos, coordinar todo tipo de pagos y abonos, gestionar cobranzas.
- i) Coordinar con los ejecutivos de las entidades financieras las operaciones bancarias que la empresa realiza.
- j) Elaborar flujo de caja.
- k) Manejar la caja chica administrativa
- l) Efectuar la emisión de cheques, transferencias, emisión de vouchers por cada operación (proveedores, bancos, planilla, AFP, CTS, clientes, etc.)
- m) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- n) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.
- o) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto de Asistente de Tesorería

Misión del puesto: Brindar el apoyo requerido al área respecto a los procesos de pago, manejo de caja y liquidez, con el fin de lograr los objetivos establecidos por la Gerencia General.

Funciones específicas:

- a) Apoyar en el registro de los comprobantes de ingresos - egresos en el ERP.
- b) Manejar las plataformas bancarias tales como SUNAT, AFP NET, EFACT, CAVALI Y Web de Letras.
- c) Elaborar el informe de la posición diaria de saldos bancarios.
- d) Registrar y revisar las conciliaciones bancarias.
- e) Ejecutar el control y seguimiento de todas las cuentas por pagar y cobrar.
- f) Elaborar los pagos (nacionales o internacionales) con transferencias y/o cheques diariamente.
- g) Confirmar los depósitos de bancos al área comercial.
- h) Apoyar en la elaboración de presupuesto y flujo de caja anual.
- i) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- j) Coordinar con el área contable para mantener los documentos de bancos (egresos) con sus respectivos sustentos.
- k) Elaborar reportes relevantes para el área.
- l) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.
- m) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto de Analista Contable

Misión del puesto: Colaborar, analizar y ejecutar los procedimientos contables y tributarios establecidos, con el fin de brindar una información eficaz y oportuna.

Funciones específicas:

- a) Revisar y registrar el sustento de entregas a rendir de viáticos, talleres y gastos de representación.
- b) Revisar y registrar los recibos de honorarios por servicios de instrumentación de la especialidad de columna, neurocirugía y servicios de alquiler de equipos.
- c) Realizar la revisión mensual de registro de compras.
- d) Realizar la revisión y análisis mensual de la cuenta contable proveedores por pagar en soles, dólares y/o euros.
- e) Realizar la revisión y análisis mensual de la cuenta contable de anticipos.
- f) Controlar y revisar los documentos de activo fijo.
- g) Participar en la toma de inventario.
- h) Ingresar un proveedor o cliente nuevo a la data del sistema Flexline, para ello se va a revisar con anticipación en la web de Sunat los datos respectivos e informar si hay alguna observación que no cumpla con los requisitos tributarios exigidos según el reglamento de comprobantes de pago.
- i) Mantener los documentos correctamente ordenados y archivados.
- j) Informar a la contadora general la conformidad de las cuentas contables analizadas.
- k) Registrar los comprobantes de pago por compras de crédito, provenientes del área de logística.
- l) Realizar el análisis mensual de la cuenta contable de entregas a rendir y posterior informe del mismo para el cierre de planilla mensual
- m) Revisar y registrar gastos de eventos y/o congresos.

- n) Revisar y registrar los servicios de instrumentaciones de todas las líneas de especialidad.
- o) Registrar letras de descuentos (Hermes agencia de aduana).
- p) Registrar y procesar el costeo de importaciones con su respectivo cierre y aplicaciones.
- q) Realizar el análisis de la cuenta de saldos por cobrar o pagar de la agencia de aduana Hermes e informe del mismo.
- r) Realizar el registro de los recibos de honorarios y revisión de los comprobantes en el portal de Sunat con la Clave Sol.
- s) Ejecutar la revisión mensual del registro de ventas e informar por correo sobre las observaciones encontradas en el área de facturación.
- t) Ingresar el tipo de cambio en sistema Flexline.
- u) Realizar la revisión, registro y cancelación de liquidación de caja chica de almacén, tesorería y logística).
- v) Realizar la revisión y registro de gastos con tarjeta de crédito empresarial de los bancos Scotiabank y Continental.
- w) Elaborar el análisis y conciliación con estados de cuenta bancarios de la cuenta contable tarjetas por pagar.
- x) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- y) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.
- z) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto del Asistente de Contabilidad

Misión del puesto: Colaborar, analizar y ejecutar los procedimientos contables y tributarios establecidos, con el fin de brindar una información eficaz y oportuna.

Funciones específicas:

- a) Revisar, registrar y clasificar los documentos para el registro de compras.
- b) Revisión mensual del registro de compras y ventas para su posterior declaración.
- c) Efectuar el registro, control y seguimiento de las cuentas a rendir, viáticos, caja chica, anticipos a proveedores y adelantos de personal.
- d) Realizar el costeo de importaciones.
- e) Evaluar, controlar y analizar la rendición de las tarjetas empresariales.
- f) Mantener al día los archivos y mantener el orden de su lugar de trabajo debiendo reportar cualquier anomalía.
- g) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- h) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.
- i) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto de Asistente de Facturación

Misión del puesto: Garantizar que el proceso de facturación se realice según los procedimientos establecidos por la organización, asimismo asegurar que la ubicación de los productos esté actualizada en el sistema según indicaciones de Dirección Técnica y la Contadora general.

Funciones Específicas:

- a) Realizar la generación de las Guías de Remisión para el despacho de los productos según datos e información enviada por el área de Almacén, en todas las líneas de especialidad.
- b) Realizar el proceso de facturación electrónica de los dispositivos médicos consumidos por el cliente, para lo cual el Asistente de gerencia de almacén envía vía email los reportes de consumo de dispositivos médicos utilizados en cirugía correspondiente a las líneas de especialidad.
- c) Realizar el proceso de facturación electrónica de los dispositivos médicos según Orden de Compra enviado por el Asistente Comercial, previa coordinación con el área de almacén y distribución.
- d) Realizar la emisión de notas de crédito, previo V°B° del Director Técnico y autorización de la Contadora general.
- e) Realizar la emisión de las notas de débito, previamente autorizadas por el Gerente General y/o Contadora General.
- f) Realizar los trasposos de dispositivos médicos entre almacenes en el Sistema Flexline según lo solicitado por el Director Técnico previa aprobación de la Contadora General.
- g) Controlar y manejar el archivo de los comprobantes de pago con el respectivo sustento de la venta (orden de compra, carta de garantía o receta médica).
- h) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- i) Participar de las capacitaciones programadas y realizar capacitaciones o talleres a los colaboradores en general según sea necesario.

- j) Realizar otras actividades inherentes al área.

Descripción del puesto de trabajo del Auxiliar de Facturación y Cobranzas

Misión del Puesto: Apoyar en el proceso de facturación que se realice según los procedimientos establecidos por la organización, con el fin de lograr los objetivos establecidos por la Gerencia General.

Funciones específicas:

- a) Emitir los comprobantes electrónicos en el sistema Flexline y enviar a Sunat por el aplicativo de comprobantes electrónicos.
- b) Generar las Guías de Remisión en el Flexline para el despacho de los productos según datos e información enviada por el área de Almacén y distribución, en las diferentes líneas de especialidad.
- c) Realizar el proceso de facturación electrónica en el Flexline y en el aplicativo de comprobantes electrónicos, de los dispositivos médicos consumidos por el cliente, para lo cual el Asistente de gerencia de almacén y distribución envía vía email los reportes de consumo de dispositivos médicos utilizados en cirugía correspondiente a las diferentes líneas de especialidad.
- d) Realizar el proceso de facturación electrónica de los dispositivos médicos según Orden de Compra enviado por el Asistente Comercial, previa coordinación con el área de almacén y distribución.
- e) Apoyar en el manejo del archivo de los comprobantes de pago con el respectivo sustento de la venta (orden de compra, carta de garantía o receta médica).

- f) Revisar diariamente el registro del control de facturación electrónica de los documentos emitidos para garantizar el orden y correcto envío a Sunat.
- g) Coordinar con las diferentes áreas que intervienen con la información para la elaboración correcta de la facturación.
- h) Realizar cobranzas a clientes diariamente vía telefónica y por correos e informar ello al jefe de finanzas y tesorería.
- i) Reportar el status de los cargos de facturas por ventas al jefe de finanzas y tesorería.
- j) Apoyar en los procesos de auditorías internas y externas.
- k) Elaborar reportes relevantes para el área.
- l) Cumplir con otras funciones que se le sean asignadas por la contadora y/o su jefe inmediato en el ámbito laboral de manera solícita.

1.5 Problemática y Objetivos Trazados

El análisis de las buenas prácticas en la facturación y cobranza a nivel global revela diferencias significativas entre regiones. En Europa, por ejemplo, la adopción de tecnología en los procesos de facturación ha mostrado un crecimiento del 15% en los últimos tres años, destacando el uso de software de gestión y automatización para reducir errores y mejorar la eficiencia (BCRP, 2023).

En Asia, la digitalización en la cobranza también se ha incrementado, pero a un ritmo más moderado, con un aumento del 8% anual en el uso de plataformas electrónicas para la gestión de cuentas por cobrar (Stalista, 2022).

En Latinoamérica, los desafíos persisten debido a la falta de infraestructura tecnológica en varias naciones, aunque se observa un incremento del 10% en la adopción de soluciones digitales en los últimos dos años (Trade Map, 2023).

En Perú, el ámbito empresarial privado afronta una situación complicada, obteniendo una tasa de morosidad de más del 30% en el sector pyme, lo que confirma una clara falencia en las acciones de cobranza (INEI, 2023).

En Lima, particularmente, las organizaciones privadas no han conseguido una mejora relevante en sus procesos, lo que demuestra la elevada morosidad y ausencia de eficacia en la gestión y seguimiento de los pagos. Desde mi perspectiva, las empresas privadas en Lima Metropolitana siguen estando atrasadas en la adopción de prácticas modernas y efectivas en la facturación y cobranza, lo que repercute gravemente la liquidez y el crecimiento económico de numerosas compañías locales.

La gestión de la recuperación de pagos representa un desafío importante a nivel mundial, revelando variaciones importantes en distintas regiones. En el caso de Europa, el incumplimiento de pagos es uno de los mayores problemas para las empresas, llegando a una tasa de morosidad del 5,3% en el segundo trimestre de 2022 (Banco Central Europeo, 2022).

En el continente asiático, el panorama es igualmente complicado, ya que países como India han reportado una subida del 12% en los atrasos de pagos, mediante un informe de la Cámara de Comercio India-China (Cámara de Comercio India-China., 2023).

En América Latina, la recuperación de pagos ha presentado variaciones, registrado un promedio regional de morosidad del 9,1%, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2023).

En el Perú, el escenario es aún más crítico, obteniendo como resultado una subida del 13,5% en los atrasos de pagos durante el último año, según los informes del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2023).

En Lima, las cifras de morosidad son alarmantes, ya que el 15% de las empresas locales siguen enfrentando dificultades para cobrar deudas. Esta situación refleja una falta de eficacia en las estrategias de recuperación de pagos utilizadas por las empresas privadas en la capital peruana, que con frecuencia dependen más de soluciones temporales en lugar de un manejo eficiente y preventivo, lo que crea un ambiente económico desfavorable para las pequeñas y medianas empresas (Diario Gestion, 2023).

A continuación, se presenta un párrafo formal con el pronóstico negativo de no abordar los problemas en la "facturación y cobranza" y "recuperación de pagos" a nivel global, regional y local:

En Europa, la falta de mejora en las prácticas de facturación y cobranza podría derivar en un aumento de la morosidad, con impactos negativos en la estabilidad financiera, afectando a empresas que ya enfrentan un 30% de impagos en promedio (Stalista, 2023).

En Latinoamérica, si no se abordan estos problemas, el panorama será aún más complicado, con un incremento proyectado de la morosidad, especialmente en Brasil y Argentina, que ya presentan una tasa de impago de alrededor del 40% (BCRP, 2023).

En Perú, la situación es alarmante, con solo un 40% de las deudas recuperadas en 2023, lo que podría provocar un estancamiento económico y un aumento en la insolvencia empresarial (INEI, 2023).

En la zona de Lima Metropolitana, el porcentaje de recuperación de pagos se mantiene por debajo del 30%, esto surge como respuesta a la falta de adaptación a sistemas modernos,

generando así el colapso de muchas pequeñas y medianas empresas, teniendo como resultado un impacto negativo en el ecosistema económico local (Diario Gestión, 2023). Si las empresas privadas no optan por acciones con soluciones efectivas, es posible que la crisis de liquidez se agrave, provocando una recesión prolongada en la economía de Lima Metropolitana, afectando de manera significativa a las compañías más vulnerables.

Como parte del informe de suficiencia profesional, se identificaron diversos problemas que conllevaron a la elección de potenciar la recuperación de pagos. Los problemas son: (i) Deficiente control y seguimiento de los cargos de factura, debido a que no habían cortes y tiempos establecidos para que los vendedores retornen los cargos; (ii) la falta de capacitación del personal comercial respecto a los procedimientos de internamiento de las facturas y guías en las entidades estatales y privadas, debido a que la empresa asumía que los vendedores contratados tenían conocimientos previos a estos procesos; (iii) La falta de compromiso y responsabilidad de los vendedores respecto a la gestión de cobranza de sus facturas, debido a que no había una política de cargos, abriendo paso al lento retorno de los mismos como su pérdida o extravió; (iv) La falta de un registro y control de cargos en el Sistema ERP donde se pudiera registrar las fechas de recepción de los cargos de factura, tanto físicos como los confirmados por correo, para una correcta gestión y seguimiento de cobranza oportuna. (v) la falta de comunicación fluida y continua con las áreas de pago, y unidades de economía, debido a que no se actualizaba constantemente los contactos del personal de cada área en específica, ocasionando demoras en el pago, no registro de facturas y en ciertos casos refacturaciones ya que la entidad no tenía registrado las facturas por la venta de material y dispositivos médicos.

Problema General:

¿Cómo se implementó Buenas Prácticas en la Facturación y Cobranza para Potenciar la Recuperación de Pagos, en Newson S.A. 2024?

Problemas específicos:

¿Cuál fue el proceso de implementación de buenas prácticas en la Facturación para Potenciar la Recuperación de pagos, en Newson S.A. 2024?

¿Cuál fue el proceso de implementación de buenas prácticas en la Cobranza para Potenciar la Recuperación de pagos, en Newson S.A. 2024?

Objetivo General:

Implementar Buenas Prácticas en la Facturación y Cobranza para Potenciar la Recuperación de Pagos en Newson S.A. 2024.

Objetivos específicos:

- Implementar procesos de Buenas Prácticas en la Facturación para Potenciar la Recuperación de Pagos en Newson S.A.
- Implementar procesos de Buenas Prácticas en la Cobranza para Potenciar la Recuperación de Pagos en Newson S.A. 2024

Capítulo II. Fundamentos del Tema Elegido

2.1 Bases teóricas

El presente estudio se basó en la variable independiente denominada “Buenas prácticas en la facturación y cobranza”, que esta soportada por las siguientes teóricas:

Según Talavera (2018) en su teoría propuesta de Buenas prácticas para una gestión eficaz de cobranza, propone nueve prácticas clave para mejorar la gestión de cobranzas, incluyendo la evaluación del historial crediticio de los clientes y la implementación de políticas de crédito claras.

Como menciona Orvañanos (2019) en su teoría propuesta de Siete buenas prácticas para una cobranza efectiva, donde sugiere prácticas como la claridad en la información de pago y la rutinización de reuniones de cobranza para mejorar la eficiencia.

Dicho con palabras de Milenio (2020) en su teoría propuesta de cómo Evitar riesgos de cobros mediante buenas prácticas, donde destaca la importancia de la capacitación y la comunicación efectiva para evitar riesgos en la cobranza.

Desde la perspectiva de Brigham (2003) en su teoría propuesta de Fundamentos de Administración Financiera, enfatiza la necesidad de una gestión eficiente del ciclo de efectivo. Sugieren que las empresas deben optimizar los procesos de facturación y cobranza para acelerar la recepción de pagos y reducir los costos financieros

Con base en Espin (2024) en su teoría propuesta de Mejores prácticas para la emisión de factura electrónica, donde destaca la importancia la importancia de cumplir con las normativas y utilizar software apropiado para asegurar una correcta emisión de facturas electrónicas.

Según la Camara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo CIAT (2023) en su teoría propuesta de Mejores prácticas para fomentar la emisión de facturas, sugiere prácticas para

validar la transmisión y aprobación de facturas electrónicas por parte de la Administración Tributaria.

Para la variable dependiente denominada “Recuperación de pagos”, se cuenta con las siguientes teorías:

Según Díaz (2019) en su teoría propuesta de “Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero, destacan la importancia de la gestión de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa mediante políticas de cobranza adecuadas” (p56 – 68).

Como menciona Chad (2012) en su teoría propuesta sobre Principios de Administración Financiera, donde aborda la gestión del crédito y la cobranza como elementos clave de la administración financiera. Recomienda establecer políticas de crédito claras, evaluar el riesgo crediticio de los clientes y utilizar estrategias de cobranza efectivas para reducir las pérdidas por deudas incobrables. La recuperación de pagos se centra en minimizar estas pérdidas.

Con base en Paredes Palacios (2024) en su teoría propuesta de Políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad, donde investiga como las políticas de crédito y cobranzas afectan la incobrabilidad en empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana.

Desde la perspectiva de Muriel (2019) en su teoría Riesgo Crediticio y Control, sostiene que el riesgo crediticio existe en cualquier situación en que no se sabe con exactitud lo que ocurrirá en el futuro, y por esta razón los créditos aprobados y la recuperación de estos en los plazos definidos debe ser controlado correctamente, tratando así de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. (p.26).

2.2 Marco conceptual

El presente informe de suficiencia profesional muestra los siguientes conceptos, con el propósito de llegar al lector, mediante su comprensión y entendimiento:

Buenas prácticas en la facturación.

Las buenas prácticas en la facturación están formadas por técnicas y procedimientos garantizados para respaldar que el proceso de emisión de facturas sea preciso, eficiente y cumpliendo con las regulaciones fiscales.

De acuerdo con FacilPOS (2024), estas prácticas integra el uso de software de facturación autorizado y certificado, la revisión de datos antes de emitir las facturas y la constante actualización de las normativas fiscales.

La Cámara de Zaragoza (2011) destaca la importancia de mantener la integridad y transparencia en los procesos de facturación a fin de evitar sanciones y errores costosos.

En mi opinión, reconozco que la implementación de estas buenas prácticas no solo optimiza la gestión financiera de las empresas, sino que también fomenta la confianza y satisfacción tanto de clientes como proveedores, lo cual es esencial para el éxito y crecimiento sostenible.

Buenas prácticas en la cobranza.

. Las buenas prácticas en la gestión de cobranza son procedimientos y estrategias que garantizan la recuperación rápida y efectiva de deudas pendientes.

Según Orderly (2024), estas prácticas abarcan la evaluación del historial crediticio de los clientes, plazos de pago bien definidos y la implementación de seguimientos periódicos de manera constante.

La Superintendencia Financiera de Colombia (2018) sugiere establecer políticas de crédito apropiadas y mantener una comunicación constante y fluida con los clientes para evitar retrasos en los pagos.

Desde mi punto de vista, considero que ejecutar estas prácticas no solo optimiza la liquidez de la empresa, sino que también garantiza relaciones solidas con los clientes, lo cual es vital para el crecimiento sostenible.

Recuperación de pagos.

Es un proceso mediante el cual una empresa busca recuperar los fondos adeudados por parte de deudores. Este proceso puede involucrar la gestión de cuentas por cobrar por ventas realizadas, negociación con los deudores, aplicación de acciones y técnicas de cobranza y, en algunos casos, la adopción de medidas legales para asegurar el pago de las deudas. (Moonflow, 2023).

En otras palabras; la recuperación de pagos es esencial para mantener la estabilidad financiera de cualquier compañía. Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar no solo garantiza un flujo constante de efectivo, sino que también facilita a las empresas a que funcionen de manera más eficiente y puedan planificar su crecimiento a largo plazo. Asimismo, enfrentar las deudas de manera profesional y cordial contribuye a fortalecer las relaciones con los clientes, incrementando la confianza y reputación de la empresa. La recuperación de pagos realizada de manera correcta es, sin duda, un elemento fundamental para el éxito financiero de manera sostenible.

Tasas de morosidad.

Consiste en la evaluación del nivel de demora por el cumplimiento de los pagos de las obligaciones financieras por parte de los deudores. (Economipedia, 2021)

Este indicador es vital para evaluar y medir la salud financiera de una compañía, ya que un alto porcentaje de morosidad puede indicar problemas en la gestión de riesgos y la capacidad de recuperar fondos. (Seguros y Finanzas Hoy, 2023).

Es otras palabras; las tasas de morosidad representan una herramienta fundamental para las entidades financieras y aseguradoras, ya que facilita identificar y gestionar riesgos crediticios de manera proactiva. Mantener un nivel de morosidad bajo no solo optimiza la liquidez y la solvencia de la entidad, sino que también fortalece la confianza de los inversores interesados y clientes. En conclusión, una gestión adecuada de las tasas de morosidad es vital para garantizar la estabilidad y el crecimiento continuo de cualquier organización financiera.

Insolvencia empresarial.

Es la situación en la que una entidad no puede cubrir y cumplir con sus obligaciones financieras debido al déficit de recursos. (Economipedia, 2021). Lo que podría llevar a la empresa a declararse en quiebra, u optar por buscar alternativas de solución para reestructurar sus deudas. (Abogados Empresariales, 2023)

En mi opinión, la insolvencia empresarial, aunque representa un reto desafiante, puede considerarse como una oportunidad para reestructurar y fortalecer la compañía. Al enfrentar esta situación, las empresas tienen la oportunidad de implementar acciones y medidas correctivas que no solo les ayude a superar la crisis financiera, sino también mejorar su gestión y funcionamiento a largo plazo. Esta visión positiva fomenta la resiliencia y la capacidad de adaptación, lo que es fundamental para el éxito sostenido en el ámbito empresarial.

Optimización.

Se entiende como el proceso de llevar a cabo una actividad lo más eficiente posible, utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Dicho en otras palabras, optimizar significa ejecutar una tarea o actividad específica de la mejor manera, aplicándose a distintos campos como la logística, la administración de empresas, la economía y la tecnología. (Economipedia, 2021).

En palabras de Inversión Futuro (2023) menciona que optimizar significa mejorar o perfeccionar una actividad o proceso con el fin de alcanzar el mejor resultado posible. Desde el ámbito de la ingeniería y la tecnología, la optimización consiste en encontrar la mejor manera de emplear los recursos que se tiene disponibles para maximizar la eficiencia y reducir al mínimo los desperdicios.

Desde la perspectiva de Proyecto Plus (2023) optimizar un proceso implica buscar las herramientas adecuadas para que el sistema se ejecute en el mejor tiempo posible, ofreciendo resultados óptimos, siendo eficiente con la administración y uso de los recursos.

Dicho de otro modo, la optimización es una herramienta valiosa, ya que se puede aplicar a diferentes áreas, desde la administración de empresas hasta la ingeniería y la tecnología. Al buscar constantemente formas de perfeccionar los procesos y mediante el uso eficiente de los recursos que se posee, las organizaciones pueden no solo incrementar su productividad, sino también disminuir sus costos y mejorar la satisfacción de sus clientes. Desde mi punto de vista, la optimización es esencial para lograr el éxito a largo plazo, ya que promueve una cultura de mejora continua y adaptabilidad.

Incobrabilidad

Se entiende las cuentas incobrables como aquellas que una empresa no logra recuperar, después de haber efectuado una venta al crédito. En otras palabras, las cuentas incobrables representan una parte del total de las ventas generadas, cuyo pago no es cancelada por los clientes o deudores. (Economipedia, 2020).

De acuerdo con Lifeder (2023) quien menciona que las cuentas incobrables son aquellos pagos que la empresa no logra recibir, ya sea por ventas a crédito, préstamos u otras obligaciones que un cliente o deudor deja de pagar. Cuando se establece que una cuenta por cobrar es incobrable, significa que no se espera obtener ningún beneficio económico en el futuro por parte de ella.

Con base en Seguros y Finanzas Hoy (2024) las cuentas incobrables representan un reto permanente para las empresas en el marco de la economía, finanzas y seguros. Donde las sumas corresponden a montos que los clientes adeudan y que se consideran irrecuperables, por lo que no podrían ser cobrados por la empresa.

Desde mi perspectiva, la incobrabilidad es un desafío importante para las empresas, ya que implica una pérdida económica directa, afectando la liquidez y la rentabilidad. Para ello, una gestión eficiente de las cuentas incobrables, abarcando políticas claras de crédito, análisis de riesgo y métodos de cobranza efectiva, reduciría los riesgos protegiendo la estabilidad financiera de la compañía.

2.3 Antecedentes

2.3.1 Antecedentes internacionales

Según Yagual Espinoza (2025) en su tesis cuyo objetivo general fue analizar la eficiencia de las políticas y procedimientos de cobranza de cuentas por cobrar en la Clínica Medicina

Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. durante el año 2023. En su investigación se empleó un enfoque mixto, de diseño no experimental, de nivel descriptivo y exploratorio, la población estuvo compuesta por la clínica y su cartera de clientes. Por otro lado, la muestra incluyó los registros financieros de la institución y entrevistas realizadas a los responsables del área de cobranza. Como herramienta clave, se utilizó un cuestionario para recopilar datos sobre las políticas, procedimientos y problemas vinculados con la gestión de cobros. Los resultados revelaron que la ausencia de políticas claras y procedimientos deficientes generaba un aumento en la morosidad afectando significativamente la liquidez de la clínica. Llegó a la conclusión que, para mejorar la recuperación de cuentas, era fundamental implementar políticas de cobranza estructuradas y reforzar las estrategias de seguimiento. Asimismo, recomendó desarrollar herramientas tecnológicas y capacitaciones que optimicen la gestión de cobranza y disminuyan la morosidad, asegurando así la sostenibilidad financiera de la institución.

Jaramillo (2023), en su tesis tuvo como objetivo general, analizar la gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador, la investigación fue de tipo descriptiva y transversal. El diseño del estudio fue deductivo de nivel descriptivo, enfocado a evaluar el control interno y los procesos de cobranza en la institución. La población estuvo compuesta por los colaboradores del área de cobranzas, y se utilizó un cuestionario como principal herramienta para la recolección de datos. Los resultados mostraron que el proceso actual de cobranza no aseguraba una recuperación efectiva de las cuentas vencidas ni la reducción de las cuentas incobrables, identificándose deficiencias en la gestión interna como en los procedimientos aplicados. Llegó a concluir que el proceso de cobranza requiere mejoras sustanciales para optimizar la recuperación de cartera y reducir las pérdidas, recomendando implementar estrategias enfocadas al análisis del

comportamiento crediticio para potenciar los controles internos logrando mayor eficiencia en la recuperación de cartera vencida.

Bonilla (2024), en su estudio cuyo objetivo general fue analizar de qué manera las tecnologías de la información y comunicación incidían en los sistemas ERP para la gestión empresarial desde un enfoque bibliométrico. La investigación fue de nivel descriptivo con un diseño no experimental y de tipo bibliométrico, de nivel exploratorio. La población estuvo compuesta por publicaciones académicas en las bases de datos Scopus y Web of Science, sin tener una muestra definida, debido a que se analizaron todos los registros relevantes en ese período. Se utilizó técnicas de análisis bibliométrico mediante software especializado, en lugar de un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron un crecimiento sostenido en la producción científica sobre ERP y TIC durante la última década, destacando las áreas clave de interés, como la gestión de recursos y el rendimiento empresarial. En conclusión, señaló que la investigación en este campo avanzando de forma significativa, y recomendó profundizar en estudios empíricos y en la aplicación práctica de las TIC en los ERP para optimizar la competitividad empresarial.

Según Macias et al. (2024), en su artículo cuyo objetivo general fue examinar las estrategias utilizadas por Plastimet S.A. para la recuperación de su cartera vencida. El estudio se realizó con un enfoque descriptivo y su diseño fue no experimental. La investigación fue de nivel descriptivo, concentrándose en una población conformada por el personal operativo de la compañía, tomando como muestra 10 empleados clave, entre directivos y asistentes contables. Utilizando un cuestionario como herramienta para la recolección de datos. Sus resultados arrojaron que las estrategias implementadas, aunque desafiantes, mostraron efectividad en la

mejora de la recuperación de deudas. La conclusión general destacó que la comunicación proactiva y la implementación de incentivos fueron fundamentales para el éxito de las estrategias de cobranza. Como recomendación, se propuso revisar y actualizar las políticas de crédito de la empresa para ajustarla a las condiciones cambiantes del mercado y optimizar así la gestión de cuentas por cobrar.

Valencia et al. (2023), llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo general fue identificar las tendencias investigativas en facturación electrónica a nivel internacional entre 1979 y 2022. El estudio se caracterizó por ser de tipo exploratorio utilizando un diseño bibliométrico, con un enfoque cuantitativo. La población del estudio incluyó documentos académicos indexados en las bases de datos Scopus y Web of Science, seleccionando una muestra de 136 artículos relevantes. Se utilizó un cuestionario como herramienta para recolectar información y análisis de datos. Los resultados mostraron que el blockchain y la computación en la nube son tecnologías vitales en la adopción de la facturación electrónica. Como conclusión principal, el estudio resaltó la importancia de las investigaciones en este contexto para la modernización de operaciones organizacionales. Por ello, recomendaron que futuros estudios se involucren en la influencia de la normativa y las tecnologías emergentes en la implementación de sistemas de facturación electrónica.

2.3.2 Antecedentes Nacionales

Gómez Ríos (2023), en su estudio llevado a cabo, se planteó como objetivo general la implementación de mejoras del proceso de gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Garment Trading S.A.C. El estudio fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por los empleados del área de cobranza, siendo la muestra seleccionada a partir de un grupo

representativo de estos. Se empleó un cuestionario como herramienta de recolección de información. Los resultados mostraron una mejora significativa en el control de cuentas por cobrar y un incremento en la liquidez y rentabilidad de la compañía. La conclusión del estudio indicó que la implementación del software contable InforGest y las políticas de cobranzas establecidas contribuyeron enormemente a la gestión financiera de la empresa. Como recomendación, se sugirió continuar el proceso de capacitación del personal en el uso del nuevo sistema para mantener y optimizar los resultados alcanzados.

En el estudio realizado por Tarazona Quispe (2021), se determinó como objetivo general proponer la implementación de políticas y procedimientos de cobranza para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercial en Lima. Esta investigación se clasificó como de tipo aplicada y empleó un diseño no experimental. Se llevó a cabo a un nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo compuesta por los estados financieros de los años 2015 a 2020, mientras que la muestra se estableció mediante la selección de documentos y entrevistas al personal del área administrativa. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron que existían problemas significativos en la gestión de las cuentas por cobrar, con un alto índice de cuentas incobrables y una débil liquidación de los créditos otorgados. Se concluyó que, la empresa necesitaba desarrollar e implementar políticas robustas de cobranza para optimizar sus cuentas por cobrar. Por consiguiente, se recomendó la capacitación del personal encargado de la cobranza y la creación de un sistema confiable de seguimiento a las cuentas para potenciar el flujo de efectivo de la empresa.

Burga y Mayta (2023) en su investigación llevada a cabo, tuvo como objetivo general determinar si el control interno permitía mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptiva y propositiva, con un

diseño no experimental transversal. La población estuvo compuesta por los funcionarios del hospital, donde la muestra seleccionada se obtuvo mediante técnicas de muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario estructurado, dirigido al Gerente General y al Jefe de Facturación y Cobranzas. Los resultados revelaron que el hospital no contaba con procedimientos de control internos eficaces, evidenciando deficiencias en el proceso de facturación. Llegó a la conclusión que, la implementación de un sistema de control interno adecuado podía potenciar significativamente dichos procesos, optimizando la gestión y aumentando la precisión en la emisión de facturas. En su recomendación, propone que el hospital fortalezca sus mecanismos de control y realice un seguimiento continuo para garantizar la eficiencia y la transparencia en sus operaciones de facturación.

Según Cori (2024), en su estudio se analizó la gestión de facturación y cuentas por cobrar en la empresa H&L Electric, cuyo objetivo general fue analizar los procesos actuales con el fin de detectar oportunidades de mejora para optimizar la gestión financiera. El estudio fue de tipo descriptivo y explicativo, con un diseño de investigación correlacional y de nivel aplicado. La población estuvo compuesta por los trabajadores del área de finanzas, seleccionando una muestra no probabilística de 15 trabajadores clave. Se empleó un cuestionario como instrumento principal para la recopilación de los datos, el cual fue corroborado mediante pruebas de fiabilidad y validez. Los resultados reflejaron que los procesos presentaban diversas ineficiencias que afectaban en el flujo de caja y la relación con los clientes. Se concluyó que, la implementación de sistemas automatizados y el desempeño continuo del personal contribuiría a la mejora de la gestión de cuentas por cobrar. Se recomendó, la implementación de tecnologías modernas y la capacitación periódica para garantizar la eficiencia y sostenibilidad de estos procesos en la entidad.

Obispo y Santiago (2024), llevaron a cabo en su estudio cuyo objetivo general fue mejorar la gestión en el proceso de cobranzas para fortalecer la liquidez de la empresa Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. La investigación fue de carácter aplicada, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo compuesta por los padres de familia y el personal encargado de cobranzas, y la muestra abarcó a 50 padres de familia y 10 colaboradores, seleccionados mediante muestreo no probabilístico de conveniencia. Se empleó un cuestionario estructurado como instrumento para recopilar datos. Los resultados arrojaron que la ausencia de un proceso adecuado de cobranza provocaba morosidad elevada, perjudicaba la liquidez de la empresa, generando retrasos en el pago de obligaciones. La conclusión determinó que, la implementación de nuevas estrategias en el proceso de cobranza optimizó la liquidez y disminuyó la morosidad. Recomendó que, la organización fortaleciera sus políticas y sistemas de control para mantener y asegurar una gestión más eficiente con la finalidad de prevenir futuras afectaciones financieras.

2.4 Justificación de la Metodología Elegida

La justificación práctica del presente informe de suficiencia profesional, se sustenta de que en el entorno empresarial actual, la eficiencia en la gestión de facturación y cobranza es fundamental para mantener la salud financiera y económica de la organización, ya que una gestión deficiente en estas áreas, crea retrasos en los pagos, aumento de la cartera vencida, rompimiento de las relaciones comerciales con las entidades financieras que brindan alternativas de financiamiento para que las empresas puedan apalancarse, afectando directamente a la liquidez y rentabilidad de la empresa. Ante este contexto, en la Oficina de Contabilidad donde

me desempeño como Auxiliar de Facturación y Cobranzas apoyando de forma continua al área de Tesorería, liderada por Engely Risco, surge la problemática de la demora en el pago de los clientes (ESSALUD – MINSA -CLINICAS), de las cuentas cobrar por las ventas realizadas al crédito. Debido a varias falencias, errores y puntos débiles en los procesos de gestión de facturación y cobranza dando como resultado una lenta recuperación de pagos de las cuentas por cobrar, así como la aplicación de multas por parte de las entidades de la salud, por faltas incurridas en el contrato, en aspectos de periodos de entrega de material, perjudicando únicamente a los ingresos de NEWSON S.A.

Ante este escenario, bajo el mando de Engely Risco como Jefa de Tesorería, se tomó la decisión de implementar y fortalecer buenas prácticas en la facturación y cobranza para solucionar los problemas de la lenta recuperación de pagos, por las cuentas por cobrar. Esto se llevó a cabo previamente con reuniones con las áreas de Dirección Técnica, Sistemas y Soporte – TI, Facturación, Cobranza y Tesorería, para conocer todo el proceso comercial por la venta de material y dispositivos médicos, identificar y enumerar las deficiencias en las gestiones de recuperación de pagos, para dar pie a la implementación de procedimientos, procesos, modificaciones en el Sistema ERP – FLEX LINE, delegaciones de responsabilidad e involucramiento del área comercial, con el fin de potenciar la recuperación de pagos en la empresa.

Capítulo III. Aporte y Desarrollo de la Experiencia

El presente capítulo se enfoca en la identificación de la situación problemática y el desarrollo de la experiencia que se obtuvo a lo largo de la investigación realizada en el marco del Informe de Suficiencia Profesional. Así mismo como parte fundamental del proceso investigativo, es necesario evaluar y analizar los resultados alcanzados, a fin de reflexionar sobre el crecimiento y aprendizaje experimentados en el proceso de la investigación.

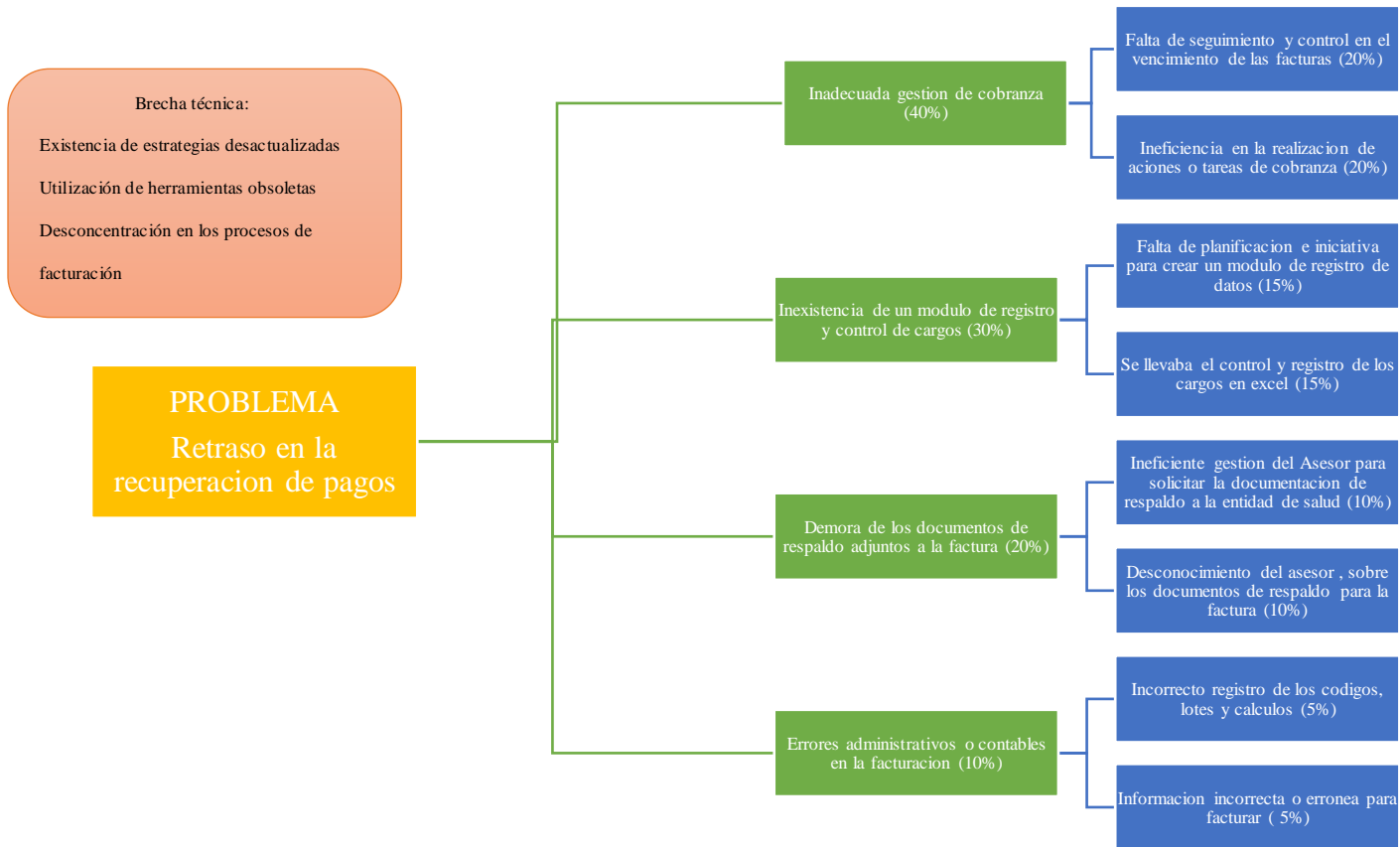
3.1 Diagnóstico de la Situación Problemática

El diagnóstico de la situación problemática dentro de la organización y sobre todo en el área de Tesorería, donde recaía la responsabilidad, por la ineficiente y lenta recuperación de pagos de las ventas al crédito, fue un gran reto, ya que la jefatura actual buscaba intensivamente revertir este escenario a través de la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza, con el fin de potenciar e incrementar los flujos de liquidez en el tiempo respectivo de vencimiento de las facturas.

A continuación, se detalla en la figura el esquema del diagnóstico cuantitativo:

Figura 5

Diagnostico Cuantitativo de la Problemática



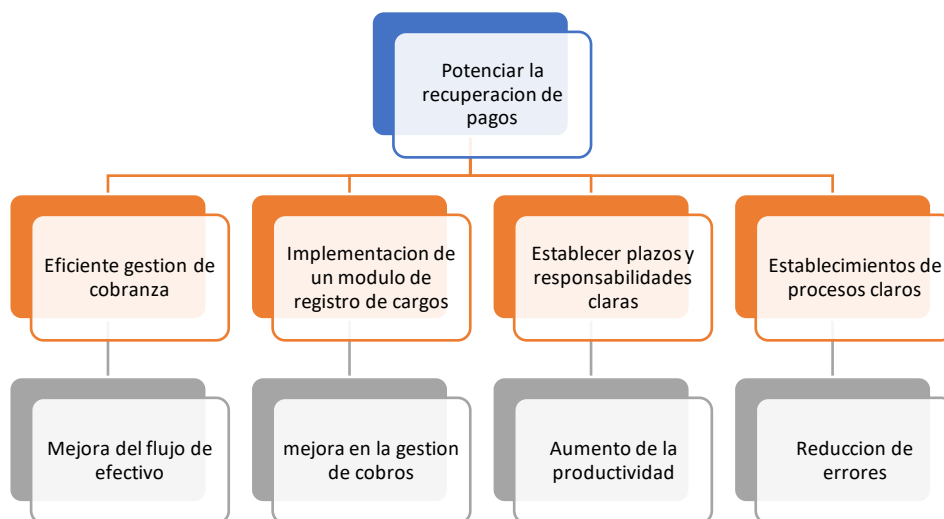
Nota. Elaboración propia, según la identificación de la problemática.

Como parte del diagnóstico cuantitativo de la problemática asociada a Retrasos en la recuperación de pagos, se confirman las diversas causas que la generan: La inadecuada gestión de cobranza que representa el 40% de la problemática, que es generada por la falta de seguimiento y control en el vencimiento de las facturas, ineficiencia en la realización de acciones o tareas de cobranza. Asimismo, para la inexistencia de un módulo de registro y control de los cargos que representa el 30% de la problemática, que es generada por la falta de planificación e iniciativa para crear un módulo de registro de datos en el sistema ERP – FLEXLIN, llevando a

cabo el control y registro de los cargos de factura en Excel. Continuando con las causas principales, la demora de los documentos de respaldo adjuntos a la factura que representa el 20% , que se genera por la ineficiente gestión del asesor para solicitar los documentos de respaldo que la aseguradora exige, desconocimiento del asesor sobre los documentos que requiere la aseguradora al momento de aceptar las facturas por la venta de material médico, por otro lado, los errores administrativos o contables en la facturación que representa el 10% , que es generada por el incorrecto registro de códigos, lotes y calculo en el monto de la factura, información incorrecta o errónea para facturar. Por último, existe una brecha técnica que comprende la existencia de estrategias desactualizadas, utilización de herramientas obsoletas y desconcentración en los procesos de facturación, obteniendo un impacto económico donde indica que aproximadamente el 18 % de las ventas generadas pendientes de pago, corresponden a deuda vencida (lenta recuperación).

Figura 6

Esquema de Solución y Beneficios



Nota. Elaboración propia de las soluciones y beneficios al identificar la problemática.

Continuando con el diagnóstico de la situación problemática, se ha elaborado un esquema que responde a la solución de la misma, sus causas y factores, con el objetivo de demostrar que al implementar buenas prácticas en la facturación y cobranzas se logra potenciar la recuperación de pagos, obteniendo como resultado final flujos de efectivo continuo y liquidez para la empresa.

Para revertir los retrasos en la recuperación de pagos, se debe potenciar el mismo mediante una eficiente gestión de cobranza dando como resultado el mejoramiento de los flujos de efectivo, así mismo al implementar un módulo de registro y control de los cargos en el Sistema ERP FLEXLIN, crea una mejora en gestión de cobros, por otra parte al establecer plazos y responsabilidades claras al personal comercial respecto a la documentación de respaldo que se requiere de forma obligatoria para el internamiento de las facturas, da como resultado el aumento de la productividad de cada personal del área comercial, ya que al ingresar las facturas con toda la documentación que demanda por parte de las aseguradoras, sigue su flujo de vencimiento y pago con normalidad y así se programa el abono en el tiempo esperado. Por último, al establecer procesos claros en la facturación, se obtiene el beneficio de reducir los errores humanos, tanto por el personal del área de facturación u otras áreas involucradas en el proceso para finalizar con la emisión de los comprobantes de pago.

3.2 Desarrollo de la Experiencia

Cuando ingrese a laborar en la empresa en noviembre del año 2022, se requería un personal para cubrir el puesto de Coordinador de Logística Inversa. El aceptar este puesto y las funciones que demanda, fue un gran reto para mí, ya que toda mi experiencia laboral giraba en torno al sector bancario, financiero y administrativo. Pero lo asumí con toda predisposición,

compromiso, ganas e interés en aprender un nuevo giro de negocio, para crecer como profesional y por la responsabilidad familiar que tengo.

A continuación, hare una breve descripción de los puestos y funciones que realice a lo largo de mi etapa laboral en la compañía:

Coordinador de Logística Inversa

Como profesional, encargado de la logística inversa, con apoyo de mi asistente, tuvimos que realizar todos los consumos por las atenciones médicas de pacientes post cirugía de nuestros clientes (Clínicas, Hospitales, particulares), para esto, el área de lavado nos proporcionaba la plantilla y guía de recojo de material, donde indicaba que productos o material médico había sido utilizado por el paciente. Con esta información, procedíamos a emitir los consumos, para posterior, pasárselos al área de facturación y procedan con la emisión de las facturas o boletas.

Asi mismo, realizaba los canjes de material, que eran enviados por Essalud, recibidos por el personal de distribución para su registro en el sistema ERP Flex Line, en el modulo de stock de productos, para luego ser enviados y colocados en el área de almacén.

Por último, cada semana y fin de mes, realizaba los reportes de consumos y canjes para ser presentados a mi gerencia.

Coordinador de Inventarios

Durante mi tiempo como Coordinador en el área de almacén, con el apoyo de mi auxiliar, debíamos realizar inventarios diarios a todos los productos, material y equipos médicos, ya que los mismos tienen mucha rotación, otros son enviados en bandejas a las entidades en consignación, por lo que el material en su totalidad no está dentro del almacén. Por esa razón, realizábamos inventarios diarios, para saber con qué material o dispositivos médicos se contaba en el almacén, así como identificar y realizar el seguimiento de los que se encontraban en

consignación. Para esto cada día, cogíamos un sistema, lo inventariábamos, y luego realizábamos nuestro reporte ERI, el cual era verificado y firmado por nuestra Gerenta General. Por otra parte, realizaba, la recepción, contabilización y verificación dual con el área de Dirección Técnica, por materiales que llegaban de la importación. Así mismo, para no paralizar los pedidos por Orden de Compra, y consumos Post Cirugía, se tenía que realizar los ajustes por lote, para dar existencia de material en sistema, y puedan salir los pedidos generados por el área comercial.

Asistente de Tesorería

Como mi abuela solía decir; uno se recomienda con su propio trabajo. Tanto es así, que las jefaturas de otras áreas, y los dueños observaron mi excelente desempeño y compromiso con los cargos que asumí, pese a que no estaba relacionado a mi carrera profesional, pero lo agradezco, porque aprendí empíricamente todo el proceso y flujo comercial de actividad de la empresa. Al ver que el área de Tesorería estaba en la necesidad de contratar un asistente por la gran demanda de trabajo, la empresa al saber que yo era Bachiller en Contabilidad y Auditoría y además tenía amplia experiencia en el sector bancario y administrativo, decidió darme la oportunidad, la cual no desaproveche y asumí el reto como todo profesional competente. Como asistente de tesorería tenía la responsabilidad de elaborar al inicio del día, el Reporte Contable y Financiero diario de todos los ingresos y egresos de la empresa, realizar el Reporte Semanal actualizado, realizando una conciliación bancaria de lo visualizado en bancos con la información registrada en el Sistema ERP Flex, así mismo realizaba el registro contable y aplicación de las comisiones, gastos y portes por las transacciones financieras realizadas. Por otra parte, realizaba el seguimiento y gestión de cobranza a nuestros clientes (ESSALUD – MINSA – CLINICAS), por nuestras ventas al crédito, mediante llamadas, cobranza presencial y por correo electrónico. Continuando con las funciones que demanda el puesto, realizaba el pago de la planilla de los

trabajadores con sus respectivos descuentos, así como el pago a nuestro Personal Instrumentista, y apoyo logístico como nuestro personal externo, así mismo el pago a nuestros proveedores nacionales e internacionales, como el pago de invoice, almacenaje y distribución por la importación de nuestros productos, dispositivos y material médico, que son enviados a nuestra sede principal por el transportista intermediario. Así mismo, el pago de dietas del directorio, y buscar nuevos instrumentos financieros con mucha rentabilidad, para trabajar el dinero de los accionistas, a través de reuniones con los ejecutivos de los bancos.

Auxiliar de Facturación y Cobranzas

Actualmente me encuentro desempeñando este cargo, bajo la supervisión de la Jefatura del área de Contabilidad, donde cumplo funciones de facturación, cobranza y Tesorería, teniendo una comunicación fluida y directa con el personal de la oficina de Contabilidad.

Es aquí, donde la nueva Jefatura de Tesorería, a cargo de Engely Risco, identifico falencias en los procesos de facturación y cobranza, dando como resultado una lenta y deficiente recuperación de pagos, por las ventas al crédito, afectando en términos generales la salud financiera de la empresa, y su impacto en la rentabilidad.

Bajo este escenario, la Jefatura de Tesorería, con el apoyo del área de Soporte TI, facturación y Dirección Técnica, tomo la iniciativa para fortalecer e implementar buenas prácticas en la facturación y cobranza con el objetivo de potenciar la recuperación de pagos de la empresa.

Como primer punto, se coordinó con el personal de soporte TI, para la creación de un módulo de registro de cargos en el mismo sistema ERP Flex Line, en donde debía indicar una columna para colocar la fecha de recepción del cargo, así como una columna de comentario, y

que al refrescar o actualizar, se visualice la nueva fecha de vencimiento de la factura, así como la gestión de cobranza, plasmada en la columna de comentario.

Como segundo punto, se establecieron reuniones con el Dra. Karina Gallegos del área de Dirección Técnica en la oficina de Directorio de la Sede Espinar, donde el área de Tesorería necesitaba de primera mano, conocer como es el flujo en la atención de pedidos por Órdenes de Compra y por atenciones Post Cirugía, ya que se evidenciaba mucha deficiencia y errores en el retorno de los cargos físicos de factura, perjudicando la gestión de cobranza y sobre todo el flujo de liquidez de la compañía, ya que no se tenía de manera oportuna la información de la fecha y recepción de la factura por parte del cliente, dando como resultado un alargamiento en el periodo de crédito, haciendo lento el recupero de pagos, por las ventas al crédito realizadas. Es por ello, que el objetivo de estas reuniones fue para elaborar en conjunto, un procedimiento de entrega de cargos de factura, el cual fue elevado y aprobado para su ejecución y cumplimiento, con la finalidad de solucionar y tener una mejora continua en el retorno de los cargos de factura para su posterior registro, custodia, seguimiento y gestión de cobranza oportuna.

Como tercer punto, al evidenciarse una inadecuada gestión de cobranza, el área de tesorería y mi persona, establecieron estrategias para el seguimiento, control y gestión de cobro, a fin de mejorar las acciones y roles en las gestiones de cobranza, con el objetivo de agilizar y tener un recupero de pagos oportuno. Las acciones que se tomaron fueron: realizar el seguimiento de las facturas prontas a vencer, enviar recordatorios y solicitudes de programación de pagos por correo electrónico y vía WhatsApp, con el objetivo de saber con que ingresos se contaba, para que el área de tesorería realice su proyectado y distribución de ingresos para atender las diferentes transacciones de la empresa. Así mismo, se solicitaba a los asesores y área comercial, la información de contacto del área de pagos de los diferentes clientes, a fin de

actualizar y alimentar la base, con el propósito de realizar la cobranza con datos actualizados y tener una comunicación más directa y personalizada con cada personal de la entidad. También se procedió a emitir cartas de cobranza por deuda vencida, para ser entregados de forma presencial a nuestros clientes, con el fin de hacer saber a la otra parte, que está incumpliendo con el acuerdo comercial en referencia al crédito otorgado. Esta acción se realizaba con el apoyo de nuestro personal Tramitante.

Como cuarto punto, se estableció cortes para la entrega de cargos de factura, bajo la responsabilidad de la Asistente Comercial de la sede Atahualpa, quien cada Viernes enviaba en una lista todos los cargos recepcionados y recabados hasta ese día, para que luego mi persona proceda con la validación , verificación y registro de los cargos de factura adjuntos en la lista proporcionada, con el fin, de que al tener la información actualizada y real, de las fechas de vencimiento de las facturas, ayudaría en primera instancia al área de Tesorería, ya que solicitaba en comunicación con el banco y en coordinación con algunos clientes, el Descuento de Facturas, para la obtención de liquidez. Por otra parte, las facturas emitidas a ESSALUD y MINSA, al tener la información de recepción de las facturas en el sistema, se podía efectuar el seguimiento y gestión de cobranza oportuna, con el objetivo de potenciar los flujos de liquidez de la compañía.

Continuando con la gestión de cargos de factura, cada miércoles, posterior al registro, se enviaba a cada Gerencia de Línea, todos los cargos pendientes de retorno, para que realicen la gestión con sus respectivos asesores de equipo, con el fin de que los cargos solicitados sean enviados y subsanados en esa semana.

Como quinto punto, al ver que surgía mucha demora, en la entrega de los documentos de respaldo, para adjuntarlo a la factura, y que esta última sea internada y aceptada por la entidad. Se tomó la decisión de enviar correos reiterativos, dirigido a cada asesor de venta con copia a su

jefatura y gerencia, para que respondan sobre el estatus y entrega de los documentos pendientes, ya que la demora en la entrega de los documentos mencionados, solo alargan el proceso de internamiento y periodo de cobro de las facturas emitidas.

Como sexto punto, enfocándonos en la implementación de buenas prácticas en la facturación, debido a que se evidencio muchos errores administrativos y contables en la misma, siendo algunas de ellas como: errores de digitación, errores de edición, correlativo erróneo de facturas y boletas, registro incorrecto de códigos y lotes, siendo algunos casos responsabilidad del personal de facturación y otros del personal de almacén, por proporcionar códigos y lotes incorrectos los cuales eran observados por el área de Dirección Técnica, etc.

Ante estos errores humanos, con el objetivo de minimizarlos, se decidió no enviar los comprobantes emitidos a la plataforma de la facturación electrónica, sin antes realizar la validación, verificación de los datos ingresados en el sistema, con la información previamente brindada por las áreas involucradas en el proceso, siendo estas: el área comercial, almacén y dirección técnica.

Como séptimo punto, el área de Tesorería, solicito al área de facturación, a que todas las confirmaciones de abono tuvieran un comprobante de anticipo (factura y/o boleta), con el fin de que cada ingreso en bancos por venta, tuviera un registro para poder ser aplicado en sistema, con el fin de identificar a que cliente corresponde dicho abono, y si el mismo tuviera un saldo por devolver o pendiente de abonar, al emitir el comprobante final.

Como octavo punto, gracias al trabajo del área de Soporte TI, se implementó una ventana en la web de pedidos, para subir todos los comprobantes emitidos por el área de facturación, por cada solicitud de Pedido. Donde se puede seleccionar el tipo de documento a cargar, y este mismo se sube de una manera rápida en tiempo real, con el objetivo, de llevar un seguimiento,

control y cierre de cada pedido realizado por el área comercial, así como tener la información a la mano, ante cualquier consulta, observación, auditoría, etc.

Como noveno punto, se estableció fechas para presentar los reportes de Recetas pendientes, Control de guías y Reporte TCI de Ventas, por los comprobantes emitidos en el mes de ejecución. Se dio mayor énfasis en estos reportes, con el fin de identificar, comunicar y subsanar los documentos que se requiere en el proceso de facturación así como la identificación y solución oportuna de los comprobantes emitidos y aceptados por Sunat, mediante la trazabilidad con el reporte de TCI de Ventas de mes.

Todas estas acciones y procesos se llevó a cabo y se pone en práctica hasta la fecha, ya que se ha obtenido resultados satisfactorios, que engloba la eficiente y proactiva gestión en los procesos de facturación y cobranzas, obteniendo como resultado una conversión oportuna de las cuentas por cobrar por ventas al crédito con relación a los flujos de efectivo y la rentabilidad de la compañía.

3.3 Modelo de la Propuesta o Solución

En esta etapa se desarrolló un flujo a manera de resumen con las principales actividades que se desarrollaron para la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza para potenciar la recuperación de pagos, donde se propone una mejora en los procesos mediante la aplicación de la metodología BPM (Business Process Management), utilizando la herramienta Bizagi Modeler, para modelar, analizar y optimizar los procesos actuales, con el fin de mejorar la recuperación de pagos y optimizar el flujo de caja de la empresa.

Para la realización de estas actividades, se tuvo el apoyo y participación de áreas involucradas en los procesos mencionados. A continuación, se describe las actividades realizadas:

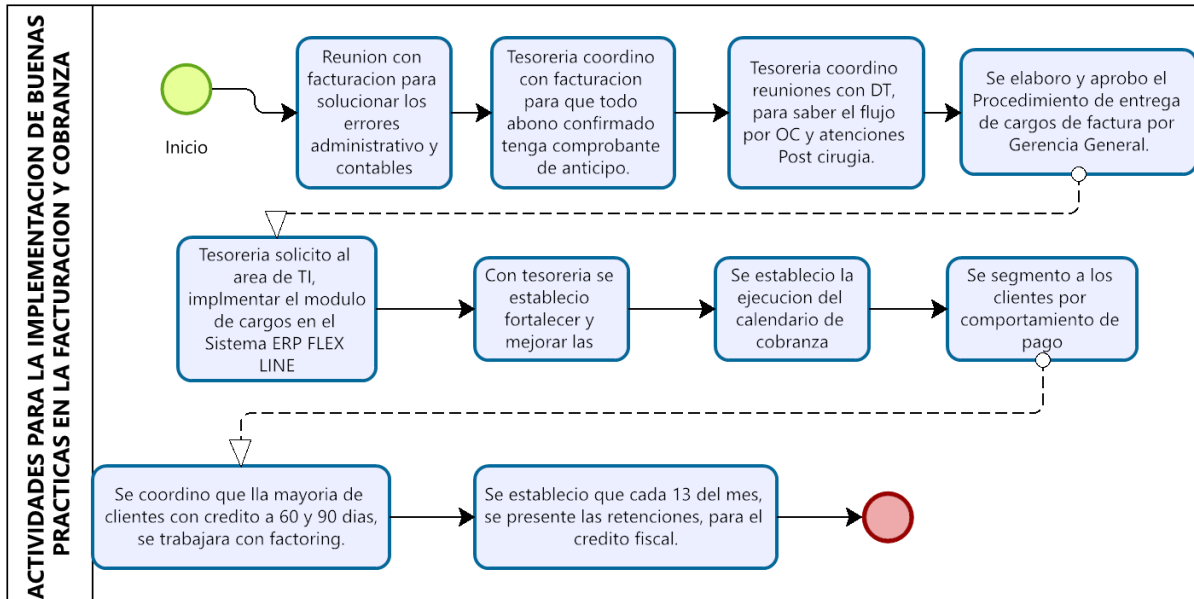
- Se coordinó reuniones con la Asistente de Facturación, a fin de buscar solucionar las falencias surgidas por errores administrativos y contables, en el proceso de la realización de la factura.
- La jefatura de tesorería coordinó con la asistente de facturación y mi persona, para que todo abono confirmado tenga generado un comprobante de anticipo, con el objetivo que de tesorería pueda identificar al cliente, y a su vez, saber a quién se le realizara la devolución en caso el comprobante final emitido y notificado por facturación sea menor al comprobante de anticipo.
- El área de tesorería y mi persona, coordinó reuniones con la Dra. Karina de Dirección Técnica, para saber cuál es el flujo por los pedidos de Órdenes de Compra y Atenciones Post Cirugía, ya que había una deficiencia en la gestión del retorno de los cargos de factura, el cual es el documento que sustenta que el material fue recibido por el cliente.
- Tras varias reuniones y gestiones, se elaboró y aprobó por la Jefatura de Tesorería, Contabilidad y Gerencia General, el Procedimiento de entrega de cargos, así como las fechas de recepción y corte de los mismos.
- La jefatura de tesorería, solicitó al personal del área de Soporte TI, implementar un módulo de registro de cargos de factura, así como una columna de comentario, en la ventana de cuentas por cobrar del Sistema ERP FLEX LINE, con el fin de

que, al refrescar el tablero, se visualizara la fecha actual de vencimiento de las facturas para una gestión de cobranza oportuna.

- Con el área de tesorería se estableció mejorar y potenciar las acciones de cobranza, con el fin de agilizar la conversión de las cuentas por cobrar a efectivo mediante una cobranza oportuna.
- Para una mejor gestión de cobranza estructurada y flexible, se ejecuto el calendario de cobranza, para ser aplicado de acuerdo al comportamiento de pago del cliente.
- Se procedió a segmentar a los clientes por su comportamiento de pago, a fin de saber con que ingresos se cuenta, para el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- Se coordino y estableció que la mayoría de clientes que tengan crédito a 60 y 90 días, trabajen con nosotros bajo la modalidad de facturas en descuento, a fin de obtener flujo de caja y pronta liquidez.
- Se estableció que cada 13 de cada mes, se presenten las retenciones debidamente registradas y archivadas, con el fin de reducir nuestra carga administrativa.

Figura 7

Flujograma de actividades para la implementación de Buenas Prácticas en la Facturación y Cobranza para Potenciar la recuperación de pagos



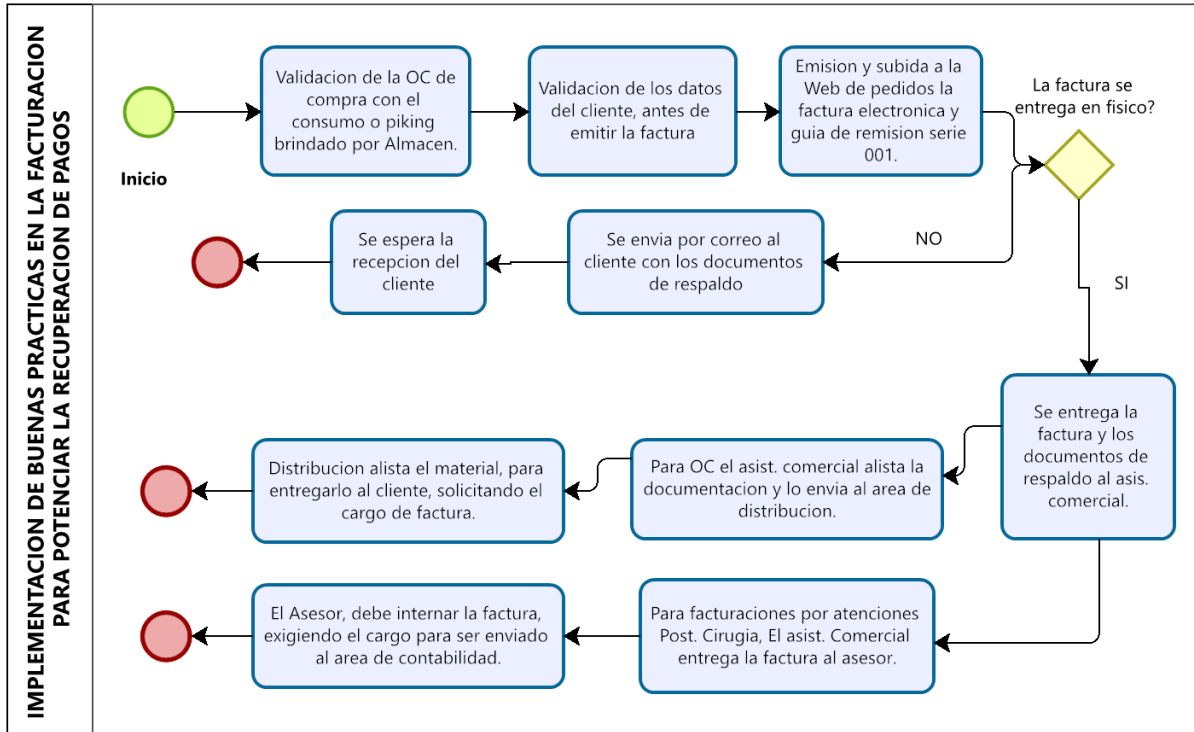
Nota. Elaboración propia de acuerdo al procedimiento, coordinaciones y aprobaciones

Estas actividades fueron desarrolladas con el único fin de mejorar la eficiencia operativa y financiera de la empresa, garantizando que las ventas al crédito se transformen en liquidez real de manera oportuna, mediante la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranza.

A continuación, se detallan los flujos a manera de resumen de los procesos de facturación y cobranza después de desarrollar las actividades requeridas para lograr su optimación.

Figura 8

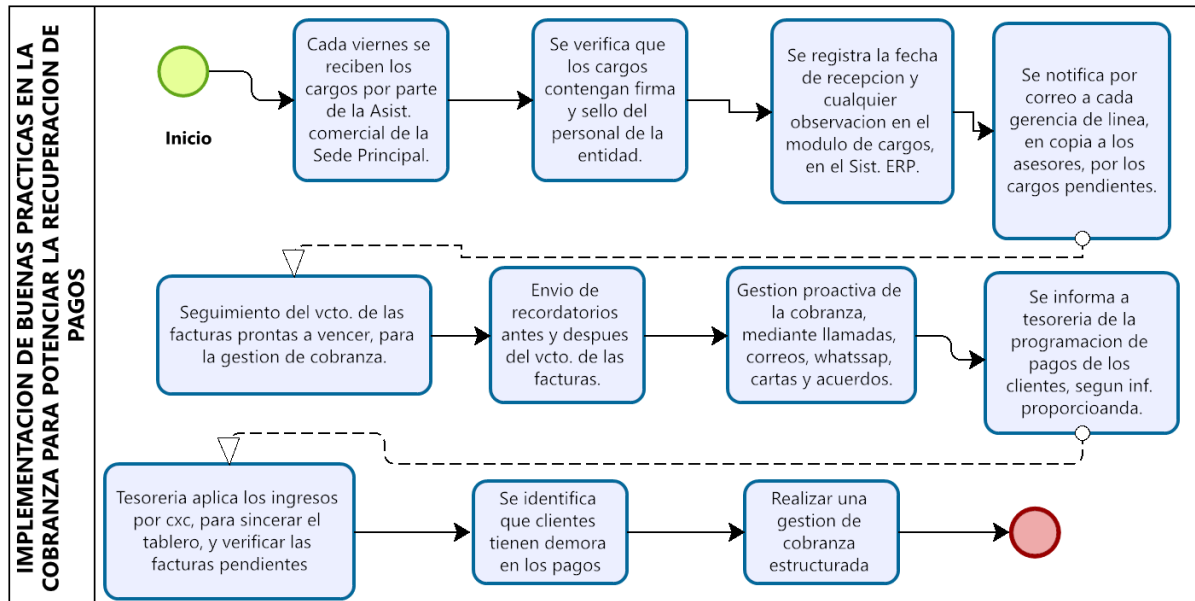
Implementación de Buenas Prácticas en la Facturación para Potenciar la Recuperación de Pagos



Nota. Elaboración propia de acuerdo al procedimiento, coordinaciones y aprobaciones

Figura 9

Implementación de Buenas Prácticas en la Cobranza para Potenciar la Recuperación de Pagos



Nota. Elaboración propia de acuerdo al procedimiento, coordinaciones y aprobaciones

3.4 Resultados

En esta parte se detallaran a través de figuras y tablas los resultados obtenidos tras ejecutar las actividades que se llevaron a cabo para la implementación de buenas prácticas en la facturación y cobranzas, mediante el mejoramiento de procesos, para potenciar la recuperación de pagos en la empresa, teniendo como objetivo principal optimizar los flujos de caja y bancos, reducir los riesgos financieros y fortalecer la relación con los clientes, logrando la Salud Financiera de la empresa, respaldo patrimonial y grado de propiedad, satisfaciendo así, el costo de oportunidad de los accionistas. Cabe mencionar, que los resultados obtenidos sobre la recuperación de pagos han sido extraídos y exportados del Sistema ERP – Flex Line.

Figura 10

Logo del Sistema ERP Flex Line



En esta primera tabla se muestra las ventas generadas por cada Línea Comercial, así como los depósitos efectuados por nuestros clientes (Essalud – Minsa, Clínicas y Particulares), en valor monetario. Estos resultados se vienen dando gracias al seguimiento, trabajo y gestión del área de Cobranza junto al apoyo sinérgico del área Comercial, esencialmente del Asesor Comercial, que tiene por conocimiento en brindar el estatus actualizado por las ventas al crédito generadas y asignadas a su nombre, ya que de ello depende el pago de sus comisiones así como el cumplimiento de metas de venta por mes.

Así mismo, la tabla en cuestión refleja que la mayor participación de ventas está en la Línea Comercial de Columna y Traumatología, debido a que las atenciones por Orden de Compra y programaciones de cirugía son más constantes y demandadas a raíz de la gran cantidad de pacientes que necesitan ser intervenidos y atendidos por nuestros clientes. Esto muestra que los ingresos de Newson S.A. en mayor cuantía dependen de estas 2 Líneas Comerciales, por el grado de ventas que generan mes a mes.

Gracias a la implementación de Buenas Prácticas en la Facturación y Cobranza, las ventas de mi representada vienen aumentando mes a mes, pasando la valla de los 3 Millones en la mayoría de los meses, logrado así mayor participación en el mercado del Sector Salud por la venta de material y dispositivos médicos, mediante la obtención de grandes licitaciones que se

contrata con el Estado (Essalud – Minsa), quien son nuestros principales clientes, ya que el 70% de nuestras ventas provienen de la comercialización que realizamos al sector Estatal.

Continuando con el análisis, se menciona que las ventas que se muestran en este primer cuadro son ventas en promedio a 3 meses, por ello la cantidad de S/. 10, 944 035.55.

Tabla 2

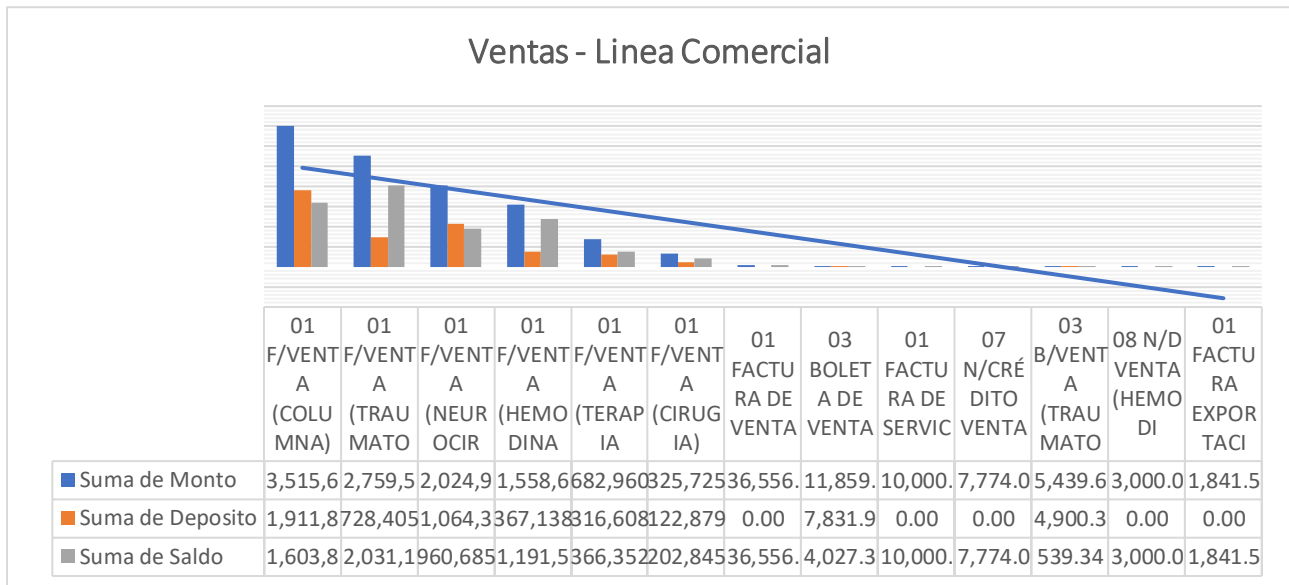
Ventas por Línea Comercial

LINEA COMERCIAL	Suma de Monto	Suma de Deposito	Suma de Saldo
01 F/VENTA (COLUMNA)	3,515,688.23	1,911,806.80	1,603,881.43
01 F/VENTA (TRAUMATO	2,759,551.52	728,405.24	2,031,146.28
01 F/VENTA (NEUROCIR	2,024,990.00	1,064,304.33	960,685.67
01 F/VENTA (HEMODINA	1,558,650.00	367,138.36	1,191,511.64
01 F/VENTA (TERAPIA	682,960.00	316,608.00	366,352.00
01 F/VENTA (CIRUGIA)	325,725.00	122,879.40	202,845.60
01 FACTURA DE VENTA	36,556.28	0.00	36,556.28
03 BOLETA DE VENTA	11,859.34	7,831.99	4,027.35
01 FACTURA DE SERVIC	10,000.00	0.00	10,000.00
07 N/CRÉDITO VENTA	7,774.00	0.00	7,774.00
03 B/VENTA (TRAUMATO	5,439.68	4,900.34	539.34
08 N/D VENTA (HEMODI	3,000.00	0.00	3,000.00
01 FACTURA EXPORTACI	1,841.50	0.00	1,841.50
Total, general	S/ 10,944,035.55	S/ 4,523,874.46	S/ 6,420,161.09

Nota: Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line.

Figura 11

Ventas, Depósito y Saldo Por Línea Comercial



Nota. Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line

En la siguiente tabla se visualiza las ventas al crédito, depósitos y saldos por cancelar, por periodo. Si bien es cierto, se viene aplicando buenas prácticas en la facturación y cobranza, y esto ha dado como resultado, que la conversión de cuentas por cobrar a efectivo este en el rango de 1 a 15 días como máximo, contando desde la fecha de vencimiento.

Cabe de mencionar que las ventas al crédito que se reflejan por año en la tabla, pertenecen a ventas vigentes y vencidas para el año 2025, vencidas para el año 2024 y 2023, en estado vía notarial para el año 2022, y vía judicial para el año 2012.

Haciendo énfasis, a las ventas generadas en el presente año y el 2024. Hubo un cambio por el manejo de fondos y pago a los proveedores. Ya que anteriormente Essalud Central maneja los fondos para ser distribuidos para el pago a todos los proveedores contratantes con el Estado.

Pero ahora se ha designado que el Ministerio de Economía y Finanzas MEF, sea la entidad responsable y autónoma quien maneje los fondos y distribuya a Essalud para que efectúen los pagos. Este cambio externo, a afectado a mi representada, debido que gran parte de nuestras facturaciones emitidas a Essalud todas las Redes a Nivel Nacional, han ido pagándose en menor cuantía, debido a que Essalud recibe los fondos del MEF, y ellos deben distribuir los fondos a los diferentes proveedores, por lo que no alcanza para pagar a todos, por ello deben volver a solicitar fondos, para pagar a los restantes. Y toda esa gestión y logística toma tiempo, lo cual repercute en ventas vencidas que están pendientes de abono.

Tabla 3

Ventas por Periodo

PERIODO	Suma de Monto	Suma de Deposito	Suma de Saldo
2025	8,437,204.00	2,476,328.41	5,960,875.59
2024	2,328,387.17	1,985,697.72	342,689.45
2023	111,742.04	58,216.34	53,525.70
2022	63,093.00	0.00	63,093.00
2012	3,609.34	3,631.99	-22.65
Total general	S/ 10,944,035.55	S/ 4,523,874.46	S/ 6,420,161.09

Nota. Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line

Figura 12

Ventas por Periodo



Nota. Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line

En esta tabla se visualiza el Top de los 10 mejores vendedores en relación de las ventas generadas. teniendo como resultado a José Carlos Gonzales Piedra, Gerente Comercial de la Línea de Columna Vertebral, quien desempeña múltiples funciones, siendo un profesional proactivo, que hace de gerente y a su vez de Asesor Comercial, siendo un ejemplo para todas las líneas comerciales y colaboradores del mismo.

Analizando las ventas en relación a los depósitos efectuados por los clientes, se tiene que el 40% de las ventas están canceladas, el otro 40% corresponde a facturaciones emitidas a Essalud Todas las Redes que están pendientes de pago, que factores externos que escapan a la eficiente gestión de cobranza, aún están en programación y a la espera de los fondos que debe

enviar el MEF de acuerdo a la solicitud de Essalud para el pago a todos los proveedores. Y por último el 20% de las ventas corresponden a las ventas al crédito que aún no vencen.

Tabla 4

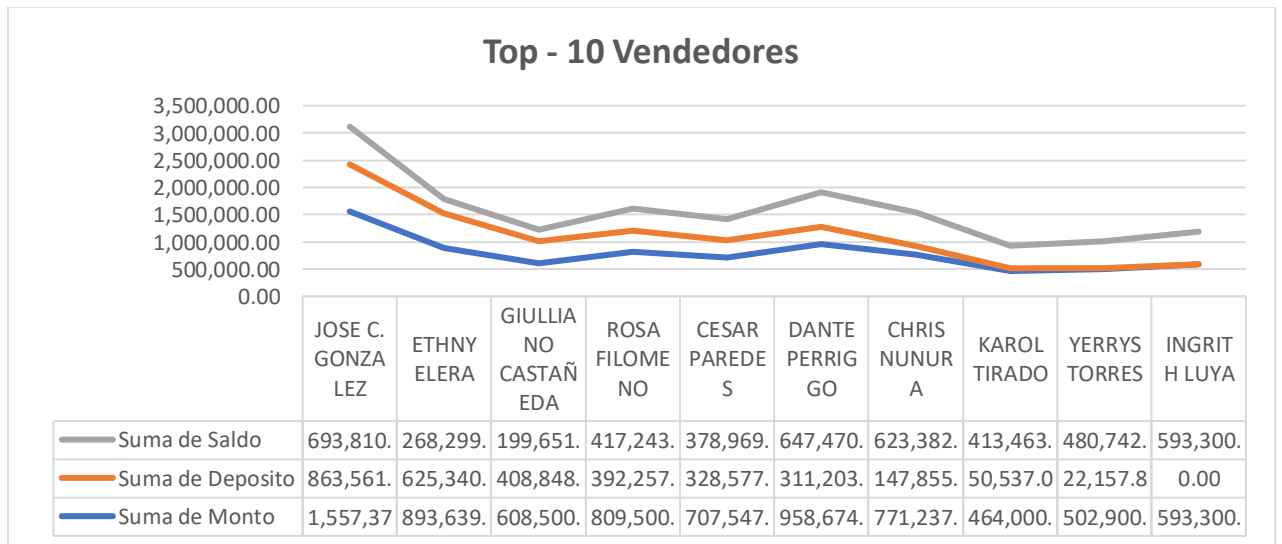
TOP 10 - Vendedores

VENDEDOR	Suma de Monto	Suma de Deposito	Suma de Saldo
JOSE C. GONZALEZ	1,557,371.97	863,561.82	693,810.15
ETHNY ELERA	893,639.21	625,340.07	268,299.14
GIULLIANO CASTAÑEDA	608,500.00	408,848.33	199,651.67
ROSA FILOMENO	809,500.00	392,257.00	417,243.00
CESAR PAREDES	707,547.00	328,577.80	378,969.20
DANTE PERRIGGO	958,674.24	311,203.87	647,470.37
CHRIS NUNURA	771,237.99	147,855.64	623,382.35
KAROL TIRADO	464,000.00	50,537.00	413,463.00
YERRYS TORRES	502,900.00	22,157.86	480,742.14
INGRITH LUYA	593,300.00	0.00	593,300.00
Total, general	S/ 7,866,670.41	S/ 3,150,339.39	S/ 4,716,331.02

Nota: *Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line*

Figura 13

Top 10 - Vendedores



Nota: *Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line.*

Finalmente, en esta tabla se muestra el Top de los 10 mejores Clientes en relación a su capacidad, gestión y comunicación de pago. Gracias a las actividades que se llevaron a cabo, siendo uno de estas la elaboración y aprobación por parte de la Gerencia, sobre el procedimiento de cargos de factura, así como la implementación de un módulo de cargos en el Sistema ERP Flex Line, para colocar la fecha de recepción de las facturas, así como cualquier observación de los documentos, esto permitió desde su implementación hasta la fecha, una gestión de cobranzas más efectiva y oportuna sobre todo por las facturaciones a Essalud y Minsa.

Asimismo, estas implementaciones de buenas prácticas en la facturación y cobranza, nos permitió financiarnos bajo la herramienta financiera de Factoring, mediante el descuento de facturas, el cual venimos trabajando con las clínicas, como Clínica San Pablo, Médica Ser, Oncosalud, Clínica la Merced, Clínica Nuevo San Juan, Clínica San Gabriel, Clínica Jesús del Norte, Clínica Cerro Colorado, Clínica Santa Martha del Sur, Clínica Bellavista, Clínica Valle Sur, Clínica Miraflores, GSP Trujillo, que hasta la fecha esta modalidad nos ha permitido tener Liquidez y flujo de caja, para hacerle frente a nuestras obligaciones como son la deuda, laboral, tributaria, financiera, comercial y diversa.

Es por ello, como se visualiza en el cuadro, los 4 primeros clientes, trabajan con nosotros bajo la modalidad de descuento de facturas, por lo que, mediante su aprobación y conformidad, enviamos esa información al banco para que procedan con los abonos anticipados, descontando el porcentaje de comisión por el servicio. El monto visualizado en la columna de Saldo, de los 4 primeros clientes que se muestran en el cuadro, corresponden a la retención del 3% por aplicar, así como de algunas facturas que el área de Tesorería de mi representada, debe ingresar en la plataforma del banco, para que se proceda con el abono.

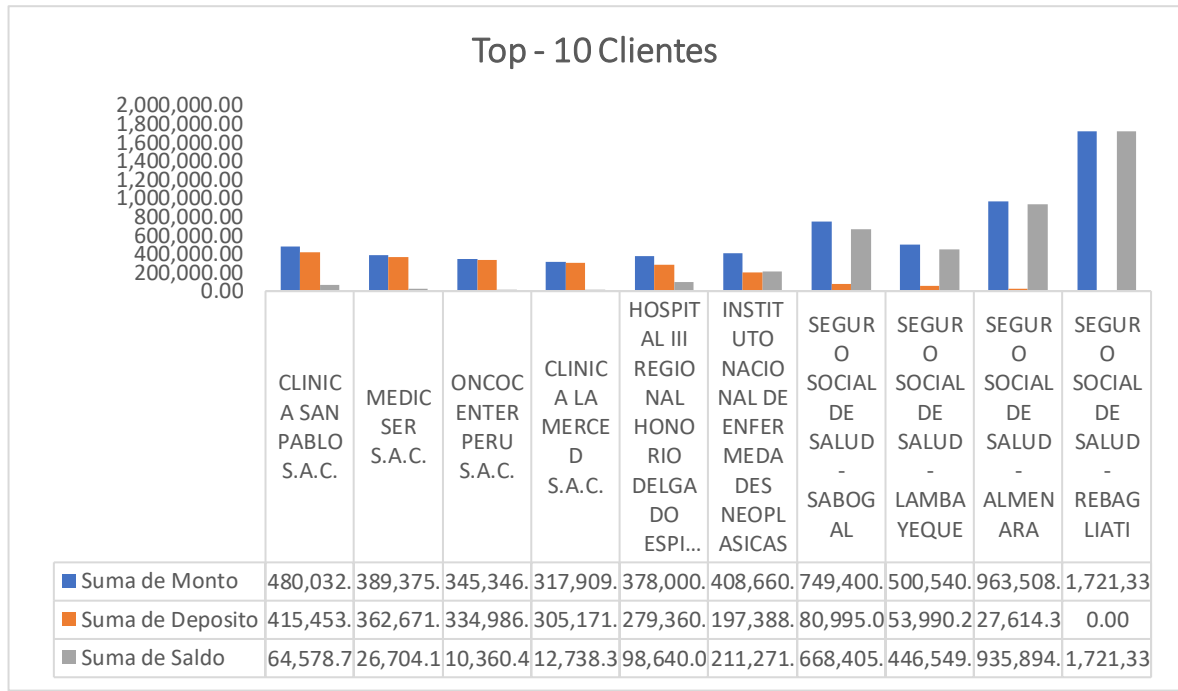
Tabla 5*Top 10 - Clientes*

CLIENTES	Suma de Monto	Suma de Deposito	Suma de Saldo
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	480,032.37	415,453.60	64,578.77
MEDIC SER S.A.C.	389,375.54	362,671.41	26,704.13
ONCOCENTER PERU S.A.C.	345,346.81	334,986.40	10,360.41
CLINICA LA MERCED S.A.C.	317,909.63	305,171.33	12,738.30
HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DEL GOBIERNO REGIONAL DE ARE	378,000.00	279,360.00	98,640.00
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS	408,660.00	197,388.33	211,271.67
SEGURO SOCIAL DE SALUD - SABOGAL	749,400.00	80,995.00	668,405.00
SEGURO SOCIAL DE SALUD - LAMBAYEQUE	500,540.00	53,990.20	446,549.80
SEGURO SOCIAL DE SALUD - ALMENARA	963,508.44	27,614.39	935,894.05
SEGURO SOCIAL DE SALUD - REBAGLIATI	1,721,334.60	0.00	1,721,334.60
	S/	S/	S/
Total, general	6,254,107.39	2,057,630.66	4,196,476.73

Nota. Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line

Figura 14

Top 10 - Clientes



Nota. Elaboración propia, información extraída y trabajada del Sistema ERP Flex Line

4. Conclusiones

Se evidencio el cumplimiento de la implementación de Buenas Prácticas en la Facturación y Cobranza para potenciar la recuperación de pagos en la empresa Newson S.A. 2024. Se aplico la metodología BPM (Business Process Management), utilizando la herramienta Bizagi Modeler, para poder identificar, asignar, mejorar y optimizar los procesos de la facturación y cobranza, lo cual permitió mejorar la eficiencia operativa y financiera de la empresa, incrementándose hasta en un 40% la conversión de las cuentas por cobrar por las ventas al crédito a efectivo, garantizando así la liquidez y la salud financiera de la compañía. Por lo tanto, antes de la implementación, se tenía que por cada 100% de las ventas mensuales al crédito, se tenía una recuperación de pagos oportuna del 40%, ahora con la implementación y ejecución hasta la fecha, se ha podido evidenciar un incremento del 20%, que guarda relación con el costo de oportunidad de los accionistas.

Se evidencio el cumplimiento de implementar procesos de buenas prácticas en la facturación, para mejorar y optimizar las actividades y funciones que demanda el área de facturación, así como de las áreas involucradas y responsables en el proceso de emisión, recepción, confirmación de facturas, lo cual permitió mejorar en un 90 % los niveles de productividad en relación a los pedidos de venta para las atenciones de Órdenes de Compra y atenciones Post Cirugía. Por lo tanto, la empresa antes por cada 100 atenciones 70 se realizaban de manera eficiente, ahora con la implementación la eficiencia del área de facturación y áreas involucradas a incrementado en un 20%, logrando así. Que 90 atenciones por cada 100 sea realizadas de manera eficiente y optima, en cumplimiento con los plazos establecidos y requeridos por los clientes.

Se evidencio el cumplimiento de implementar procesos de buenas prácticas en la cobranza, para mejorar y potenciar el flujo de caja de la compañía, garantizando su liquidez y salud financiera. El cual permitió incrementar en un 30% el nivel de respuesta por parte de los clientes respecto a las programaciones de pagos, así como las fechas tentativas. Antes de la implementación de buenas prácticas en los procesos de cobranza se tenía que por cada 100% de los clientes el 40% solo brindaba una respuesta oportuna respecto a las programaciones de pagos, ahora con la implementación el 70% nos brinda una respuesta oportuna, gracias a las gestiones y actividades de cobranza que se ejecutan, así como la comunicación proactiva y fluida con los clientes.

5. Recomendaciones

Se recomienda que la jefatura de tesorería continúe trabajando con el instrumento financiero de factoring – descuento de facturas para obtener liquidez inmediata sin necesidad de endeudarse y reducir los riesgos, sobre todo con el factoring sin recurso. Ya que de esta manera la compañía puede obtener liquidez para financiar sus operaciones, cumplir con las obligaciones a corto plazo, tener solvencia y grado de propiedad para ser visto positivamente por otros inversores, así como fortalecer la relación comercial con las entidades financieras, a miras de poder ser aprobados futuros proyectos que requieran de gran cantidad de inversión. Asimismo, buscar nuevos productos financieros que favorezcan y permitan crecer a la compañía, reduciendo costos y ser reconocido como la empresa número 1 a nivel nacional por la venta de materiales y dispositivos médicos.

Se recomienda que la jefatura de facturación continúe con los procesos de buenas prácticas en el área, así como la realización de los reportes de ventas – TCI cada mes, control de guías anuladas, reporte de las recetas pendientes de regularización, reporte de comprobantes de anticipos y el reporte de los consumos pendientes por facturar hacia cada línea comercial, notificando en todo momento a la contadora general, persona quien lidera toda la oficina, la misma que monitorea y lleva un control de las actividades y funciones de las áreas de facturación, cobranza, tesorería y contabilidad.

Se recomienda, que la jefatura de tesorería, encargada del área de cobranzas, continúe monitoreando las funciones, actividades y roles del personal del área de cobranzas, con el fin de incrementar las confirmaciones de pago por parte de nuestros clientes al 100%, conocer de manera personalizada a cada personal del área de pagos, para mantener una comunicación cordial y fluida para poder trabajar con más clientes bajo la modalidad de descuento de facturas,

sobre todo las ventas al crédito que son a 60 y 90 días. Asimismo, solicitar al jefe del área de sistemas y TI, el que pueda implementar más opciones en el tablero del sistema ERP FLEX LINE, en relación al perfil del personal de tesorería y cobranza, como registro de letras de cambio, modificaciones de línea y tiempo de crédito de clientes y futuros clientes, a fin de tener toda la información a la mano y en un solo reporte.

6. Referencias Bibliográficas

- Abogados Empresariales. (2023). *La insolvencia empresarial en Perú*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://abogadosempresariales.pe/la-insolvencia-empresarial-en-el-peru/>
- Banco Central Europeo. (2022). *Quarterly report on the euro area*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/html/eb202204.en.html>
- BCRP. (2023). *Informe Anual de morosidad y cobranza en Peru. Banco Central de Reserva del Peru*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.bcrp.gob.pe>
- BCRP. (2023). *Informe sobre la adopción de tecnología en el sector empresarial*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.bcrp.gob.pe/>
- BCRP. (2023). *Informe sobre la morosidad en el sistema financiero*. Retrieved 2025 de enero de 2025, from <https://www.bcrp.gob.pe>
- BID. (2023). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Retrieved 29 de enero de 2025, from Informe sobre la economía de América Latina: <https://www.iadb.org/es>
- Bonilla Jurado, D. (10 de octubre de 2024). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LOS ERP PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL. . UN ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO. *Ciencias Administrativas*(25).
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e147>
- Brigham, E. F. (2003). *Fundamentals of financial management. Thomson Learning*. Retrieved 09 de Fbrero de 2025, from
<http://213.55.90.4/admin/home/Dmu%20Academic%20Resource//Burie%20Campus/Under%20Graduate/Accounting%20and%20Finance/Accounting%20and%20Finance%20E>

xtension%20Program/Third%20Year/Fundamentals%20of%20Finacial%20Managemen
t.pdf

Burga Regalado, E., y Mayta Bardales, C. L. (2023). *Control interno para mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan], Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/11449>

Cámara de Comercio India-China. (2023). *Informe sobre morosidad en el comercio bilateral*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.india-china.org>

Camara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo (CIAT). (22 de Noviembre de 2023). *Mejores Prácticas para Fomentar la Emisión de Facturas*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.ciat.org/mejores-practicas-para-fomentar-la-emision-de-facturas/>

Cámara de Zaragoza. (2011). *Recomendaciones y buenas prácticas para la “facturación electrónica*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.camarazaragoza.com/wp-content/uploads/2011/03/Buenas-practicas-factura.pdf>

Chad, L. &. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from Decimosegunda edicion:
https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Cori Quispe, A. Y. (2024). *Gestión de facturación y cuentas por cobrar en la Empresa H&L Electric, Moquegua - 2024*. [Trabajo de Suficiencia Profesional de Licenciatura, Universidad Jose Carlos Mariategui], Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/3329>

Diario Gestion. (2023). *La morosidad de las empresas en Lima*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://gestion.pe>

Diario Gestion. (2023). *Reportev sobre la recuperacion de pagos en Lima Metropolitana*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://gestion.pe>

Diaz, L. F. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA*, 56-68. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>

Economipedia. (2020). *Cuentas incobrables*. Retrieved 10 de Febrero de 2025, from <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>

Economipedia. (2021). *Insolvencia: Qué es y cómo afecta a tu empresa*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://economipedia.com/definiciones/insolvencia.html>

Economipedia. (2021). *Morosidad - Definición, qué es y concepto*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Economipedia. (2021). *Optimización*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>

Espin, F. (31 de Octubre de 2024). *FacilPOS*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://facilpos.co/mejores-practicas-para-la-emision-de-factura-electronica/?currency=PEN>

FacilPOS. (2024). *Mejores prácticas para la emisión de factura electrónica*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://facilpos.co/mejores-practicas-para-la-emision-de-factura-electronica/?currency=PEN>

- Frined, M. &. (Julio de 2018). *Sistema de Informacion Cientifica Redalyc*. Retrieved 11 de Febrero de 2025, from La factura comercial y su proceso de cobro en el ordenamiento jurídico ecuatoriano: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=600263661010>
- Gomez Rios, E. E. (2024). *Implementación de mejoras de procesos de gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Garment Trading S.A.C. Lima-2023 (Tesis de Titulo, Universidad San Ignacio de Loyola)*. Repositorio Institucional. Retrieved <https://hdl.handle.net/20.500.14005/1479512> de Febrero de 2025.
- INEI. (2023). *Estadísticas sobre recuperacion de pagos en el sector privado*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.inei.gob.pe>
- INEI. (2023). *Reporte sobre morosidad en el sector PYME en Perú*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.inei.gob.pe>
- Inversión Futuro. (2023). *¿Qué significa optimizar? - Definición y concepto de optimización*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://inversionenfuturo.com/optimizar-significado-y-definicion/>
- Jaramillo Carvaca, C. A. (2023). *Análisis de la Gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politecnica Salesiana] Repositorio Institucional. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26476>
- Lifeder. (2023). *Cuentas incobrables: qué son, características, estimación, ejemplos*. Retrieved 10 de Febrero de 2025, from <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>
- Macias Romero, L. J.-M. (2024). Estrategias Innovadoras en la Recuperación de Cartera Vencida aplicada en una Industria Metal Plástica. *Publicando*, 53-70. Retrieved 12 de Febrero de 2025, from <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2433/2664>

- Milenio. (2020). Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.milenio.com/negocios/los-riesgos-de-cobros-se-evitan-gracias-a-las-buenas-practicas>
- Moonflow, J. (2023). *Recuperación de deudas: concepto y estrategias*. Moonflow. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.moonflow.ai/blog/recuperacion-de-deudas>
- Muriel, A. F. (2019). *Riesgo crediticio y control*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from Corporación Universitaria Minuto De Dios: <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/88de5ab2-7cba-4e06-8850-515ab53f7264/content>
- Obispo Saavedra, C. M., y Santiago Cahuaza, M. N. (2024). *Mejora en el proceso de cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Velasco Hermanos Inversiones S.A.C., Lima, 2024*. [Trabajo de Suficiencia Profesional para Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10757/682853>
- Orderly. (2024). *7 buenas prácticas para tu cobranza*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://somosorderly.com/blog/los-7-mandamientos-de-la-cobranza-efectiva/>
- Orvañanos, F. (2019). *Siete buenas practicas para una cobranza efectiva*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from Orderly: <https://somosorderly.com/blog/los-7-mandamientos-de-la-cobranza-efectiva/>
- Paredes Palacios, K. M. (2024). *Políticas de credito y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from Universidad de San Martín de Porras: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes_pkm.pdf?sequence=1
- Proyecto Plus. (2023). *¿Qué es la optimización? - Definición y tipos de optimización*. Retrieved 10 de Febrero de 2025, from <https://proyecto.plus/definiciones/optimizacion/>

- Seguros y Finanzas Hoy. (2023). *Índice de Morosidad – Qué Es, Definición Y Concepto*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.segurosyfinanzashoy.com/indice-de-morosidad-que-es-definicion-y-concepto/>
- Seguros y Finanzas Hoy. (2024). *Cuentas Incobrables – Qué Es, Definición Y Concepto*. Retrieved 10 de Febrero de 2025, from <https://www.segurosyfinanzashoy.com/cuentas-incobrables-que-es-definicion-y-concepto/>
- Stalista. (2022). *Digitalización de la cobranza en Asia*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.statista.com/>
- Stalista. (2023). *Morosidad y practicas de cobranza en Europa*. Retrieved 29 de enero de 2025, from <https://www.statista.com>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10096925/sala-de-prensapublicaciones-guia-de-mejores-practicas-en-la-gestion-de-cobranza-10096925/>
- Talavera, H. (12 de Abril de 2018). *Buenas practicas para una gestion eficaz de cobranzas*. Retrieved 09 de Febrero de 2025, from AsesoraPYME: <https://asesorapyme.org/2018/04/12/cuentas-por-cobrar-9-buenas-practicas/>
- Tarazona Quispe, L. D. (2021). *Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021 (Tesis de Titulo, Universidad Norbert Wiener)*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6333>
- Trade Map. (2023). *Tendencias en la adopción de soluciones digitales en América Latina*. Retrieved 2025 de enero de 2025, from <https://www.trademap.org>

Valencia Arias, A., Echeverri Gutierrez, C. A., Acosta Agudelo, L. C., Echeverri Gutierrez, M.

S., y Rodriguez Valencia, C. A. (Enero de 2023). Tendencias investigativas en facturación electrónica a nivel internacional entre 1979 y 2022. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (68), 217-254.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n68a10>

Yagual Espinoza, D. X. (2025). *Eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.: evaluación de políticas y procedimientos de cobro, año 2023*. [Titulo de Licenciatura, Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena}, Repositorio Institucional.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12622>

● 13% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 12% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 5% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	coursehero.com Internet	2%
2	newsonsa.com Internet	1%
3	repositorio.upse.edu.ec Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	uniminuto-dspace.scimago.es Internet	<1%
6	es.unionpedia.org Internet	<1%
7	uwiener on 2025-05-06 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%