

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2013 AL 2016”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BAUTISTA QUISPE, Henry Elmer

Bach. FERNANDEZ APAZA, Zenaida

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

**ASESORA: C.P.C.C HUAMANI PEREZ,
María Isabel**

PUERTO MALDONADO, 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2013 AL 2016”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BAUTISTA QUISPE, Henry Elmer

Bach. FERNANDEZ APAZA, Zenaida

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

**ASESORA: C.P.C.C HUAMANI PEREZ,
María Isabel**

PUERTO MALDONADO, 2018

PÁGINAS PREVIAS

DEDICATORIA

A mis padres Silverio y Graciela, por ser mi modelo a seguir, por su incondicional apoyo.

Atte. Henry Elmer Bautista Quispe

A mis padres Ricardina y Porfirio por su apoyo incondicional, sus consejos, su comprensión y su amor infinito; así como a todos aquellos que gracias a su colaboración contribuyeron a la culminación de mi trabajo de investigación.

Atte. Zenaida Fernandez Apaza

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mis padres; asimismo, agradezco a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos en este trabajo de investigación.

Atte. Henry Elmer Bautista Quispe

A Dios por estar siempre conmigo, dándome fuerza y salud para proseguir, a mis profesores por sus enseñanzas y valores impartidos durante todo este tiempo, y a mi asesora por el apoyo brindado durante el desarrollo y ejecución del presente trabajo de investigación.

Atte. Zenaida Fernandez Apaza

PRESENTACIÓN

Señor decano de la facultad de la carrera profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Nos es grato dirigirnos a ustedes para presentarles y poner en vuestra consideración y criterio la presente Tesis titulada: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2013 AL 2016”, para poder optar, previo dictamen y sustentación, el título profesional de Contador Público.

La presente investigación ha sido desarrollada teniendo en cuenta el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario n.º 525-2017-UNAMAD-CU de fecha 21 de Agosto del 2017.

Por otro lado en el desarrollo de la presente investigación hemos optado por utilizar el Método de Investigación, tipo de estudio no experimental con un diseño Descriptivo – Correlacional causal de corte transversal, con el objetivo de determinar si el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

Por último, aprovechamos la oportunidad para agradecer a los docentes de nuestra Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; Especialmente a la Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, por sus enseñanzas impartidas, a nuestra asesora y a los servidores administrativos de nuestra casa de estudios, que han contribuido directa o indirectamente con el presente trabajo de investigación

RESUMEN

La presente investigación titulada **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2013 AL 2016”**, se ha desarrollado con la finalidad de establecer la importancia que tiene el Control Interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

Para ello, se buscó información en diversas fuentes y asimismo se consultó libros para emprender la investigación con un concepto claro del tema.

Actualmente el control interno se ha convertido en una herramienta eficiente y eficaz para un mejor desempeño de las diferentes actividades y procesos que se ejecutan en una institución pública o privada; por otro lado, las cuentas por cobrar representan el derecho de una entidad, a recibir ciertas sumas de dinero de terceros, como resultado de la entrega de un bien o la prestación de un servicio, la cual se puede efectivizar al momento, o a través de un crédito que la entidad puede conceder a sus clientes.

Posteriormente, se plantearon las hipótesis y luego mediante el trabajo de campo se recolectó la información necesaria, luego esta información se sometió a prueba y se analizó utilizando el software estadístico SPSS versión 24. de esta manera, se llegó a las conclusiones y se elaboraron las recomendaciones.

Finalmente, se pudo concluir que esta investigación servirá de ayuda para el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, de esta manera les brindará esa orientación que necesitan para llevar de manera eficaz los controles internos en la gestión de las cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The present investigation entitled "EVALUATION OF INTERNAL CONTROL IN THE MANAGEMENT OF THE ACCOUNTS RECEIVABLE FROM THE TREASURY AREA OF SANTA ROSA HOSPITAL OF PUERTO MALDONADO PERIOD 2013 TO 2016", has been developed with the purpose of establishing the importance of Internal Control and its impact on the management of accounts receivable.

For this, information was sought from various sources and books were also consulted to undertake research with a clear concept of the subject.

Currently, internal control has become an efficient and effective tool for a better performance of the different activities and processes that are executed in a public or private institution; On the other hand, accounts receivable represent the right of an entity to receive certain sums of money from third parties, as a result of the delivery of a good or the provision of a service, which can be carried out at the moment, or through a credit that the entity can grant to its clients.

Subsequently, the hypotheses were raised and then through the fieldwork the necessary information was collected, then this information was tested and analyzed using the statistical software SPSS version 24. In this way, the conclusions were reached and the recommendations.

Finally, it was concluded that this research will help the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado, thus providing them with the guidance they need to effectively carry out internal controls in the management of accounts receivable.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo determinar si el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016, este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación, conformado por la descripción y formulación del problema de la investigación realizada, el objetivo de investigación, las variables que representan parte fundamental de la investigación realizada, se da la operacionalización de las mismas y se finaliza con el planteamiento de las hipótesis.

En el capítulo II se abordan los aspectos teóricos, tales como los antecedentes del estudio: conformado por las tesis de fuente; el marco teórico conceptual donde se da el desarrollo teórico de las dimensiones e indicadores de nuestra investigación, y la definición de los términos.

En el capítulo III se desarrolla la parte metodológica del trabajo de investigación; conformado por el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra determinadas para fines de la investigación, las técnicas y procedimientos de recolección de datos finalizando con el tratamiento de los datos.

El capítulo IV desarrollamos los resultados del trabajo de investigación obtenidos en el capítulo anterior, conformado por la contrastación de la hipótesis con los resultados.

Por último, se comentan las conclusiones a las que llegamos después del desarrollo del trabajo de investigación, hacemos las sugerencias correspondientes relacionadas a las conclusiones del trabajo de investigación

finalizando con la bibliografía que sirvió de apoyo para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

PÁGINAS PREVIAS

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

Resumen

Abstract

Introducción

Índice

Índice de tablas

Índice de figura

CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Variables	7
1.5. Operacionalización de Variables	9
1.6. Hipótesis	10
1.6.1. Hipótesis General	10
1.6.2. Hipótesis Específico.....	10

1.7.	Justificación.....	12
1.8.	Consideraciones éticas	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		14
2.1	Antecedentes de Estudio.....	14
2.2.	Marco Teórico	24
2.2.1.	Control Interno	24
2.2.2.	Componentes del Control Interno	26
2.2.3.	Gestión de cuentas por cobrar.....	31
2.3.	Definición de términos.....	54
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		58
3.1.	Tipo Estudio	58
3.2.	Diseño del Estudio	59
3.3.	Población y muestra.....	60
3.3.2.	Muestra.....	61
3.4	Métodos y técnicas.....	61
3.5	Tratamiento de los datos	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		63
CONCLUSIONES		154
SUGERENCIAS.....		157
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		159
ANEXOS.....		161
Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación.		162
Anexo 2: Instrumentos.		164
Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio.....		171
Anexo 4: Solicitud de validación de instrumento		172

Anexo 5: Ficha de Validación.....	174
Anexo 6: Consentimiento informado	178
Anexo 7: Base de datos de resultados de la investigación.	179

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población	60
Tabla 2 Actitudes y acciones para un ambiente de confianza	63
Tabla 3 Control interno, integridad y valores éticos	65
Tabla 4 Control interno y los objetivos	67
Tabla 5 Identificación de riesgo	69
Tabla 6 Mecanismo de control para el logro de objetivos	71
Tabla 7 Sistema Informática	73
Tabla 8 Mecanismos para el control de servicios	75
Tabla 9 Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior	77
Tabla 10 Procedimientos y actividades para el cumplimiento de reglamentos .	79
Tabla 11 Confiabilidad, calidad, pertinencias de la información	81
Tabla 12 Comunicación en operaciones y actividades de desempeño.....	83
Tabla 13 La Información, cumplimiento de obligaciones y responsabilidades..	85
Tabla 14 Adecuado monitoreo de los procesos	87
Tabla 15 El desempeño de funciones y las acciones de prevención cumplimiento y corrección.....	89
Tabla 16 Supervisión en el área de desempeño.....	91
Tabla 17 Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos..	93
Tabla 18 Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos..	95
Tabla 19 Plan de contingencia en las cuentas por cobrar	97
Tabla 20 Probabilidades de riesgos de adquirir en cuentas incobrables	99
Tabla 21 Ingresos de cuentas por cobrar y la ejecución financiera	101
Tabla 22 Procedimiento de políticas de crédito para convenios	103
Tabla 23 Ambientes apropiados destinados a la documentación	105
Tabla 24 Verificaciones y conciliaciones periódicas de fuentes de financiamiento RDR	107

Tabla 25 Comunicación e información de las cuentas por cobrar del área de tesorería.....	109
Tabla 26 Enlace del Sistema informático a cuentas por cobrar	111
Tabla 27 Estudio de la capacidad de pago de los clientes	113
Tabla 28 Participación en las evaluaciones para el otorgamiento de crédito..	115
Tabla 29 Recuperación de cuentas por cobrar a instituciones de servicios...	116
Tabla 30 Otorgamiento de crédito a clientes con deuda	118
Tabla 31 Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores ...	120
Tabla 32 Suministro de información de servicios y atención de medicamentos e insumos médicos	122
Tabla 33 Resumen de procesamiento de casos	124
Tabla 34 Control Interno*Cuentas por cobrar tabulación cruzada	125
Tabla 35 Pruebas de chi-cuadrado	126
Tabla 36 Resumen de procesamiento de casos	128
Tabla 37 Tabla cruzada	129
Tabla 38 Pruebas de chi-cuadrado	129
Tabla 39 Tabla cruzada	131
Tabla 40 Pruebas de chi-cuadrado	131
Tabla 41 Tabla cruzada	133
Tabla 42 Pruebas de chi-cuadrado	134
Tabla 43 Tabla cruzada	135
Tabla 44 Pruebas de chi-cuadrado	136
Tabla 45 Tabla cruzada	137
Tabla 46 Pruebas de chi-cuadrado	138
Tabla 47 Resumen de deudas de las instituciones por convenios.....	139
Tabla 48 Cobranzas reales y proyectadas - 2014.....	142
Tabla 49 Cobranzas reales y proyectadas – 2015.....	144
Tabla 50 Cobranzas reales y proyectadas - 2016.....	146
Tabla 51 Periodo promedio de cobranza	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Actitudes y acciones para un ambiente de confianza	64
Figura 2 Control interno, integridad y valores éticos	66
Figura 3 Control interno, y los objetivos	68
Figura 4 Identificación de riesgo	70
Figura 5 Mecanismo de control, para el logro de objetivos	72
Figura 6 Sistema Informática	74
Figura 7 Mecanismos para el control de servicios	76
Figura 8 Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior	78
Figura 9 Procedimientos y actividades para el cumplimiento de reglamentos ..	80
Figura 10 Confiabilidad, calidad, pertinencias de la información	82
Figura 11 Comunicación en operaciones y actividades de desempeño	84
Figura 12 La Información y el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades	86
Figura 13 Adecuado monitoreo de los procesos	88
Figura 14 El desempeño de funciones y las acciones de prevención cumplimiento y corrección	90
Figura 15 Supervisión en el área de desempeño	92
Figura 16 Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos ..	94
Figura 17 Evaluaciones en políticas de crédito	96
Figura 18 Plan de contingencia en las cuentas por cobrar	98
Figura 19 Probabilidades de riesgos de adquirir en cuentas incobrables	100
Figura 20 Ingresos de cuentas por cobrar y la ejecución financiera	102
Figura 21 Procedimiento de políticas de crédito para convenios	104
Figura 22 Ambientes apropiados destinados a la documentación	106
Figura 23 Verificaciones y conciliaciones periódicas de fuentes de financiamiento RDR	108
Figura 24 Comunicación e información de las cuentas por cobrar del área de tesorería	110

Figura 25 Enlace del Sistema informático a cuentas por cobrar	112
Figura 26 Estudio de la capacidad de pago de los clientes	114
Figura 27 Participación en las evaluaciones para el otorgamiento de crédito	115
Figura 28 Recuperación de cuentas por cobrar a instituciones de servicios ..	117
Figura 29 Otorgamiento de crédito a clientes con deuda.....	119
Figura 30 Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores ..	121
Figura 31 Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores ..	122
Figura 32 Cobranzas reales y proyectas 2014	142
Figura 33 Cobranzas reales y proyectadas - 2015	144
Figura 34 Cobranzas reales y proyectadas 2016.....	146
Figura 35 Periodo promedio de cobranza	148
Figura 36 Estado de Situación Financiera	149
Figura 37 Detalle del Estado de Situación Financiera	150
Figura 38 Estructura Organizacional.....	152

CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

El Sistema de Salud peruano necesita fortalecerse para operar y brindar servicios en condiciones adecuadas, en términos de calidad y oportunidad. Por ello, se requiere modernizar su infraestructura y dotarlo con equipamiento suficiente. Se necesita también mejorar los niveles y distribución de los recursos humanos y financieros para atender las demandas de salud de las poblaciones dispersas o localizadas en las zonas remotas del país.

Es sustancial mejorar la gestión de los servicios de salud, fortaleciendo las capacidades gerenciales de los directivos y funcionarios de salud, a fin de producir resultados acordes con las expectativas de la ciudadanía.

El presidente de la Comisión de Salud del Congreso, César Vásquez Sánchez, señaló que existe la necesidad de que el Ejecutivo declare en emergencia sanitaria el sector Salud a nivel nacional, en razón a la crisis que existen en los hospitales del interior del país y por el exiguuo presupuesto que se transfiere.

El parlamentario enfatizó que esta problemática se refleja en la falta de logística, falta de médicos, personal asistencial y mala infraestructura de los nosocomios, pues lo que se requieren son más recursos.

Los servicios en los hospitales públicos pasan por una evidente crisis: desabastecimiento de medicamentos, reducción del presupuesto del Seguro Integral de Salud (SIS).

Ante el déficit financiero de estos establecimientos, el exministro de Salud Óscar Ugarte explica que los nosocomios en Perú cuentan con tres fuentes abastecedoras de recursos financieros.

La primera de ellas proviene del fondo otorgado por el Estado; la segunda se refiere al dinero recaudado por los hospitales con la atención a pacientes particulares; y la tercera proviene del SIS, siendo este el principal ingreso que tienen estos establecimientos, sin embargo, el SIS adeuda a estas instituciones alrededor de S/700 millones, factor que ha dado lugar a la carencia de medicamentos e insumos en hospitales y centros de salud.

Ante la falta de medicamentos e insumos, muchos directores de los hospitales afirman que su institución ha optado por la compra vía regional, debido a que la compra corporativa del MINSA tiene retrasos. Esta adquisición, indica, ha sido posible gracias al dinero con el que cuenta el hospital de los recursos ordinarios y lo recaudado por la atención a particulares.

“Son alrededor de 40 y 50 mil soles mensuales que se utilizan en medicamentos y otro monto que son insumos”, detallan con respecto a la inversión que deben destinar para el funcionamiento de sus farmacias y laboratorios.

El decano del Colegio Médico del Perú, Miguel Palacios Celi, sostiene que a este problema de financiamiento se le añaden tres factores que agravan más la crisis, uno de estos es la ineficiencia en gestión.

Una institución que no es ajena a estos problemas que se vienen suscitando en la crisis de la salud pública es el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud, siendo la institución que brinda servicios de salud de más alta complejidad y de mayor nivel resolutivo en la región Madre de Dios, con categoría II-2, siendo responsable de lograr el desarrollo de la persona a través de la protección, recuperación y rehabilitación de su salud. Constituye una Unidad Ejecutora con autonomía presupuestal, conformante del pliego Gobierno Regional de Madre de Dios.

En el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se puede percibir, que no se cumple con eficiencia, eficacia y economía las actividades relacionadas a la administración de la gestión de pública, de este modo el sistema de control interno no se encuentra entrelazado con las actividades operativas del Hospital Santa Rosa, y por lo tanto no incide en la optimización de la gestión de recursos, por lo que requiere de un cambio integral liderado por su Director Ejecutivo, que les permita cumplir adecuadamente con las funciones para los cuales fueron elegidos y designados en el caso de los cargos de confianza y demás funcionarios.

Ante el déficit financiero que se vienen suscitando a nivel nacional en el sector salud, el Hospital Santa Rosa no es ajeno a esto, también sufre la falta de recursos y así como otros hospitales públicos ve a los ingresos captados por ellos mismos llamado así Recursos Directamente Recaudados (RDR), como un aliciente para poder cubrir necesidades que amerita una institución como esta, parte de este proceso de captación de recursos es que el Hospital Santa Rosa ha firmado convenios con otras instituciones públicas y privadas para la prestación de servicios y atenciones con medicamentos e insumos médicos, pero que desde el año 2006 al 2017 ha venido acumulando deudas por 471,728.10 (cuatrocientos setenta y un mil setecientos veintiocho con diez soles), además de las demoras de pago que se liquidan mensualmente.

¿A que podría deberse esto en el Hospital Santa Rosa?, ¿Podría deberse a que el área de Tesorería encargado de las recaudaciones no contaría con un adecuado control interno en la gestión de las cuentas por cobrar?

Hoy en día, donde la limitación de recursos dificulta cumplir con los objetivos institucionales, no puede existir un control interno inadecuado en la gestión de recursos; tanto directivos como los servidores públicos deben promover la realización de aquellas tareas necesarias para mejorar el control, los controles internos mejoran la eficiencia y la reducción del riesgo de que se produzcan.

La existencia de un adecuado control interno en el área de tesorería en especial de las cuentas por cobrar juega un papel importante en toda organización, debido al escaso control y a la falta de procedimientos, el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado presenta una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos.

En consecuencia, resulta imprescindible tomar medidas que mejoren la gestión de las cuentas por cobrar del área de Tesorería, podrían ser estos, evaluar las políticas de crédito y cobranzas, realizar investigaciones previas a los clientes antes de realizar las ventas de servicio al crédito, contar con una base de datos con información general de los clientes que negocian habitualmente con esta entidad, reportar la morosidad en la gestión de cobro a quien corresponda, siendo necesario que el área de tesorería cuente con un control interno, formalmente establecido, sobre las cuentas por cobrar para lograr sus metas.

Esta investigación se centra en evaluar las funciones en el Área de Tesorería sobre todo en la gestión de las cuentas por cobrar y su desfase con lineamientos propuestos por la Ley 28112 referidas a la captación así como el registro y presentación de la información de los ingresos establecidos en la Directiva de

Tesorería N° 001 - 2007-Ef/77.15 en el Capítulo 1 del Art. 1. Determinación de los Ingresos Públicos. - “La determinación se realiza sobre la base de la norma legal que autoriza la percepción o recaudación de los fondos, debiendo establecerse el monto, el concepto, e identificar al deudor, con indicación de la fecha en que deberá hacerse efectiva la cobranza correspondiente y, de ser el caso, la periodicidad el de uso adecuado de Recursos asignados a las instituciones es en funciones de la ley Marco de la ley de racionalización administrativo”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿El ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?
- ¿La evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?
- ¿Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?

- ¿La información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?
- ¿La supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar si el ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016
- Determinar si la evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016
- Determinar si las actividades de control gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

- Determinar si la información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016
- Determinar si la supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

1.4. Variables

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión de Cuentas por Cobrar

1.4.1. Identificación de Variables

Variable independiente

Control interno

Dimensiones

D1.- Ambiente de control

D2.- Evaluación de riesgos

D3.- Actividad de control gerencial

D4.- Información y comunicación

D5.- Supervisión

Variable dependiente

Gestión de Cuentas por cobrar

Dimensiones

D1.- Unidad de Caja

- D2.- Fondos o valores**
- D3.- Crédito**
- D4.- Políticas de crédito**
- D5.- Gestión**
- D6.- Convenios**
- D7.- Cuentas por cobrar**
- D8.- Riesgos**
- D9.- Tesorería**

1.5. Operacionalización de Variables

Operacionalización de variables			
Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
V1 Control Interno	Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizada e instituida en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura.	Ambiente de Control Interno	Filosofía de la Dirección, Integridad y los valores éticos, Administración estratégica, Estructura organizacional
		Evaluación del riesgo	Identificación de los riesgos
		Actividades de Control Gerencial	Evaluación costo- beneficio, Controles sobre el acceso a los recursos o archivos, Verificaciones y conciliaciones, Revisión de procesos, actividades y tareas
		Información y comunicación	Funciones y características de la información, Información y responsabilidad, Calidad y suficiencia de la información, Archivo institucional
		Supervisión	Prevención y monitoreo, Monitoreo oportuno del control interno Reporte de deficiencias, Seguimiento e implementación de medidas correctivas, Autoevaluación, Evaluaciones independientes
V2 Gestión de Cuentas por Cobrar	Cuentas por Cobrar Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, (Incluye documentos por cobrar).	Unidad de Caja	-
		Fondos o valores	Efectivo, Cheques
		Crédito	Estándares de crédito, Cartera de créditos
		Gestión	Eficacia, Eficiencia
		Convenios	Operatividad, Rescisión
		Cuentas por cobrar	Ingresos por servicios hospitalarios, Ingresos por medicamentos
		Políticas de crédito	-
		Riesgos	Operativo y financiero
		Tesorería	-

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H1 El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0 El control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.6.2. Hipótesis Específico

1.6.2.1. H1 El ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0 El ambiente de control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.6.2.2. H1 La Evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0 La Evaluación de riesgos no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.6.2.3. H1 Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0 Las Actividades de Control Gerencial no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.6.2.4. H1 La Información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0 La Información y comunicación no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.6.2.5. H1 La Supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H2 La Supervisión no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

1.7. Justificación

Justificación del estudio

Se justifica la elaboración de esta tesis porque es necesario resaltar la importancia que tiene el control interno en la verificación, comprobación y validación de las operaciones de la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería con el fin de mejorarlos, los resultados de esta investigación servirán para confirmar las deficiencias de la entidad en relación a las operaciones de créditos y cobranzas, para en base a ello presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que se alcancen eficiencia, eficacia y economía en los escasos recursos que administran.

Justificación teórica

Los conceptos básicos y la propuesta planteada en esta investigación, pretende describir los factores y aspectos que logren aportar a la implementación de un control interno.

Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico sus resultados permitirán una adecuada ejecución del control interno a partir del personal directivo y los trabajadores.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación permitió el uso de instrumentos para la recolección de datos, la aplicación de técnicas y métodos para el logro de los objetivos, sirviendo de fuentes de información, a los futuros investigadores de la especialidad.

Justificación Social

Desde el punto de vista social la mejora del control interno en la gestión de cuentas por cobrar conseguirá un aumento en la satisfacción de la población, ¿de qué forma?, ya que aumentando la disponibilidad de efectivo se podrá hacer

frente a las obligaciones de corto plazo como; contratar médicos especialistas, incrementar asistenciales, comprar insumos médicos todo ello en bien de la población, una manifestación de ello será que las personas perciban cambios favorables y expresen lo siguiente en un futuro cercano.

1.8. Consideraciones éticas

En la presente investigación se protegió la identidad de cada uno de las personas que ayudaron a responder las encuestas brindadas; por otro lado se consideró los siguientes valores éticos para el desarrollo de la investigación, tales como confidencialidad, Consentimiento informado, libre participación y datos anónimos.

Confidencialidad: Esta información solo es para fines de estudio de la institución cuando esta la requiera el mismo que no será pública.

Consentimiento informado: los individuos deben ser informados acerca de la investigación y dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

Libre participación: Es intervención de colaboradores sin exigencia alguna, motivándoles la importancia de la presente investigación para el desarrollo de las funciones.

Datos anónimos: Es la información personal o identificable acerca de la persona que participa, entregados con el entendimiento que no serán revelados a otros sin un consentimiento.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudio

Con la finalidad de obtener una base sólida para el desarrollo del trabajo de investigación y con el tema de investigación a realizar como punto de partida, se consultó tesis nacionales a nivel de facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de diferentes universidades, entre ellas tenemos las siguientes:

Gallegos (2016), en su tesis denominada: “Incidencia del control interno en la gestión del área de Tesorería de la universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016”, para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en el año 2016. El presente trabajo de investigación, de tipo cuantitativo no experimental con diseño descriptivo transversal, se realizó con el objetivo general de determinar las incidencias del control interno que influyen en la gestión del área de Tesorería de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, período 2016. Para la obtención de los resultados, se utilizó la técnica de la revisión documental bibliográfica y la técnica de la encuesta; aplicando un cuestionario a una muestra constituida de 22 servidores públicos entre nombrados y contratados. Se concluye que los componentes del COSO: I, el Ambiente de Control, Actividades de Control e Información y Comunicación; son los que tienen incidencia en la gestión del área de tesorería, mientras que los componentes Evaluación de Riesgos y Supervisión o Monitoreo no inciden en la gestión; recomendándose a la alta dirección

universitaria y a la jefatura de la oficina de tesorería fortalecer e implementar los controles internos adecuados, asimismo, capacitar al personal del área en normas de control. Se corrobora con la determinación de las incidencias del control interno en la gestión del área de Tesorería de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.(p.59)

Córdova (2015), en su tesis denominada: “Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y su efecto en la gestión de la Sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2014”, para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad José Carlos Mariátegui en el año 2015. La investigación tuvo el objetivo de Determinar el nivel de desarrollo de los componentes del Control Interno y la producción de normas internas de la Unidad orgánica que condiciona el estado situacional del Sistema de Control Interno de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto”, mediante, pruebas de cumplimiento de normas, documentos de gestión y aplicación de encuestas, entrevistas, a fin de evaluar sus efectos en el cumplimiento de sus objetivos y metas. La metodología aplicada fue: construcción de los instrumentos encuesta de percepción y cuestionario de verificación de normas; validación de los instrumentos descritos; realización de prueba piloto de los instrumentos; ejecución y desarrollo del estudio, aplicando los instrumentos a los funcionarios y trabajadores de la Sub Gerencia de Tesorería que constituyen la población de estudio para lograr su percepción; y análisis de datos.

Los métodos generales de inducción y deducción y los específicos el análisis de contenido de normas comprende la observación, para el contrastar las hipótesis, se utilizó una prueba de Chi cuadrado, de acuerdo a las condiciones de las variables e indicadores en estudio. Los resultados de la tesis reportados nos indican, para el primer objetivo e hipótesis, en relación al estado de emisión de normas interna de control y gestión, de total de 62 normas que deben implementarse de los cuales se aplican 27 según las normas de control interno

para el sector público la Sub Gerencia de Tesorería tiene un nivel de eficacia 43.50% y no se aplican 35 donde el nivel de ineficacia es de 56.50%, así mismo, al aplicar los datos al análisis estadístico Chi cuadrado resulta un $X^2_c=15.008$, estableciendo significancia estadística, al evaluar con una V de Cramer=0.492 corresponde a una estimación moderada, de los cuales se concluye que: El nivel de la emisión de las normas internas de control que regulan las actividades de la Sub Gerencia de Tesorería son insuficientes; el segundo objetivo e hipótesis, determinar la percepción del desarrollo de las Normas de Control Interno alcanzados por la Sub Gerencia de Tesorería resulta una media de 2.86 que corresponde un grado de satisfacción de "NORMAL" y al aplicar los datos al análisis estadístico inferencial del cual el valor del $X^2_c=14.357$, no podemos establecer significancia estadística, y al evaluar con una V de Cramer= 0.2190, corresponde a una estimación muy baja, de los cuales se infiere que el nivel de desarrollo de las normas de control interno en la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en la percepción de los trabajadores no son satisfactorios en el marco del sistema de control interno; el tercer objetivo e hipótesis, se verifica que del total de 92 indicadores, las debilidades llegan a 59 (64.10%), mientras que las fortalezas alcanzan a 33 (35.90%) y el resultado de la inferencia $X^2_c =19.07$, establece significancia estadística y al evaluar con una V de Cramer=0.455 corresponde a una estimación moderada, de cuyos resultados se deduce; que el análisis de debilidades y fortalezas por componentes del control interno en las actividades de la Sub Gerencia de Tesorería, muestran mayores debilidades; en cuanto al cuarto objetivo y su correspondiente hipótesis sobre Identificación, normas y procedimientos a ser implementados en la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, de un total de 73 indicadores, registran 27 (37.00%) indicadores implementados y 46 (63.00%) indicadores propuesto a ser implementados que al someter al análisis T student resulta una $t_c=18.386$, con un $p= 0.001 < \alpha=0.05$, lo cual nos conduce a establecer significancia estadística, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a), es decir, que la Sub Gerencia de Tesorería

de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, ha identificado los indicadores necesarios para la implementación del Sistema de Control Interno, es decir las 46 normas y procedimientos que se proponen implementar permitirán mejorar el cumplimiento de las Normas de Control Interno y mejorar la eficacia y eficiencia en sus actividades.

Vega (2014), en su tesis denominada: “El control interno y su incidencia en el área de tesorería de la universidad nacional del Santa periodo 2014”, para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en el año 2014, la Investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia e influencia en el área de tesorería del control interno que ya posee la Universidad Nacional del Santa en el periodo 2014. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo la muestra poblacional fue el personal de la oficina de tesorería, a quienes se les aplicó un cuestionario del sistema de control interno orientado a los procesos y actividades de tesorería de 186 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: en un rango de puntuación entre 46 y 80 puntos considerado como nivel medio se ha llegado a determinar que el grado de implementación del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional de Santa es de un nivel medio, por la puntuación del 51,25 %, destacándose tres de sus componentes: el ambiente de control con 50,41%, el de actividades de control Gerencial con 75,36% y el de información y comunicación con 55,52 %. En un rango de puntuación comprendido entre 01 y 45 puntos considerado como nivel bajo se ha llegado a determinar que el grado de implementación de dos de los componentes de su control interno están en este nivel, uno de ellos la evaluación de riesgos con puntuación de 33,88 % y la supervisión con 41,09 %.

El investigador concluyó que el control interno no está integrado e implementado óptimamente en su estructura o componentes y su incidencia en el área de tesorería ha sido relativamente favorable, promoviendo en ese nivel la eficiencia y eficacia de la gestión. Esta investigación busca contribuir a que mejore y actualice el control interno que posee la Universidad Nacional de Santa,

recomendando desarrollar y adoptar medidas que impulsen y fortalezcan la implementación de sus componentes a través de un mayor compromiso de la alta dirección, difundiendo y aprobando su propio código de ética, actualizando sus documentos de gestión, dotándole de personal suficiente y capacitación en temas de tesorería, aprobando políticas de preservación y conservación de documentos sustentatorios de transacciones de ingresos y gastos con ambientes para archivo y también aprobando planes de administración de riesgos, además de impulsar el seguimiento de las medidas correctivas y fortalecer la transparencia a través de su portal web, de tal manera que en corto tiempo pueda contar con un adecuado control interno que le permita obtener información financiera y presupuestaria oportuna y confiable para la toma de decisiones que contribuyan a preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, mala gestión, errores, fraudes e irregularidades así como respetar las leyes, reglamentaciones, directivas y estimular al personal a involucrarse en las políticas y objetivos de la Universidad Nacional de Santa.

Samaniego (2013), en su tesis denominada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, para optar el grado académico de maestro en auditoría y control de gestión empresarial Universidad San Martín de Porras, nos señala lo siguiente:

El tema de investigación se motivó porque en el distrito de Chaclacayo existen numerosas micro empresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión. La investigación se planteó como objetivo general determinar, si el control interno influye en la gestión de las micro empresas del distrito de Chaclacayo; el mismo que en su estructura abarcó desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, terminando con las Fuentes de información y Anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo realizado. Con el trabajo de campo, realizado durante el año 2012, se determinó que la aplicación

de la metodología de la investigación científica, fue aplicada desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual; así como también los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio; para finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis para llegar a las Conclusiones, Recomendaciones y otros aportes de la Tesis.

Como resultado de esta Tesis se concluyó lo siguiente:

- a) El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.
- b) La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismos errores consecutivamente.
- c) La Supervisión o Monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojo nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.
- d) El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para

verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

Chancafe (2016), en su tesis denominada: “Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de Tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque”, para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el año 2016, nos señala que las reiteradas deficiencias de operatividad en el Área de Tesorería son el desconocimiento de las operaciones que en esta área se realizan, los documentos de ingresos y gastos no contienen las formalidades correspondientes, estos documentos no son archivados en forma adecuados, no se realiza arqueo de caja al recaudador, cajero - pagador y al fondo caja chica, no hay un control de ingreso de personas al Área de Tesorería poniendo en riesgo los bienes y materiales, no se custodian (deposito en caja fuerte) los recursos que administra el responsable del fondo caja chica.

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se aplicó el siguiente diseño metodológico: Tipo: Aplicada – No experimental, conocida también como Ex - Post - Facto, porque no voy a manipular variables, solo voy a observar hechos y efectos que ya ocurrieron, ósea operaciones ya existentes; cuya población estuvo constituida por todo el personal que labora en el Área, con una muestra de diez (10) trabajadores del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, empleando el método de la encuesta, constituido por un cuestionario de veinte (20) preguntas aplicado a todo el personal del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

El objetivo de la investigación fue: Evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, analizar la situación actual, determinar sus debilidades sus causas y efectos de las deficiencias, por lo que el establecimiento

de un adecuado control interno, permitirá optimizar la operatividad en el Área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

De la evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron las siguientes deficiencias:

- El personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensables para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.
- En la actualidad el Área de Tesorería cuenta con un personal de diez trabajadores, este personal desconoce las normas y directivas que se deben aplicar al Área de Tesorería, no cumple con el perfil y las necesidades del Área, deficiente comunicación entre el mismo personal y con los funcionarios y directivos, limitada supervisión de los jefes inmediatos superiores.
- Se identificaron las siguientes debilidades de control interno: Poco interés por parte del personal en custodiar la documentación del Área, cheques en cartera vencidos, falta de afianzamiento al recaudador y cajero pagador, cualquier persona ingresa al Área de Tesorería, el fondo para pagos en efectivo es administrado por un personal en una oficina distinta al área de tesorería, estos fondos no son arqueados, ni puesto en custodia en la caja fuerte al finalizar el día, existen archivadores que no contiene la documentación en forma ordenada cronológicamente, muchos de estos faltan, los cheques anulados al finalizar el ejercicio presupuestal no son incinerados.

- Se determinaron las siguientes deficiencias: Las funciones al personal son asignadas en forma verbal, mala gestión documentaria y archivamiento de la documentación, no se realizan arqueos a los fondos de la entidad, no existe restricción de ingresos de personas al Área de Tesorería, deficiente emisión de la información financiera por parte del Área de Tesorería, falta de capacitación al personal.

Aguilar (2012), en su tesis denominada: “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. año 2012”, para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad San Martín de Porres, nos señala lo siguiente:

- Corporación petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.
- Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios

realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C.

- Corporación Petrolera S.A.C., cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes por lo que la empresa se ve obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos.
- Debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales, Corporación Petrolera SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

Por último, Pinillos y Tejada (2014), en su tesis titulada: “Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Concluye:

Como resultado del diagnóstico realizado al área de cuentas por cobrar de la empresa Clínica Santa Clara S.A., se identificó que en el área, se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones, en la administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobranza (...) en base al sistema y lineamientos propuestos

para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso control y cobranza a clientes.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Control Interno

Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control interno, Lima 03 de octubre de 2006, señala que: “es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos institucionales: Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos; Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones; Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información; Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales; y Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado”

Ríos, Vizcaíno y Cid (2005) Sobre el control interno manifiestan lo siguiente: Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

García (s.f) Define el control interno de la siguiente manera: “Es un proceso continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización y actividades de la institución, desarrollándose en forma previa, simultánea y posterior de acuerdo con el establecido en el control gubernamental y orientado a la consecución de los objetivos públicos siguientes: Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma como pérdida, deterioro, uso indebido, actos ilegales, así como, en general contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarse; Cumplir con la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones; Garantizar la normatividad y oportunidad de la información; Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales; y Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado”.

Khoury (2010) señala que : “El control interno se define como la medición del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”.

La finalidad de este proceso radica en entender las actividades de una empresa, y se caracteriza por ser inherente en el manejo de los negocios. Estos procesos que se originan dentro de la organización son manejados por medio de los pasos de planificación, ejecución y supervisión gerencial. El control interno forma parte de ellos, se encuentra integrado a ellos.

El sistema de control interno se encuentra implicado en las actividades operativas de la empresa. Este posee una gran efectividad cuando estos son formados dentro de la organización, ya que puede afectar directamente a la capacidad de una empresa para conseguir sus metas, calidad en los negocios e iniciativas y apoyos.

2.2.2. Componentes del Control Interno

2.2.2.1. Ambiente de Control Interno

Es el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

- **Filosofía de la dirección**

La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

- **Integridad y valores éticos**

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

- **Administración estratégica**

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y

control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

- **Estructura organizacional**

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

2.2.2.2. Evaluación del riesgo

Componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

- **Identificación de riesgos**

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

2.2.2.3. Actividades de Control Gerencial

El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

- **Evaluación de costo beneficio**

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

- **Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

- **Verificación y conciliaciones**

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

- **Revisión de procesos, actividades y tareas**

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y

demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

2.2.2.4. Información y comunicación

Se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales.

- **Funciones y características de la información**

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

- **Información y responsabilidad**

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

- **Calidad y suficiencia de la información**

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y

comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

- **Archivo institucional**

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.

2.2.2.5. Supervisión

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

- **Prevención y monitoreo**

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

2.2.3. Gestión de cuentas por cobrar

La administración de cuentas por cobrar se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una entidad. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos. Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los gerentes con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas.

La administración de cuentas por cobrar a clientes implica generalmente un dilema entre la liquidez y la productividad, ya que, si se ofrecen muchas facilidades para la adquisición de los productos, se incrementarán las ventas y las utilidades, pero, por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar que disminuyen la liquidez de la empresa y llevan en sí mismas un costo de mantenimiento.

Es importante conocer el comportamiento de los clientes en la liquidación de las facturas, así como las políticas que la empresa fije respecto a la estrategia de ventas mediante promociones o periodos extras de crédito.

2.2.3.1. Unidad de caja

Principio que en el sistema de Tesorería implica la centralización de la totalidad de los recursos financieros y ponerlos a disposición de la Tesorería

2.2.3.2. Fondos o Valores

Cualidad que poseen los bienes que los hace deseables, por su capacidad para satisfacer las necesidades humanas o utilidad a su poseedor.

Los fondos o valores más representativos de una entidad pueden ser:

- **Efectivo**

El efectivo es el dinero aceptado por una sociedad para realizar transacciones comerciales.

- **Cheques**

Según Perez y Merino (2012) define que: “Un cheque es una orden de pago puesta por escrito que permite a la persona que lo recibe cobrar una cierta cantidad de dinero que está estipulada en el documento y que debe estar disponible en la cuenta bancaria de quien lo expide”

2.2.3.3. Crédito

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, el crédito es el sistema de negociación mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor).

Sujeto de crédito

Es aquella persona natural o jurídica que reúne y cumple los requisitos para ser evaluado y posteriormente favorecido con el otorgamiento de una línea de crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa. Por consiguiente, cada empresa considerará de acuerdo a las características del negocio, los requisitos y condiciones necesarias para que el cliente pueda ser sujeto de crédito.

El crédito según los términos o plazos de pago

- **Crédito normal**

Es aquel usado generalmente dentro del sistema de crédito comercial o mercantil. En él las transacciones se pactan en un plazo definido, partiendo de la fecha de compra o facturación. Pueden operarse con facturas de 15,30 ó 45 días y también con letras de plazos ligeramente mayores a los expresados (60, 90, 120 días).

- **Créditos a plazos**

Como su nombre lo indica, es aquel en el cual la suma adeudada se desdobra en varias cuotas, partes o pagos. Tienen fechas de vencimiento distintas y distanciadas entre sí por períodos generalmente iguales.

- **Crédito rotativo**

Este tipo de crédito, denominado también de límite renovable, consiste en fijar al cliente un límite en el monto de sus compras. Una vez cubierto este tope o límite, no podrá hacer más compras hasta que efectúe un pago que reduzca su

saldo deudor, habilitándolo para hacer nuevas compras por un valor equivalente al monto pagado.

- **Crédito garantizado**

Cuando el crédito concedido tiene una garantía hasta por el límite autorizado. Si la deuda supera el monto de la garantía, él o los fiadores responderán solo por el monto que expresamente garantizaron.

- **Crédito por convenio**

Es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones, por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas.

2.2.3.4. Gestión

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Asimismo, la gestión comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la Institución.

Una gestión eficaz es importante, tanto para el logro como para el mantenimiento de las ventajas competitivas.

Reyes (1992), menciona que, “gestión es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa”.

Meza (1996), que ha impartido enseñanza sobre calidad a más de 1.500 compañías, cree que mejorar la calidad es responsabilidad de la gestión. Éste introdujo el concepto de defectos cero, como medio para convencer a los directivos de que no deben admitirse defectos. Asimismo, sugiere que la alta dirección comprometa a toda la Institución con los principios del concepto defectos cero y del de calidad y propone para ello la constitución de equipos dedicados a mejorar la calidad, el establecimiento de mediciones de la calidad para todas las actividades, la capacitación para la gestión de la calidad, los consejos de calidad e incluso una jornada dedicada a impulsar el principio de defectos cero. Esta jornada de defectos cero sirve para recordar a los empleados

que la institución se ha marcado una nueva pauta de calidad. Igualmente, establece la premisa de que cuando los gestores pongan en práctica el proceso de gestión (planificar, organizar, controlar y dirigir) deben incluir en el mismo, el concepto de calidad. La calidad debe ser objeto de consideración, de análisis y de aprendizaje, del mismo modo que lo son las funciones tradicionales de gestión. Por ejemplo, hay que considerar incompleto el plan de desarrollo de un servicio o de un producto, si en el mismo no se presta la atención debida a las dimensiones de la calidad, como la conformidad con las normas, el rendimiento, la fiabilidad y las percepciones de los clientes.

El proceso de gestión se considera integrado, por regla general, por las funciones de gestiones básicas. En el proceso tradicional de gestión se identifican: las funciones de planificar, organizar, dirigir y control que se vinculan entre si mediante la función de liderar. La planificación determina que resultados ha de lograr la organización; la organización específica, cómo se lograrán los resultados planificados, y el control comprueba si se han logrado o no los resultados previstos.

Funciones fundamentales de la gestión

Aguirre (s.f), destaca cuatro funciones importantes de la gestión: planificación, organización, dirección y control.

Debemos decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con estas cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

- La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la

planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

- La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparán todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica, un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.
- El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado, en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio. Teniendo en cuenta todo lo mencionado, podemos notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión. El mismo aporta un nivel mucho más alto de organización, permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo.

2.2.3.5. Convenios

Es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones, por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus

recursos o fortalezas; Asimismo, las partes o elementos de un convenio son: nombres y domicilio, objetivo general y/o específico, plazo o duración, operatividad, rescisión, financiación: posibilidades presupuestarias, anexos o planes de trabajo y resolución de conflictos.

2.2.3.6. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son créditos que la entidad concede a sus clientes y/o usuarios y su conducción trasciende en la entidad.

Ortega (2008), señala que las cuentas por cobrar “Son créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido”.

James (2002), define a las cuentas por cobrar como las sumas de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios a crédito.

Cuenca (2006), define que: “Las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad”.

Cobranzas

En términos generales, cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

La cobranza es la función complementaria de la operación crediticia, es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre

el sujeto de crédito, a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa.

Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de la empresa, estableciendo de esta forma procedimientos y planes estratégicos.

La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicios al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor.

Importancia de la cobranza

Las cuentas por cobrar son el resultado de un medio importante de colocación de los productos en el mercado como son las ventas al crédito, por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la entidad depende de una gestión eficaz de la cobranza.

Para cumplir con el objetivo de rentabilidad desde el punto de vista financiero debemos darle mayor rotación a nuestro capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. Por eso, el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la entidad.

El éxito en las cobranzas

Para cumplir con éxito la gestión de cobranzas debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Considerar que el éxito de las cobranzas se inicia en una buena evaluación de la solicitud de crédito.
- Las cobranzas son parte de la función financiera y de marketing, por lo tanto, complementariamente al objetivo del cobro, debe considerarse en la implementación de los procedimientos de cobranza, la vigencia del deudor como cliente de la empresa.
- El análisis y evaluación periódica de la gestión de cobro es vital para la formación de medios correctivos y planes estratégicos que permitan alcanzar las metas establecidas.
- La capacitación del personal de cobranzas en la función de marketing y sobretodo en el desarrollo de actividades que orienten a mejorar su capacidad negociadora y de comunicación son importantes para obtener resultados favorables en la gestión de cobranzas.
- El establecimiento de políticas, procedimientos y planes estratégicos relacionados con la gestión de cobros delimitan el camino adecuado para cubrir las necesidades de seguimiento y control de las operaciones de cobro.
- La automatización de los procesos internos de la empresa, relacionada con la gestión de cobranza, permite ejercer dicha función con mayor orden, rapidez y calidad de la información, colocando a la organización en un nivel competitivo en el mercado. (Instituto Peruano de Administración de Empresas: 103-120).

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la

gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

Por último, también podría aceptarse como operación básica de cobranza al descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de cobranza, el resultado que produce transformación de un crédito en disponibilidades permite que se la trate como una Cobranza, en lugar de considerarla como una operación básica secundaria (financiera).

La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que se comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

Diferentes formas de cobranzas

La cobranza puede asumir diversas formas en función del tipo de empresa que se trate, de las características de los deudores, de la radicación de los montos a cobrar, del volumen de operaciones, etc. Es probable que en una empresa se puedan aplicar más de un tipo de cobranza para lograr la cancelación de los créditos.

Cobranza por cobradores: en este caso, personal de la empresa sale a efectuar la cobranza directamente en el domicilio del deudor. Allí se percibe el dinero, los cheques o los pagarés que firma el deudor. De este tipo de cobranza se desprenden otras variantes:

Cobranza por repartidores: en algunos casos, dada la característica del producto que se comercializa, la Cobranza es realizada por el mismo repartidor que efectúa la entrega de la mercadería vendida. Suele ser usada por empresas que se dedican a la venta de productos alimenticios.

Cobranza por agencia: en este caso el deudor también es visitado en su domicilio. La diferencia radica en que la cobranza es realizada por alguna empresa dedicada especialmente a prestar ese servicio y que fue contratada con ese fin. En realidad no es una forma muy utilizada, reservándose su uso, generalmente, para el caso de créditos de difícil realización.

Cobranza por correspondencia: el deudor envía por correspondencia el importe de su obligación. Normalmente el deudor envía un cheque de manera tal que elimine cualquier riesgo por extravío o sustracción del valor.

Cobranza en Caja: en este caso es el cliente quien se traslada hasta la empresa para realizar el pago de su deuda. Esta forma suele emplearse en los comercios minoristas que venden sus mercaderías a crédito, generalmente cancelables al cabo de un número determinado de cuotas.

Cobranza por depósito bancario: en algunos casos, el deudor efectúa su pago depositando el importe adeudado en la cuenta corriente bancaria del acreedor. Generalmente en estos casos se usa un modelo de boleta de depósito especial que tiene una copia más que la habitual. Esa copia además queda en poder del Banco, quien la hace llegar a su cliente para hacerle saber a éste de la cobranza que se ha realizado.

Cobranza de documentos por medio de un Banco: entre los servicios que ofrecen los Bancos se encuentra el de cobranza de documentos. En estos casos los documentos a cobrar son entregados al Banco. Este envía el aviso de vencimiento al deudor para que efectúe el pago directamente en el Banco. Cuando el deudor paga, el Banco acredita el importe recibido en la cuenta de su cliente y notifica a éste del éxito de la gestión de cobranza. Si el documento no fuera cancelado a su vencimiento, el Banco puede encargarse del protesto del mismo.

Entre las normas propias de la cobranza, se distinguen las siguientes:

- **Utilización de recibos pre numerados:** para posibilitar un control estricto sobre la cobranza, los formularios que se utilizan como recibos deben venir encuadernados en talonarios y pre numerados de imprenta. Una copia de cada recibo extendido debe quedar adherido al talonario, como así también de aquellos que fueron anulados. Además debe instruirse al personal que emite los recibos para que el uso sea correlativo, es decir sin dejar recibos en blanco para utilizar más adelante. Básicamente, lo que se debe verificar es que de todo recibo emitido se envíe una copia a la empresa. Para ellos se puede controlar el talonario cuando éste se termina, observando si todos los recibos tienen una copia adherida, sumar el importe de las copias y controlar el total con las cobranzas rendidas, por quien utilizaba el talonario, en los días que abarca el uso del mismo. Otra forma de control consiste en observar diariamente si las copias de los recibos que se rinden tienen numeración correlativa. Los recibos deberán ser firmados por la persona que efectuó el cobro. Para cerrar el control, los formularios deben ser custodiados por un funcionario responsable (Jefe de cobranzas) y entregados a quienes los van a utilizar, bajo recibo firmado y cuando demuestren que se está por terminar el talonario que tienen en uso.
- **Liquidación inmediata de la cobranza:** esta norma procura que cuando se realice una cobranza fuera de la empresa, los fondos obtenidos lleguen cuanto antes a la Tesorería de la empresa o al Banco. Esto implica que si la cobranza es por cobradores, la rendición debe ser diaria. En el caso de que los cobradores se trasladen al interior, se requiere que diariamente realicen depósitos o transferencias desde los Bancos del interior. Concentrando los fondos cobrados lo antes posible, se controlan las disponibilidades que

pertenecen a la empresa, además de permitir que se utilicen transitoriamente estos valores con fines ajenos a los de la explotación.

- **Control de los valores recibidos por correspondencia:** el peligro de este tipo de cobranza es que en el momento de recibirse los valores no se emite un recibo que ampare el ingreso. Por tal razón, es conveniente que los valores no lleguen directamente a Caja sin ningún tipo de comprobante. Resulta conveniente que la correspondencia sea abierta directamente por Secretaría y que allí se confeccione una planilla con el detalle de los valores recibidos.
- **Concesión de descuentos por pronto pago:** éstos no deben ser autorizados por quien efectúa la cobranza. Esta norma pretende evitar el posible fraude que cometería quien cobrara un importe, e ingresara otro inferior, justificando la diferencia como un descuento concedido.
- **Endoso restrictivo de los cheques recibidos:** es necesario que ni bien se reciba un cheque se le inserte al dorso un sello que tenga la leyenda “Únicamente para ser depositado en la cuenta de XX”. De esta manera nadie podrá apropiarse del cheque, ya que el mismo solo podrá ser depositado en la cuenta de la empresa.
- **Cheque para depositar posteriormente:** es una práctica habitual que se entreguen cheques cuyo depósito debe ser postergado y que generalmente se extienden con fecha adelantada. Es una norma de Control Interno no aceptar cheques postdatados, ya que si entre la fecha de recepción del valor y la que figura en el mismo se produce el fallecimiento, la quiebra u otro tipo de inhabilitación del librador, serán muy problemáticas las posibilidades de efectivizar el cobro.

- **Transferencia de dinero o valores:** cada vez que se transfieren internamente efectivo o valores, debe hacerse de forma tal que la transferencia quede documentada, para que se sepa quién es el responsable de la custodia de los mismos. La documentación de transferencia implica un descargo para quien entrega el dinero y una responsabilidad para quien los recibe al firmarle la recepción de los valores. Por eso, es recomendable que los valores pasen por el menor número de manos posibles.
- **Custodia de documentos a cobrar:** es recomendable que los documentos a cobrar no queden en poder de quien efectúa el cobro o recibo de los fondos, pues se posibilita que se extraigan fondos de la cobranza y se reemplacen estos importes por un documento. Por tal motivo es recomendable que esos documentos queden en poder de personas que no tengan acceso a las disponibilidades.
- **Depósito íntegro e inmediato de la cobranza:** se procura que diariamente se realice el depósito total de la cobranza y al mismo tiempo emitir un cheque, para extraer los fondos necesarios del Banco. De esta manera se posibilita un eficiente control al verificar que la cobranza de cada día ha llegado a la Institución Bancaria.

Circuito de cobranzas

Se describe en fases, de manera que ello permite un análisis más exhaustivo de las operaciones allí contenidas.

- **Fase 1: Identificación de oportunidades de cobro**

La cobranza surge de una operación previa de ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza, ya

se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento), que permitirá identificar en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro.

Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.

- **Fase 2: Preparación de la gestión de cobro**

La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado de la gestión (“no cobrado” o, en caso contrario, número de recibo, tipo de recaudación de importe neto y descuento).

En el caso de cobranzas por correspondencia —cuando los clientes cancelan sus deudas a través del envío de cheques por correo— deben tomarse determinados recaudos por razones de control. En primer lugar, la correspondencia deberá ser recibida y manejada por un sector ajeno a Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción. En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada

para registrar los valores recibidos por correspondencia. Luego, los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

- **Fase 3: Gestión de cobro**

Si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, éstos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados.

Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite, con el detalle del número de cheque, Banco, importe y número de recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

- **Fase 4: Rendición de la cobranza**

Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello).

Es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición.

Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la “pantalla rendición” debe ser avalada por la correlativa información contenida en los recibos (cuya copia formará parte de la rendición) y en los valores recibidos.

La documentación así elaborada y los valores serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual figurarán también registrados, si ello ocurrió, los valores recibidos por correspondencia.

Por su parte, el sector cobranzas deberá actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento, con su documentación y su circuito informativo depurados. Dentro de esta fase, resta efectuar en la institución bancaria —por parte del sector Tesorería— el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia. Las cobranzas recibidas deben ser depositadas íntegramente y sin demoras. Esto significa que no deben tomarse esos fondos (ni parte de los mismos) para efectuar pagos. Estos serán efectuados a través del fondo fijo (si la erogación es de poca significación) o por medio de cheques propios, si su importancia lo requiere.

- **Fase 5: Control y registración de la cobranza**

El sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el Subdiario de Ingresos y Egresos. La información a que hacemos referencia (base del control) es la siguiente:

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en los listados de cobranzas de los cobradores y con el listado de valores recibidos por correspondencia.

En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.

La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de las boletas de depósito.

Cobranza Proyectada

La proyección de cobranzas es lo que la empresa espera cobrar en un periodo de tiempo, su importancia radica en la medida en que alimentan diversos procesos de gestión y planeación dentro de la empresa.

Cobranza Real

La conforman las cobranzas realizadas en un periodo establecido que es de mucha importancia por ser la clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta siga operando con normalidad.

2.2.3.7. Políticas de crédito

Las políticas de créditos pueden definirse como aquellas normas directrices o cursos generales de acción que se aplican diariamente en las situaciones recurrentes para alcanzar determinadas metas u objetivos.

La política de crédito da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, la entidad no solo debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de éstos al tomar decisiones de crédito.

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la entidad.

Las políticas de crédito se aplican con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos por la gerencia. Ellas proveen el marco o guía para las decisiones consistentes que garanticen el logro de los objetivos en pocas palabras son la amplia y sólida base a partir de la cual se impulsan las acciones y decisiones.

Las políticas indican el camino para llegar a esas metas u objetivos, y dan la pauta de cómo actuar para lograrlo.

A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean efectivas como guía general para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos pueden asumir la forma de procedimientos que explican cómo el personal de Créditos y Cobranzas debe llevar a cabo dicha política.

Las políticas de créditos se traducen en los procedimientos que garantizan la consecución de los objetivos establecidos para la Gerencia. Por tanto, una vez definidos los objetivos, se procede a detallar las normas directrices o cursos generales de acción, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas.

Factores que se consideran en la política de créditos

Hay varios factores que tienen que considerarse cuando en una empresa se está desarrollando una política de créditos o actualizando la vigente.

Dependiendo de cada tipo de negocio y del estilo gerencia, esos factores van a tener en cada caso una importancia relativa. Pero todos juntos forman el contexto dentro del cual debe funcionar esa política.

Esos factores son los siguientes:

- Las condiciones actuales del sector industrial o comercial al que pertenece la empresa.
- La competencia o forma como manejan las otras empresas el mismo ramo los asuntos relacionados con el crédito y la cobranza. En este punto, debe aclararse que no se trata de copiar fielmente las políticas ajenas, sino de tenerlas en cuenta como elementos de juicio para no actuar de manera totalmente distinta, al punto de que peligre nuestra participación en el mercado.
- La posición financiera de la empresa para decidir hasta qué punto es conveniente continuar vendiendo al crédito.
- Los objetivos y políticas de otros departamentos con los cuales debe ser compatible la política de crédito.
- Diseño de una política de créditos

La política de créditos que es expresada en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas de un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe contar por escrito es lo que se conoce como manual de organización, políticas y procedimientos.

En términos generales, el departamento de créditos responde a los siguientes lineamientos:

- Coordinar sus actividades con toda la organización, en concordancia con las políticas establecidas.
- Contribuir a alcanzar buenas y durables relaciones comerciales con todos sus clientes. Esto obliga a todos sus miembros a asumir actitudes positivas y constructivas.
- Proteger la inversión de la empresa en cuentas por cobrar a través de prácticas y procedimientos prudentes y flexibles.

Definidos los objetivos de la entidad y, consecuentemente, de la oficina de créditos, se procede a detallar en términos de procedimientos lo que será la política que debe adoptarse tanto para conceder créditos como para realizar las cobranzas.

En lo que respecta a los créditos se debe seguir los siguientes puntos:

- Definir a quienes se otorgarán créditos: solamente a personas jurídicas, solamente a personas naturales o a ambas.
- Definir el plazo en el que se extenderán los créditos.
- Cuál es el monto mínimo de una venta al crédito.
- Qué tipo de garantías se utilizarán en el sistema de créditos.
- Cómo debe realizarse la investigación comercial para decidir sobre los créditos a otorgarse.
- ¿Se establecerán niveles de decisión para otorgar créditos o toda la responsabilidad será del ejecutivo encargado del área?
- Qué tratamiento se dará a las cuentas del Estado.
- Cuál será el procedimiento para controlar las líneas de crédito otorgadas.

2.2.3.8. Tesorería

El concepto de tesorería es un concepto utilizado en el área económica y hace referencia a la parte de la empresa que tiene como fin realizar las operaciones que están relacionadas con el flujo monetario.

Estas operaciones las podemos englobar o agrupar en tres tipos: el cobro de las ventas, el pago de los gastos ocasionados por la actividad de una entidad y el flujo generado fruto de la gestión de caja y de todas aquellas relacionadas con las instituciones financieras.

Por otra parte el área de tesorería es la que controla más directamente los movimientos reales de dinero de la entidad, es decir, lo que entra y lo que sale de la misma en forma de valor monetario. Además se encarga de aplicar un conjunto de medidas y procesos administrativos que permiten prevenir los errores en cuanto al manejo de efectivo.

2.2.3.9. Riesgos

Desde un punto de vista financiero, el riesgo significa incertidumbre sobre la evolución de un activo, e indica la posibilidad de que una inversión ofrezca un rendimiento distinto del esperado (tanto a favor como en contra del inversor).

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.

El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

2.3. Definición de términos

Organización.

Dos o más personas que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Meta.

Fin que pretende alcanzar la organización, que puede ser cualitativa o cuantitativa.

Gerente

Persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus metas.

Gestión.

Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Actividad que consiste en administrar un negocio o una parte de éste. Método seguido para la ejecución de esa actividad. Acción y efecto de administrar.

Gestionar.

Hacer diligencias para el logro de algo.

Eficacia

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Eficiencia:

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

- Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.
- Es una medida normativa de la utilización de recursos en la medida del alcance de resultados.
- En términos económicos es una relación entre insumos y productos, es la razón entre esfuerzo y resultado, entre gastos e ingresos, entre costo y beneficio.

Créditos

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios. Crédito es prestar dinero a un cierto plazo y bajo ciertas condiciones entre las partes que intervienen (Como plazo, moneda, interés, garantía, etc.).

Cobranza

Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere ésta. Cobranza es la acción de gestionar el pago en los plazos acordados por el crédito otorgado.

Control. Es la facultad, directa o indirecta de dirigir una empresa, ya sea a través del capital pagado o de alguna forma.

Acciones de Control Interno son las acciones de monitoreo a efectos de detectar errores en la aplicación de procesos o procedimientos.

Normas de Control Interno son guías generales dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos en las entidades públicas, en el marco de una adecuada estructura de Control Interno.

Rescisión. La rescisión es una forma particular de ineficacia del contrato que procede de un momento posterior a la celebración del mismo, el cual nace plenamente válido, pero posteriormente puede ser declarado ineficaz por sus efectos lesivos o perjudiciales para una de las partes o de un tercero. La regulación general de la rescisión se realiza una vez más en relación con los contratos, pero el alcance de esta forma de ineficacia se extiende a otros actos de autonomía privada que se engloban en la categoría general del negocio jurídico.

La rescisión se distingue, legal y teóricamente, con facilidad de la nulidad y anulabilidad del negocio: la rescisión presupone un negocio jurídico inicialmente válido mientras que la nulidad y la anulabilidad implican la invalidez inicial del negocio a que estén referidas. Según el Código Civil los contratos válidamente celebrados pueden rescindirse en los casos establecidos por la ley.

Cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar representan el derecho de cobranza de la venta de bienes, servicios, derechos administrativos y otros ingresos.

Ingresos por Servicios Hospitalarios. Recaudación de ingresos por la prestación de servicios en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Ingresos por venta de medicamentos. Recaudación de ingresos por venta de medicamentos en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Políticas. La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.

Riesgos. El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

Rentabilidad. La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente.

Liquidez. La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Tesorería. Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo Estudio

La presente investigación tiene por diseño de un estudio no experimental cuantitativo, porque es un estudio que se realiza sin manipular las variables y que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2010, pág. 149).

Según su naturaleza, es investigación cuantitativa, porque cuantifica los valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y serán elaborados en base a las dimensiones e indicadores de las variables, asimismo se elaboran las tablas y figuras estadísticas coherentes con la metodología empírica.

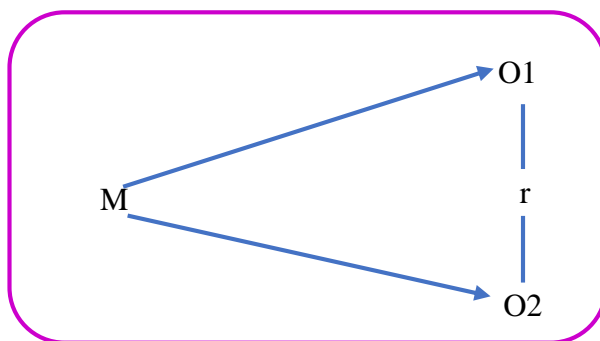
Para esta investigación se adoptará un enfoque metodológico cuantitativo, los hallazgos, que se obtuvo ayudarán a la toma de decisión para establecer nuevos instrumentos para mejorar el sistema de control interno en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

3.2. Diseño del Estudio

Según su carácter la presente investigación es **Descriptivo- Correlacional Causal de corte transversal, descriptivo** porque describió la variable Control Interno, así como lo relacionado a las Cuentas por cobrar (R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio, 2006, pág. 103) y **correlacional**, porque se centra principalmente en los aspectos visibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico-analítica y se obtendrán pruebas estadísticas. Pretenden analizar cómo se relacionan o influyen diversos conceptos, variables o características entre sí o, también si no se relacionan. (R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio, 2006, pág. 104).

Será una investigación **descriptiva** en un primer momento, luego “**correlacionada** buscando causalidad o influencia de variables mediante la relación de acuerdo con la finalidad de la investigación, **de corte transversal** por la aplicación de instrumentos y estudio se realizará en un solo momento.

El diseño de estudio que emplearemos es el Descriptivo – Correlacional causal de corte transversal, el cual se muestra en el siguiente diagrama.



Denotación:

M = Muestra de Investigación.

O1 = Control Interno

O2 = Gestión de Cuentas por Cobrar

r = Posible causalidad o relación de las variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está conformada por veinte cuatro (24) trabajadores Administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que se encuentran relacionado a las funciones del sistema de control interno y la gestión de cuentas por cobrar, se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1
Distribución de la población

Nº	Dirección	Genero	Población
1	Dirección Ejecutiva	Varón	1
2	Oficina de Planeamiento Estratégico	Mujer	2
3	Oficina de Asesoría Jurídica	Varón	1
4	Oficina de Administración	Mujer	1
5	Oficina de Tesorería	Varón	6
		Mujer	2
7	Oficina de Estadística	Varón	3
		Mujer	5
8	Oficina de Convenios	Varón	1
		Mujer	2
Total			24

Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

3.3.2. Muestra

La muestra está conformada por parte del personal que integra todo el proceso de Control Interno en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado; la muestra es de 24 personas; dirección ejecutiva (1), oficina de planeamiento estratégico (2), oficina de administración (1), Oficina de Tesorería (8), oficina de estadística (8), oficina de convenios (3), oficina de asesoría jurídica (1), siendo los resultados obtenidos generalizados al número total de ellos.

3.4 Métodos y técnicas

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

3.4.1.1 Encuesta

La encuesta se realizó a los trabajadores del HSR

3.4.1.2 Revisión Documental

Se revisó la documentación concerniente al objeto de estudio

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

3.4.2.1 Cuestionario

Se utilizarán instrumentos validados y codificados los cuales nos permitirán recoger los datos y medir las variables para efectuar las correlaciones y sacar los resultados de las hipótesis correspondientes.

Para la variable el control interno y gestión de cuentas por cobrar, se ha desarrollado la encuesta con escala de Likert, dirigido a los trabajadores del HSR.

3.4.1 Lista de cotejo

Se revisó información con la finalidad de establecer la existencia o no de documentos relacionados al objeto de estudio.

3.5 Tratamiento de los datos

a) Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre el Control Interno y en la gestión de cuentas por cobrar.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias.
- Elaboración de gráficos estadísticos.

b) Estadística inferencial:

- Elaboración de Tablas para contrastación de Hipótesis.

Para el procesamiento y obtención de los resultados estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis, se utilizará el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V.24).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentaran los resultados de la investigación, siendo de mucha importancia este capítulo, porque brindara información relevante, para tomar conciencia del control interno y la incidencia en la gestión de cuentas por cobrar del HSR.

4.1. Resultado de la Aplicación de la Encuesta

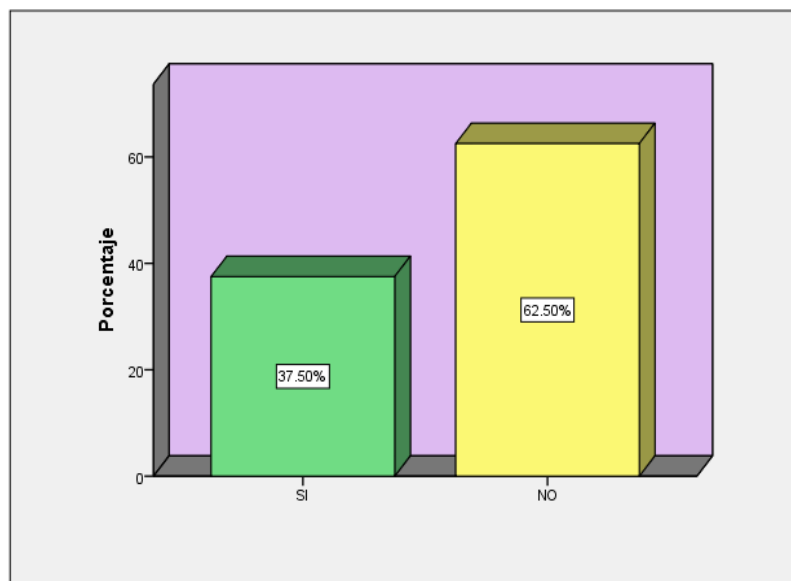
4.1.1. Actitudes y acciones para un ambiente de confianza

Tabla 2
Actitudes y acciones para un ambiente de confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	32,1%	37,5%	37,5%
	NO	15	53,6%	62,5%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 1
Actitudes y acciones para un ambiente de confianza



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 2 y la Figura 1 nos indica que para promover las actitudes y acciones del titular y los funcionarios del HSRPM es necesario que exista un ambiente de confianza adecuado en el área que desempeña y como resultado nos da que un 37,5% que el titular y funcionario demuestra dichas actitudes y acciones, un 62,50% indica que el titular y funcionario no demuestra dichas actitudes y acciones.

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que 15 personas entre funcionarios y servidores del HSRPM no promueven con sus actitudes y acciones la existencia de un ambiente de confianza adecuado; Sin embargo, 9 personas entre los funcionarios y servidores del HSRPM promueven el ambiente de confianza positivo que coadyuvara a la mejora de la gestión.

En tal sentido, al no promover el ambiente de confianza positivo por todos los funcionarios y servidores no permite que la entidad tenga una mejora continua permanente.

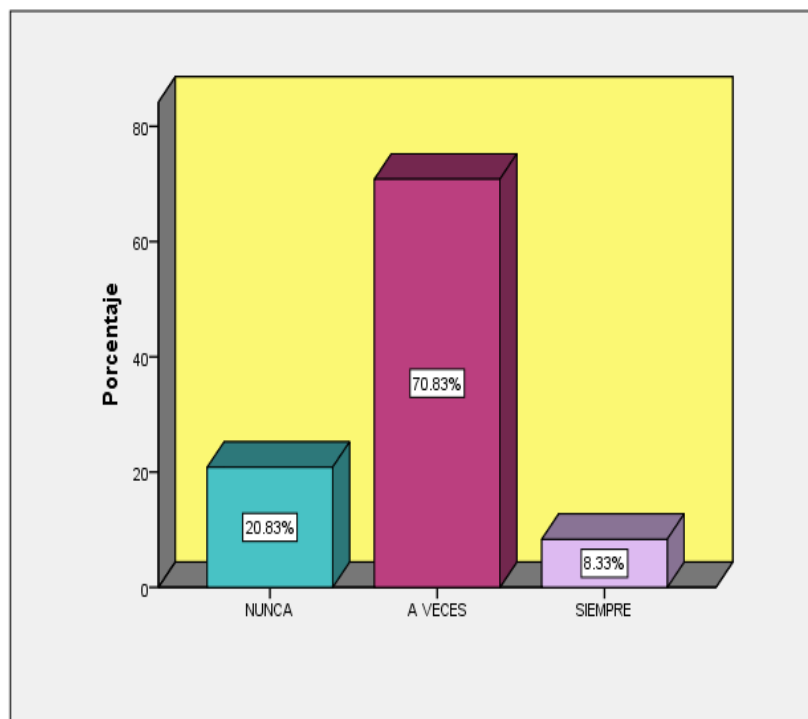
4.1.2. Control interno, integridad y valores éticos

Tabla 3
Control interno, integridad y valores éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	17,9%	20,8	20,8
	A VECES	17	60,7%	70,8	91,7
	SIEMPRE	2	7,1%	8,3	100,0
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 2
Control interno, integridad y valores éticos



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 3 y la Figura 2 nos indica sobre las actitudes de apoyo hacia el control interno tomando en cuenta la integridad y los valores éticos establecidos en la entidad y según la encuesta realizada a 24 personas nos indica que un 20,8% nunca existe las actitudes de apoyo, un 70,8% indica que a veces existe actitudes de apoyo y un 8,3% que siempre existe esa actitud de apoyo hacia el control interno.

Comentario

Se puede observar que del total de nuestra muestra, 17 encuestados entre funcionarios y servidores de la entidad indican que reconocen que es mínima o casi nula la actitud de apoyo que contribuya a fortalecer el ambiente de control;

no obstante 2 encuestados entre servidores y funcionarios señalan que en la entidad existe de manera continua una actitud de apoyo adecuado hacia el control interno y 5 encuestados entre servidores y funcionarios indican que es nula la actitud de apoyo hacia el control interno.

En este contexto al no tener un apoyo permanente hacia el control interno por parte de todos los funcionarios y servidores con base a principios y valores no permite tener una cultura organizacional que subsista a los cambios de las personas que ocupan temporalmente los cargos en la entidad.

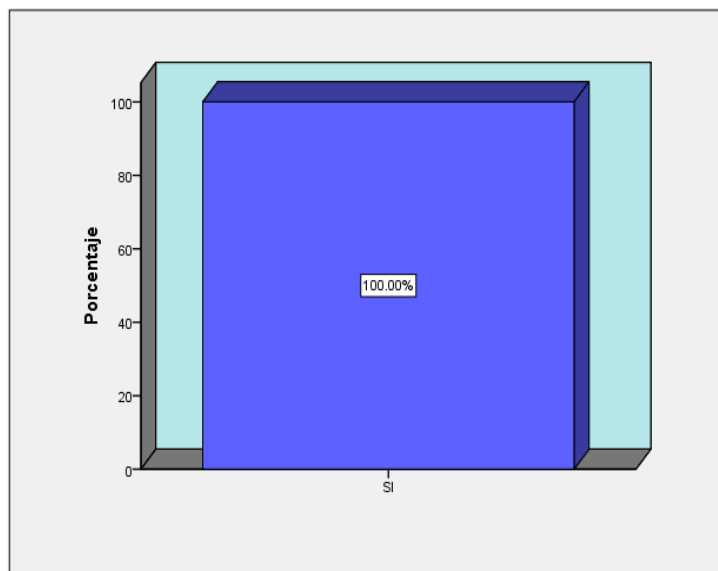
4.1.3. Control interno y los objetivos

Tabla 4
Control interno y los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	24	85,7%	100,0%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 3
Control interno, y los objetivos



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 4 y la Figura 3 nos indica si los encuestados creen que el control interno constituye un medio para lograr los objetivos establecidos, en este caso el 100% manifestaron positivamente.

Comentario

Respecto al control interno el personal encuestado está convencido en su totalidad que el control interno si es un medio para el logro de los objetivos, ya que permite que se cumpla de forma eficiente y oportuna los procesos y operaciones.

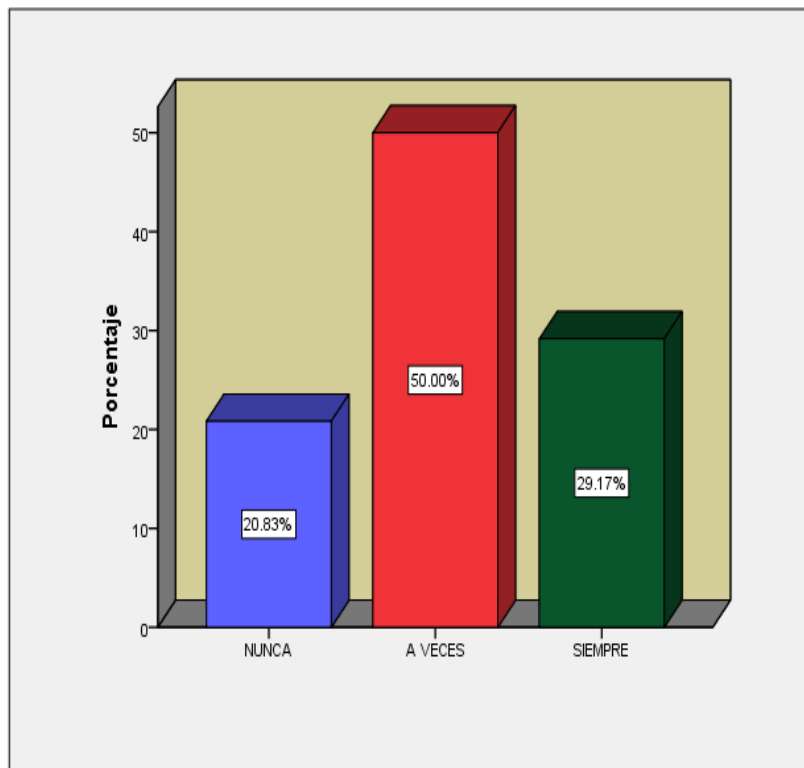
4.1.4. Identificación de Riesgos

Tabla 5
Identificación de riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	17,9%	20,8%	20,8%
	A VECES	12	42,9%	50,0%	70,8%
	SIEMPRE	7	25,0%	29,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
	Total	28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 4
Identificación de riesgo



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 5 y la Figura 4 identifica los riesgos en el área tomando como base los eventos y tendencias pasadas, según los encuestados manifiestan lo siguiente, un 20,8% manifiesta que nunca toman como base los eventos y las tendencias, el 50% indica que a veces lo toman como base y un 29,2% indican que siempre se toma en cuenta los eventos y tendencia pasadas para identificar los riesgos.

Comentario

Según los resultados obtenidos se puede percibir que 12 encuestados manifiestan que son pocas las veces que toman eventos y tendencias pasadas para identificar riesgos; por otro lado 4 encuestados señalan que para identificar un riesgo no toman eventos y tendencias retrospectivas y 7 encuestados indican que si se toman eventos y tendencias pasadas para luego identificar dichos riesgos

Por tanto, al no desarrollar un entendimiento con base a acontecimientos pasados conlleva a que el funcionario y servidor público no pueda identificar riesgos potenciales que pudieran afectar la consecución de los objetivos de la entidad.

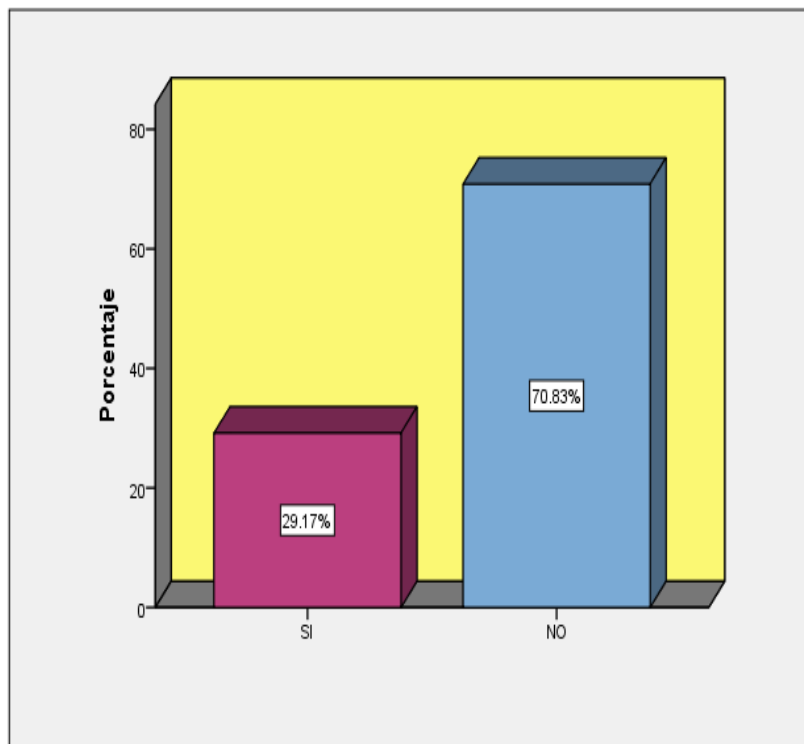
4.1.5. Mecanismo de control para el logro de objetivos

Tabla 6
Mecanismo de control para el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	25,0%	29,2%	29,2%
	NO	17	60,7%	70,8%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 5
Mecanismo de control, para el logro de objetivos



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 6 y la Figura 5 identifica que si existe los mecanismos de control que permita identificar y valorar los riesgos y que puedan impactar en el logro de los objetivos de los procesos en el área que se desempeña, los encuestados nos indica que el 29,17% que si existe mecanismos de control, pero un 70,87% indica que no existen los mecanismos de control para identificar y para valorar los riesgos.

Comentario

Del personal encuestado, 17 señalan que no existen mecanismos de control que les permita identificar y valorar los riesgos y 7 indican que si existe mecanismos de control.

En consecuencia, al no establecer instrumentos o dispositivos de control para identificar riesgos, impactaría de forma negativa al logro de los objetivos determinados.

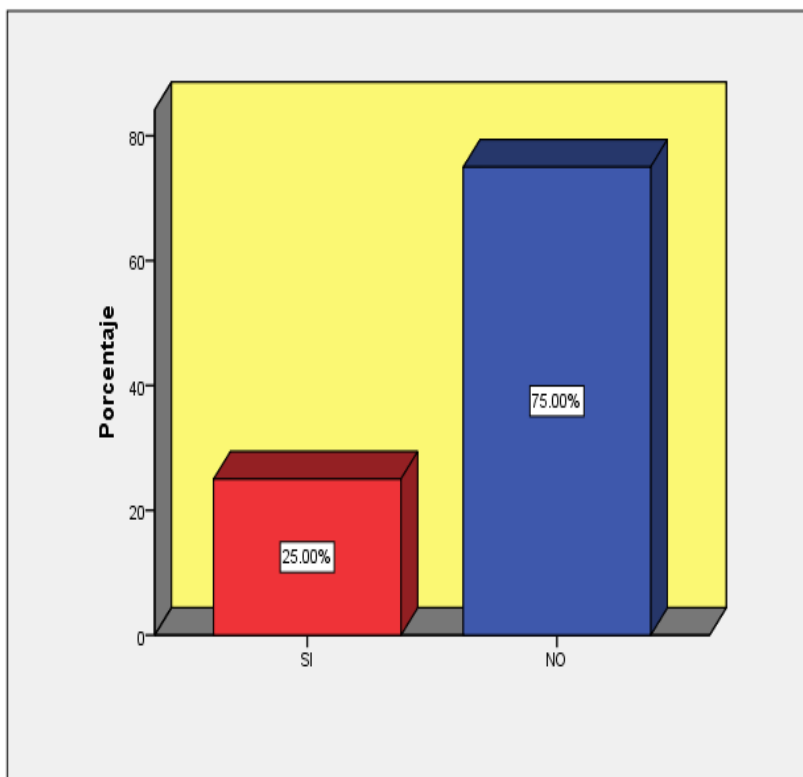
4.1.6. Sistema Informática

Tabla 7
Sistema Informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	21,4%	25,0%	25,0%
	NO	18	64,3%	75,0%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 6
Sistema Informática



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 7 y la Figura 6 muestra si las diferentes oficinas cuentan con un sistema informático que les permita superar las situaciones adversas para el normal desarrollo de sus actividades de los 24 encuestados manifestaron que el 25% cuentan con un sistema informáticos y el 75% contestaron que no cuentan con el sistema informático

Comentario

Se puede apreciar que 18 personas encuestadas no cuentan con un sistema informático adecuado; sin embargo, 6 encuestados indican que si cuentan con un sistema informático.

En ese sentido los funcionarios y servidores que no cuentan con un sistema informático apropiado no se les permiten superar situaciones contrarias que se les pudieran presentar lo cual afectaría el normal desarrollo de sus actividades y logro de objetivos.

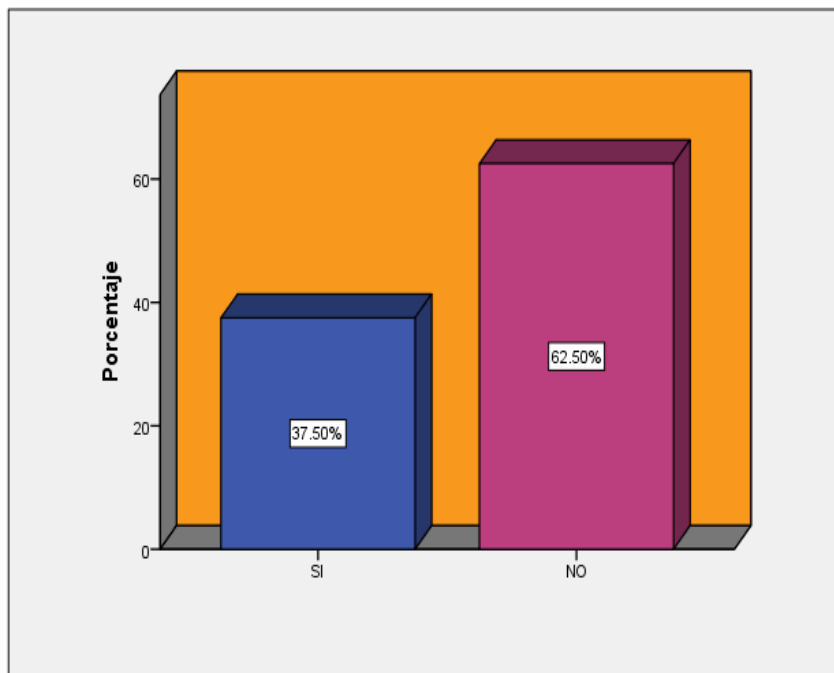
4.1.7. Mecanismos para el control de servicios

Tabla 8
Mecanismos para el control de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	32,1%	37,5%	37,5%
	NO	15	53,6%	62,5%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 7
Mecanismos para el control de servicios



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 8 y la Figura 7 muestra si las Oficinas centrales y las jefaturas implantan mecanismos que garanticen el control de los servicios que presta la entidad y el resultado es que un 37,5% opinan que si se implementa mecanismos y un 62,5% opinan que no existe ninguna implantación que garanticen el control de los servicios.

Comentario

Según los resultados obtenidos se observa que 15 encuestados indican que no existe ninguna implantación de control que garantice el eficiente control de los servicios que presta la entidad; por otra parte 9 de los encuestados indican que

si se efectúan mecanismos que garantice el eficiente control de la prestación de servicios

En tal sentido al no establecer un conjunto de procedimientos adecuados y razonables no permite ejercer un control efectivo a los servicios que brinda la entidad.

4.1.8. Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior

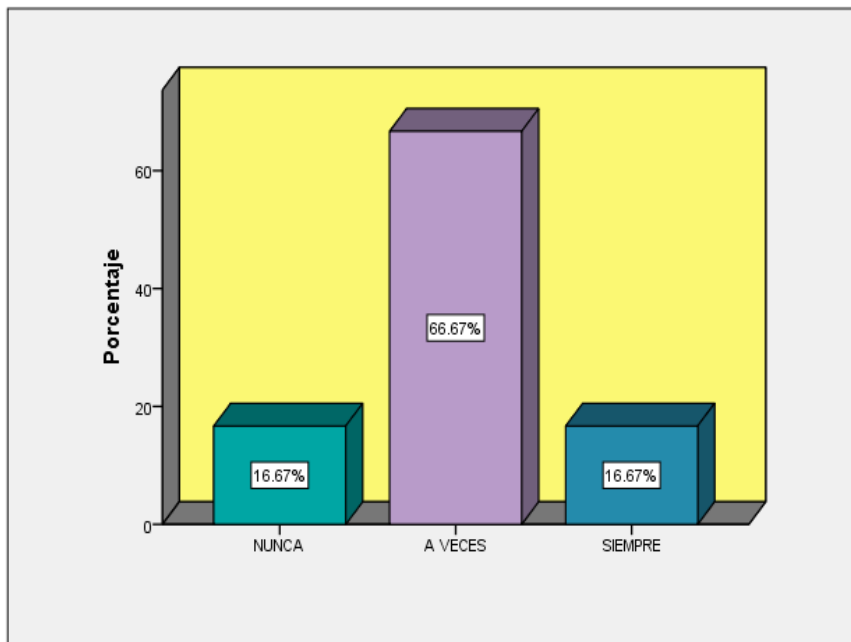
Tabla 9

Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	14,3%	16,7%	16,7%
	A VECES	16	57,1%	66,7%	83,3%
	SIEMPRE	4	14,3%	16,7%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 8
Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 9 y la Figura 8 muestra si los diferentes procesos, actividades o tareas significativas son verificados antes y después de realizarse, así como el registro y clasificación para su revisión posterior del análisis realizado a los encuestados. No indica que el 16,7% manifiesta que nunca son verificados, un 66,7% manifiestan que a veces existe dicha verificación y un 16,7% indica que siempre son verificados.

Comentario

Se aprecia que de 16 personas entre funcionarios y servidores señalan que ocasionalmente se realiza una verificación anterior y posterior de los procesos; por otra parte 4 personas entre funcionarios y servidores indican que no realizan

verificación de los procesos; asimismo, 4 personas entre funcionarios y servidores indican que si se realiza la verificación anterior y posterior de los procesos.

Con respecto a lo antes mencionado es importante señalar que los procesos, actividades o tareas significativas realizadas por funcionarios y servidores deben ser verificados antes y después para que se pueda corregir cualquier error u omisión que se haya cometido en el momento del procesamiento de los datos.

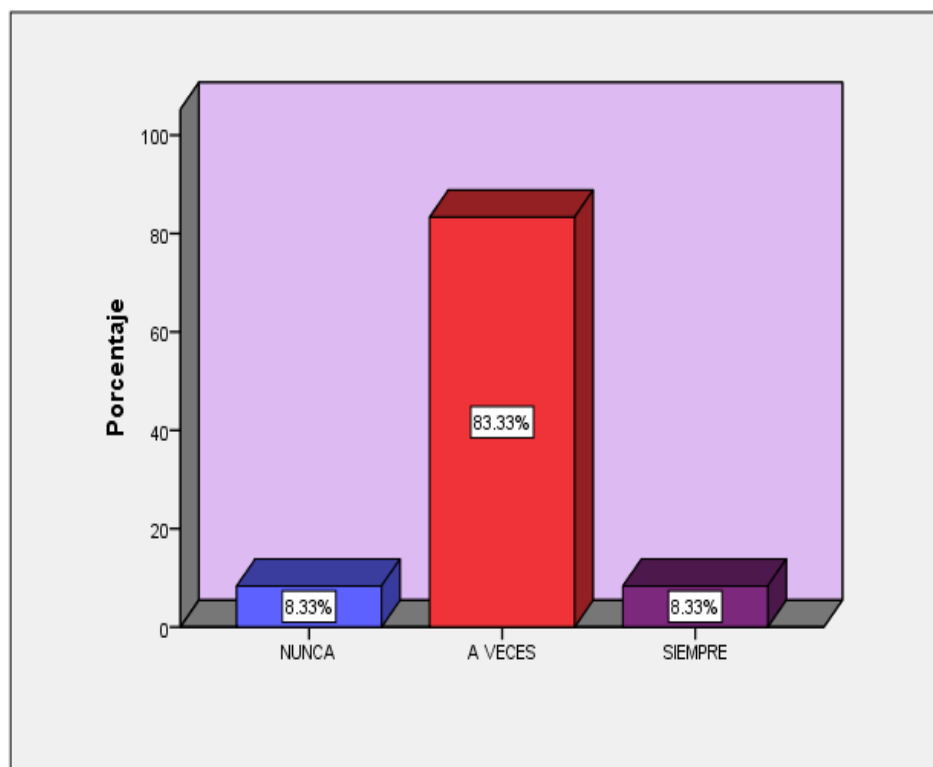
4.1.9. Verificación de actividades o tareas significativas para su verificación posterior

Tabla 10
Procedimientos y actividades para el cumplimiento de reglamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7,1%	8,3%	8,3%
	A VECES	20	71,4%	83,3%	91,7%
	SIEMPRE	2	7,1%	8,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 9
Procedimientos y actividades para el cumplimiento de reglamentos



Fuente:

SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 10 y la Figura 9 muestra si los diferentes procesos, actividades o tareas significativas son revisados periódicamente para asegurar el cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos, vigentes y demás requisitos, del análisis realizado a los encuestados no indica que el 8,3% manifiesta que nunca son revisados periódicamente, y el 83,3% manifiestan que a veces existe alguna revisión y un 8,3% indica que siempre existe las revisiones constantes con la finalidad de dar cumplimiento a los reglamentos, políticas procedimientos vigentes.

Comentario

Se puede observar que 20 encuestados indican que no es continuo la revisión de procesos, actividades o tareas significativas; por otra parte, se observa que 2 encuestados indican que nunca son revisados sus actividades o tareas significativas; asimismo 2 encuestados indican que si existe la revisión constante a los procesos, actividades y tareas que aseguren el cumplimiento de la normativa.

En consecuencia, al no asegurar el cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos, vigentes y demás requisitos de todos los servidores y funcionarios genera que no se brinde productos y servicios de calidad que contribuyan a la mejora continua de la entidad.

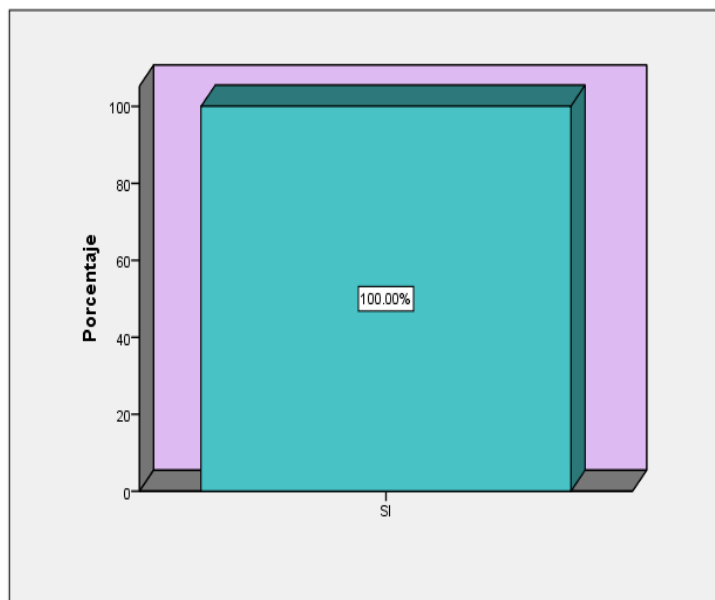
4.1.10. Confiabilidad, calidad, pertinencias de la información

Tabla 11
Confiabilidad, calidad, pertinencias de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	24	85,7%	100,0%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 10
Confiabilidad, calidad, pertinencias de la información



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 11 y la Figura 10 muestra si el funcionario o servidor público designado asegura la confiabilidad, calidad suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información, de la recopilación encuestada a 24 empleados de la institución manifiesta en un 100% que aseguran la información correspondiente es confiable y que se entrega en su oportunidad.

Comentario

Los funcionarios y servidores del HSPM aseguran que la información que generan y comunican son confiables suficientes y pertinentes.

Al respecto al generar y comunicar información confiable y pertinente, permite a que la otra parte disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas lo cual contribuirá en la mejora periódica de la entidad.

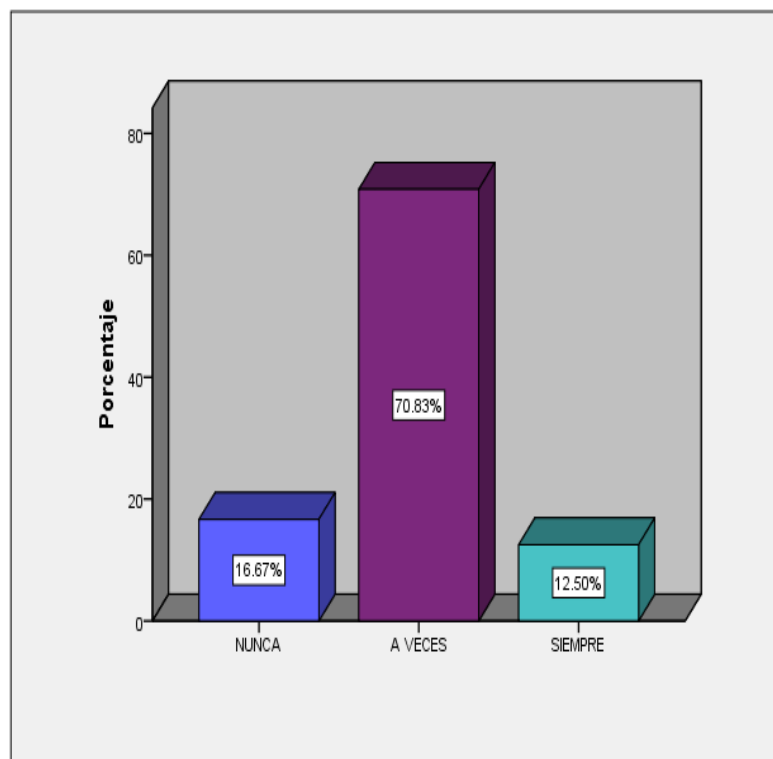
4.1.11. Comunicación en operaciones y actividades de desempeño

Tabla 12
Comunicación en operaciones y actividades de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	14,3%	16,7%	16,7%
	A VECES	17	60,7%	70,8%	87,5%
	SIEMPRE	3	10,7%	12,5%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 11
Comunicación en operaciones y actividades de desempeño



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 12 y la Figura 11 muestra si existe una comunicación efectiva entre los servidores públicos que participan en las operaciones y actividades de desempeño, los encuestados en un número total manifestaron un 16,67% que nunca existe una comunicación un 70,83% que a veces hay una comunicación y que el 12,50% que siempre existe comunicación efectiva servidores públicos.

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que 17 encuestados indican que por momentos si existe una comunicación efectiva entre los servidores y

funcionarios que participan en las operaciones y actividades del área que desempeña; sin embargo, 4 encuestados indican que jamás existe una comunicación, por otra parte 3 de los encuestados indican que si existe una comunicación efectiva entre funcionarios y servidores.

En tal sentido al no tener una comunicación efectiva duradera entre los servidores y funcionarios no permite una adecuada toma de decisión que contribuya a la mejora de gestión de la entidad.

4.1.12. La Información, cumplimiento de obligaciones y responsabilidades

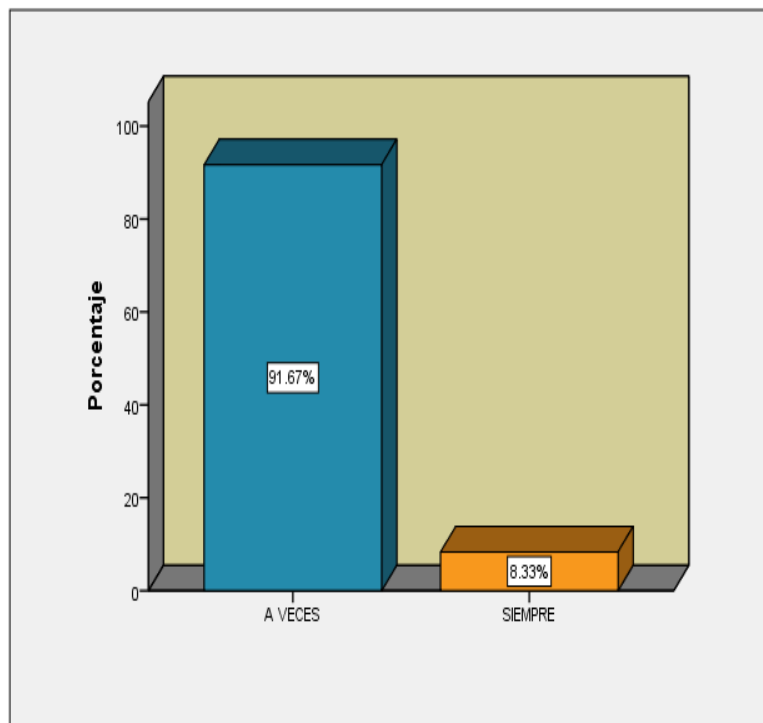
Tabla 13

La Información, cumplimiento de obligaciones y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	22	78,6%	91,7%	91,7%
	SIEMPRE	2	7,1%	8,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 12

La Información y el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades

Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 13 y la Figura 12 muestra si la información que brinda otras áreas es confiable y clara de tal manera que permita cumplir con obligaciones y responsabilidades de la información obtenida de parte de los funcionarios un 91,67 % a veces y 8,33% siempre es confiable la información que brinda otras áreas.

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que 22 encuestados indican que ocasionalmente las otras áreas brindan información confiable y clara que les permita cumplir con sus obligaciones y responsabilidades; no obstante, 2

encuestados indican que siempre es confiable la información que proporcionan otras áreas de la entidad.

En ese contexto el funcionario y servidor al no procesar información constante dicho proceso no presenta un alto grado de calidad que sea suficiente y conveniente que ayude a cumplir los objetivos del área.

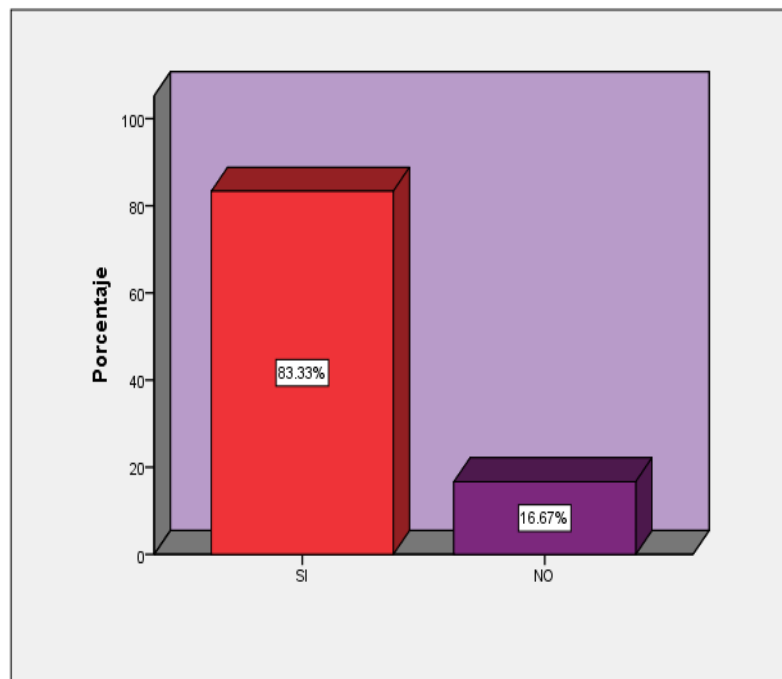
4.1.13. Adecuado monitoreo de los procesos

Tabla 14
Adecuado monitoreo de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	71,4%	83,3%	83,3%
	NO	4	14,3%	16,7%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 13
Adecuado monitoreo de los procesos



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 14 y la Figura 13 muestra si el monitoreo de los procesos y operaciones en una determinada área permite conocer oportunamente si estos se realizan en forma adecuada. De los encuestados se ha determinado que el 83,33% opina que el monitoreo de los procesos permite conocer oportunamente la realización adecuada y un 16,67% manifiesta que el monitoreo de los procesos no permite conocer en forma adecuada.

Comentario

Se puede apreciar que 20 encuestados indican que el monitoreo oportuno de los procesos y operaciones si permite conocer que estos se realicen en forma

adecuada; sin embargo, 4 encuestados indican que el monitoreo a las actividades y tareas no permiten conocer si estos se realizan en forma adecuada.

Con respecto a lo antes mencionado es necesario realizar monitoreos a las actividades y tareas para asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones institucionales.

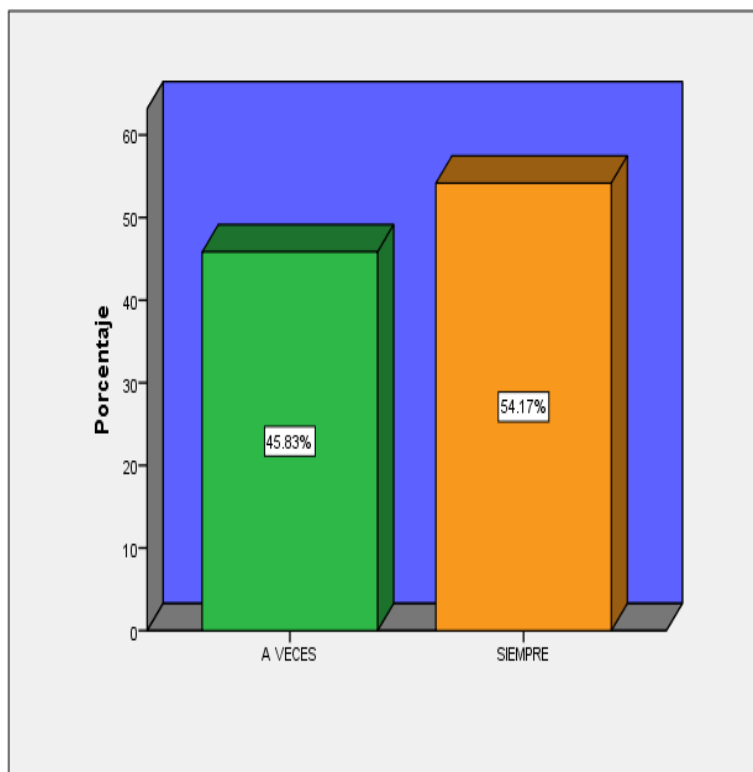
4.1.14. El desempeño de funciones y las acciones de prevención cumplimiento y corrección

Tabla 15
El desempeño de funciones y las acciones de prevención cumplimiento y corrección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	39,3%	45,8%	45,8%
	SIEMPRE	13	46,4%	54,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 14
El desempeño de funciones y las acciones de prevención cumplimiento y corrección



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 15 y la Figura 14 muestra si el funcionario dentro de sus funciones adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad, de los encuestados manifestaron un 45,83% manifestaron que a veces adoptan acciones de prevención y un 54,17% manifiestan que siempre adoptan acciones de prevención.

Comentario

Se observa que 13 encuestados señalan que durante su desempeño si adoptan las operaciones necesarias para advertir, verificar y corregir; sin embargo 11 de los encuestados indican que en ocasiones adoptan acciones de prevención que garantice la calidad.

En este contexto al no adoptar por todos los encuestados las acciones de prevención, cumplimiento y corrección en el desempeño de sus funciones no facilita ni asegura la calidad de las operaciones de la entidad; asimismo, no brinda seguridad razonable con respecto de potenciales objeciones e inconformidades.

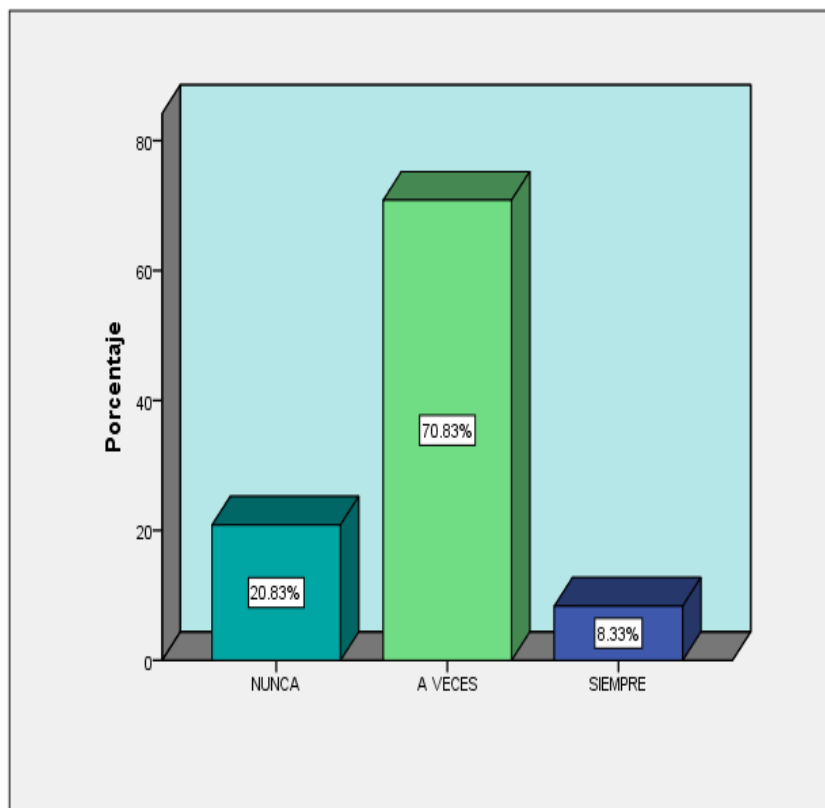
4.1.15. Supervisión en el área de desempeño

Tabla 16
Supervisión en el área de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	17,9%	20,8%	20,8%
	A VECES	17	60,7%	70,8%	91,7%
	SIEMPRE	2	7,1%	8,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 15
Supervisión en el área de desempeño



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La Tabla 16 y la Figura 15 muestra si existe una Supervisión continua en las áreas correspondientes. De los funcionarios encuestados indican un 20,83% manifiesta que nunca hay una supervisión, un 70,83% A veces existe una supervisión y un 8,33% siempre hay una supervisión en el área que desempeña

Comentario

Se observa que 17 encuestados indican que en ocasiones se realiza la revisión continua de las actividades que desarrollan a diario; no obstante, 5 encuestados

indican que no realizan la supervisión, por otro lado, 2 encuestados señalan que siempre hay una supervisión.

En tal sentido al no realizar una supervisión periódica en todas las áreas no permite conocer oportunamente si estos se realizan en forma adecuada y así poder adoptar las acciones correctivas cuando se haya incurrido en error.

4.1.16. Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos

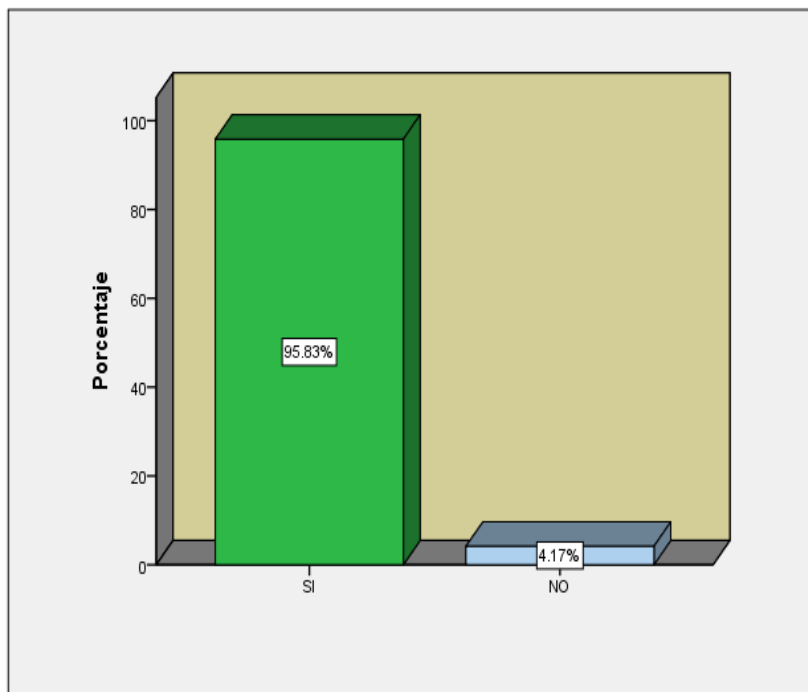
Tabla 17

Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	82,1 %	95,8	95,8
	NO	1	3,6 %	4,2	100,0
Perdidos	Sistema	4	14,3 %		
Total		28	100,0%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 16
Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 17 y la Figura 016 muestra que la existencia de un adecuado Control Interno en las cuentas por cobrar permitiría minimizar riesgos, errores e irregularidades de forma oportuna, de los 24 encuestados manifiestan un 95,83% que de existir un adecuado control interno este permitiría minimizar riesgos y un 4,17% indica que no lo permitiría.

Comentario

Según los resultados obtenidos se puede percibir que 23 encuestados manifiestan un interés hacia un adecuado control interno; por otro lado 1 no.

Por lo tanto se puede deducir que en su mayoría el personal que participa en las operaciones de las cuentas por cobrar tiene una predisposición positiva a un

patrón de control interno esto con el fin minimizar riesgos, errores e irregularidades de forma oportuna.

4.1.17. Evaluaciones en políticas de crédito

Tabla 18

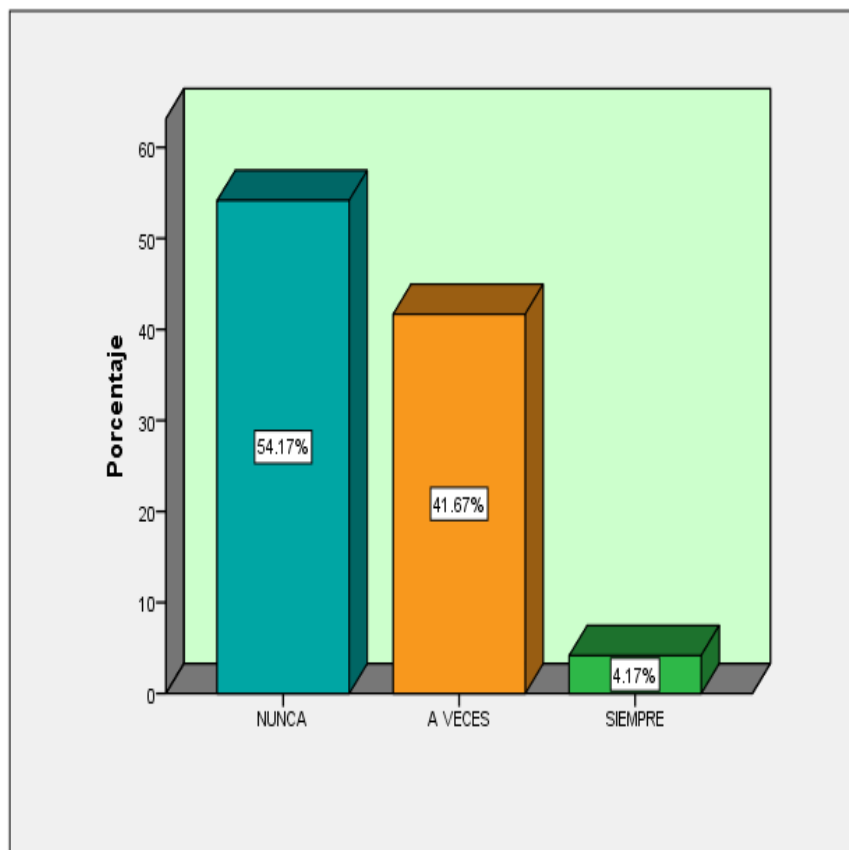
Control Interno en cuentas por cobrar y la minimización de riesgos

¿Se realiza una evaluación de riesgos en las políticas de crédito para determinar si debe concederse crédito a un cliente por convenio institucional y el monto de éste?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	46,4%	54,2 %	54,2 %
	A VECES	10	35,7%	41,7 %	95,8 %
	SIEMPRE	1	3,6%	4,2 %	100,0 %
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 17
Evaluaciones en políticas de crédito



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 18 y la Figura 17 muestra que si existe una evaluación de riesgos en las políticas de crédito para determinar si debe concederse crédito a un cliente por convenio institucional y el monto de éste, de los encuestados manifiestan que el 54,17% que nunca ha existido una política de créditos un 41,67% manifiesta que a veces dan políticas de crédito que determine conceder crédito a un cliente y un 4,17% que siempre dan políticas de crédito que determine conceder crédito.

Comentario

Del personal encuestado, 13 señalan nunca ha existido una política de créditos y 10 indican que a veces y 1 siempre. Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la entidad no cuenta con políticas de crédito concretas y en funcionamiento.

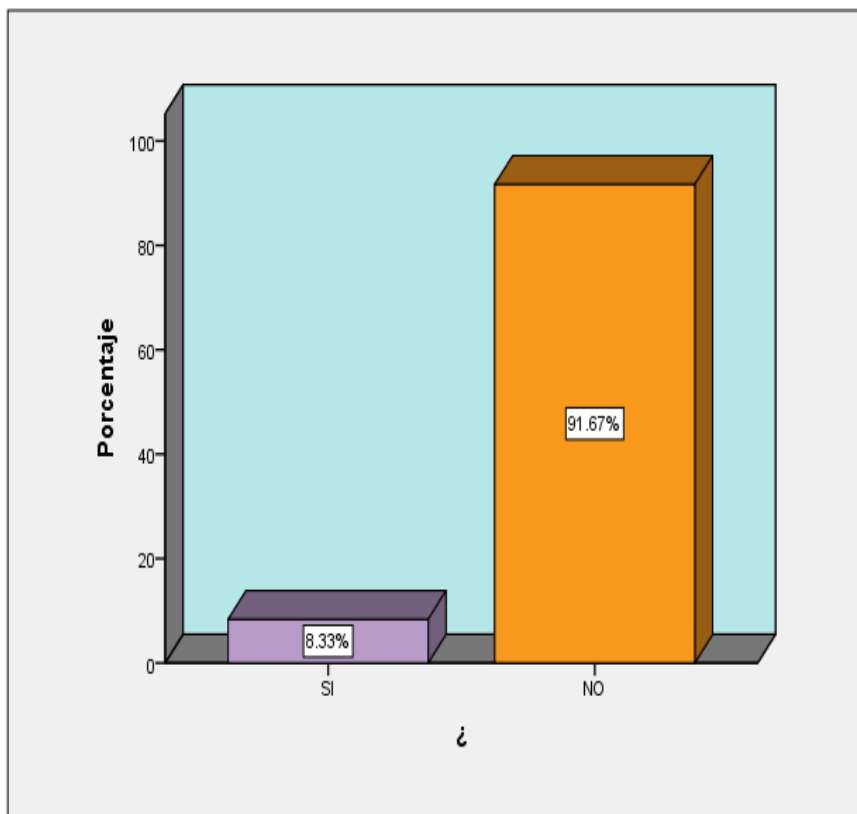
4.1.18. Plan de contingencia en las cuentas por cobrar

Tabla 19
Plan de contingencia en las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	7,1 %	8,3 %	8,3%
	NO	22	78,6 %	91,7 %	100,0 %
Perdidos	Sistema	4	14,3 %		
Total		28	100,0%	100,00	%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 18
Plan de contingencia en las cuentas por cobrar



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 19 y la Figura 18 muestra si el personal encuestado conoce de un plan de contingencias que permita dar respuesta oportuna a situaciones riesgosas en las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR un 91,67% indica que no conoce de ningún plan y un 8,33% indica que conoce de los planes de contingencia que haga frente a los riesgos en las cuentas por cobrar.

Comentario

Se puede apreciar que 2 personas encuestadas conoce de un plan de contingencias; sin embargo, 22 encuestados indican que no. En ese sentido se

puede considerar que no está definido un plan de contingencia en su integridad con la finalidad de permitir la operatividad normal y así evitar situaciones riesgosas en las cuentas por cobrar.

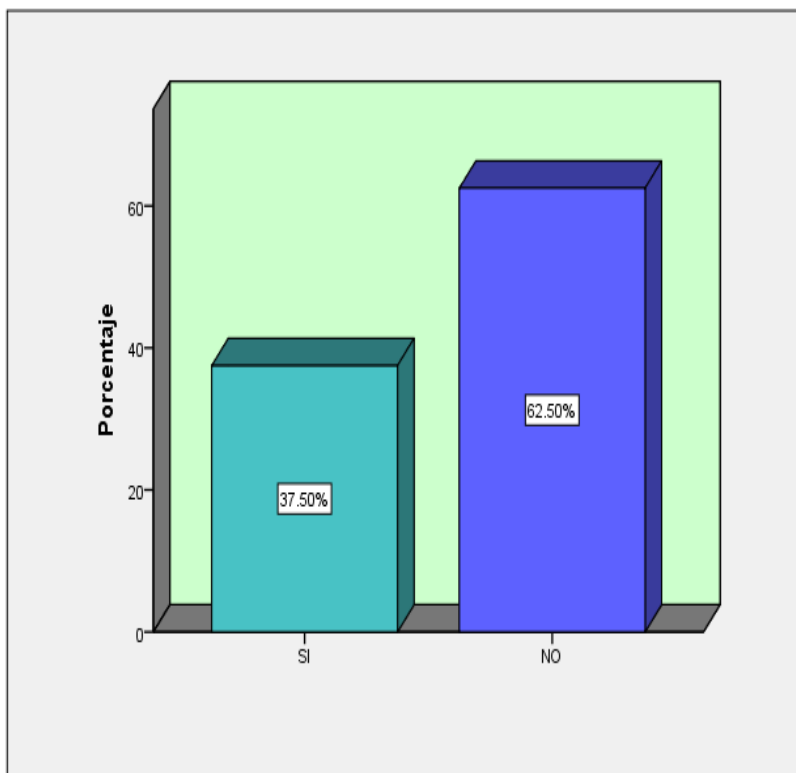
4.1.19. Probabilidades de riesgos de adquirir en cuentas incobrables

Tabla 20
Probabilidades de riesgos de adquirir en cuentas incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	32,1 %	37,5 %	37,5%
	NO	15	53,6 %	62,5 %	100,0 %
Perdidos	Sistema	4	14,3 %		
Total		28	100,0 %	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 19
Probabilidades de riesgos de adquirir en cuentas incobrables



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 20 y la Figura 19 muestra si existe la probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro o por así decir de cuenta incobrable en el área de Tesorería del HSR de los encuestados manifiestan 37,50% que si existen las probabilidades de riesgo y un 62,50% manifiesta que no existen las probabilidades de riesgo de adquirir una cuenta incobrable.

Comentario

Según los resultados obtenidos se observa que 9 encuestados indican que existen las probabilidades de riesgo; por otra parte 15 manifiesta que no existen

las probabilidades de riesgo. En tal sentido se puede apreciar que no se está evaluando en su totalidad los riesgos de adquirir cuentas incobrables, esto representa una debilidad para la entidad ocasionando a largo plazo pérdidas económicas.

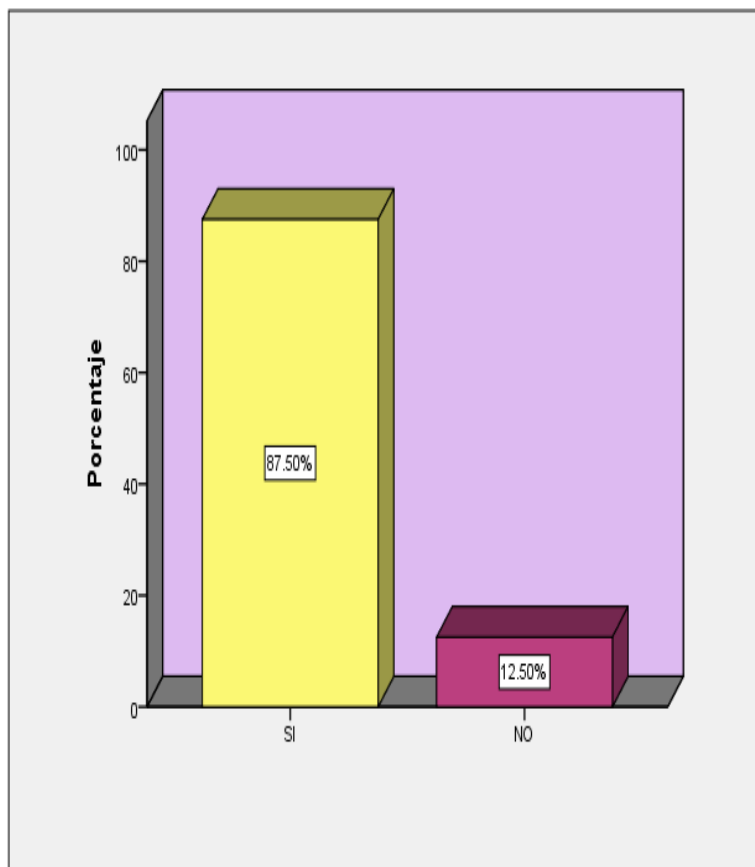
4.1.20. Ingresos de cuentas por cobrar y la ejecución financiera

Tabla 21
Ingresos de cuentas por cobrar y la ejecución financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	75,0 %	87,5 %	87,5 %
	NO	3	10,7%	12,5 %	100,0 %
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%	100,00 %	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 20
Ingresos de cuentas por cobrar y la ejecución financiera



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 21 y la Figura 20 nos muestra si los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar del área de Tesorería inciden en la ejecución financiera del HSR de los encuestados manifiestan 87,50% que si inciden y un 12,50% manifiesta que no inciden.

Comentario

Se aprecia que 21 personas entre funcionarios y servidores señalan que si inciden; por otra parte 3 personas entre funcionarios y servidores indican que no

inciden. Con respecto a lo antes mencionado se puede deducir que los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar inciden en la ejecución financiera del HSR de tal manera que en algunos casos se ve limitado el desarrollo de actividades y operaciones propias de la entidad.

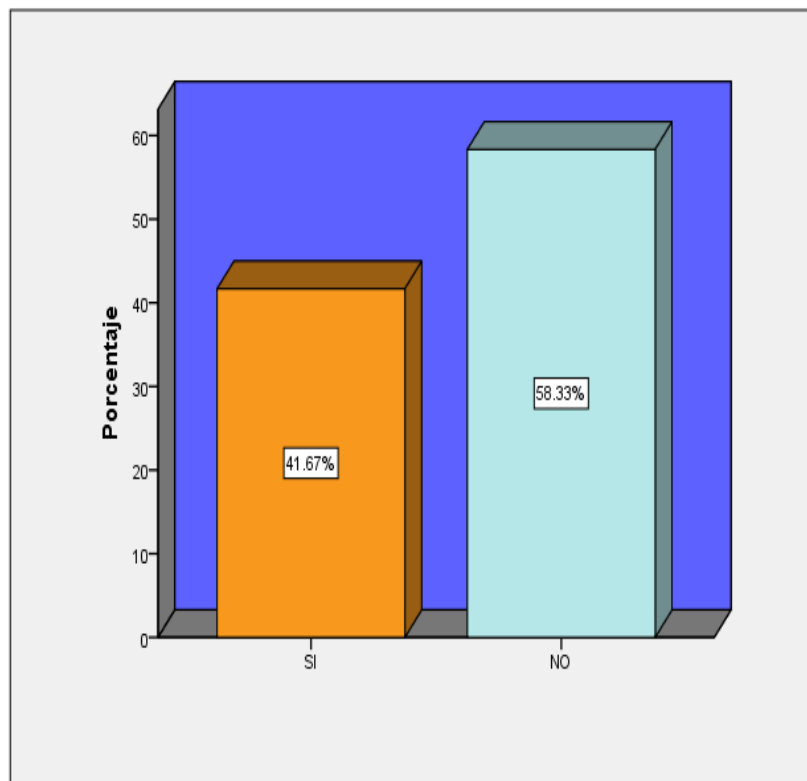
4.1.21. Procedimiento de políticas de crédito para convenios

Tabla 22
Procedimiento de políticas de crédito para convenios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	35,7%	41,7%	41,7%
	NO	14	50,0%	58,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 21
Procedimiento de políticas de crédito para convenios



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 22 y la Figura 21 muestra si se conoce el procedimiento de autorización y aprobación de una política de crédito para convenios en el HSR de las encuestas realizadas un 41,67% señalan que si conocen los procedimientos de autorización de políticas de crédito y un 58,33% señalan que no conocen los procedimientos de autorización

Comentario

Se puede observar que 10 encuestados indican que si se conoce el procedimiento de autorización y aprobación de una política de crédito para

convenios en el HSR; por otra parte, se observa que 14 encuestados indican que no conocen. En consecuencia, la entidad no cuenta con políticas de crédito determinadas, el cual puedan tener alcance todo el personal que participa en el proceso de las operaciones de la cuentas por cobrar, por el contrario deben establecerse normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de las organizaciones cliente.

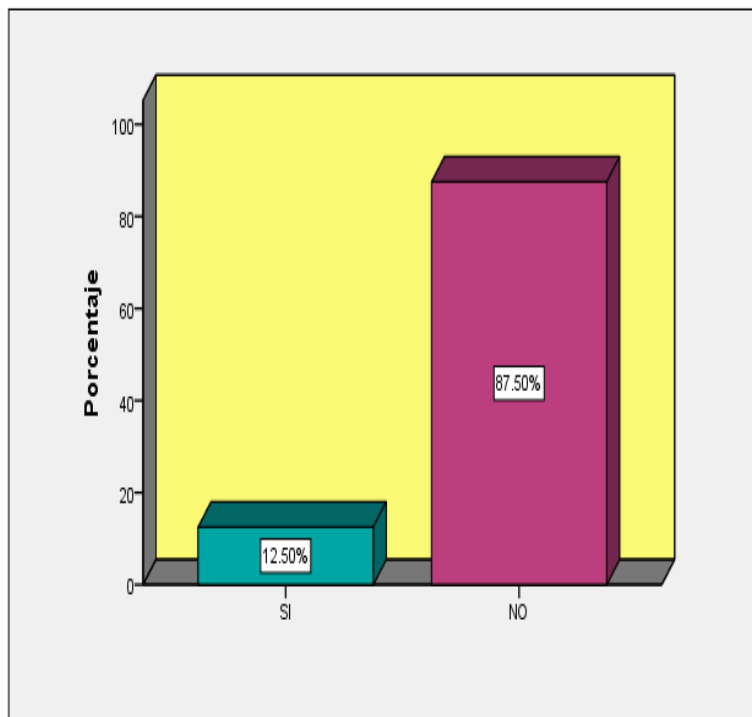
4.1.22. Ambientes apropiados destinados a la documentación

Tabla 23
Ambientes apropiados destinados a la documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	10,7%	12,5%	12,5%
	NO	21	75,0%	87,5%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100.0	%	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 22
Ambientes apropiados destinados a la documentación



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 23 y la Figura 22 muestra la garantía de ambientes apropiados destinado al archivo suficiente y acorde para preservar y custodiar la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR, del análisis de las tablas podemos manifestar que el 12,50% indican que si existen ambientes apropiados y un 87,50% indican que no existe los ambientes apropiados que garanticen la custodia de documentación del HSR.

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que 3 encuestados indican que existe la garantía de ambientes apropiados destinado al archivo suficiente y

acorde para preservar y custodiar la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar; sin embargo, 21 encuestados indican que no. En tal sentido es evidente que los ambientes destinados para el archivo de los documentos de gestión de las cuentas por cobrar no es la adecuada, teniendo en cuenta que la documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitiría su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización.

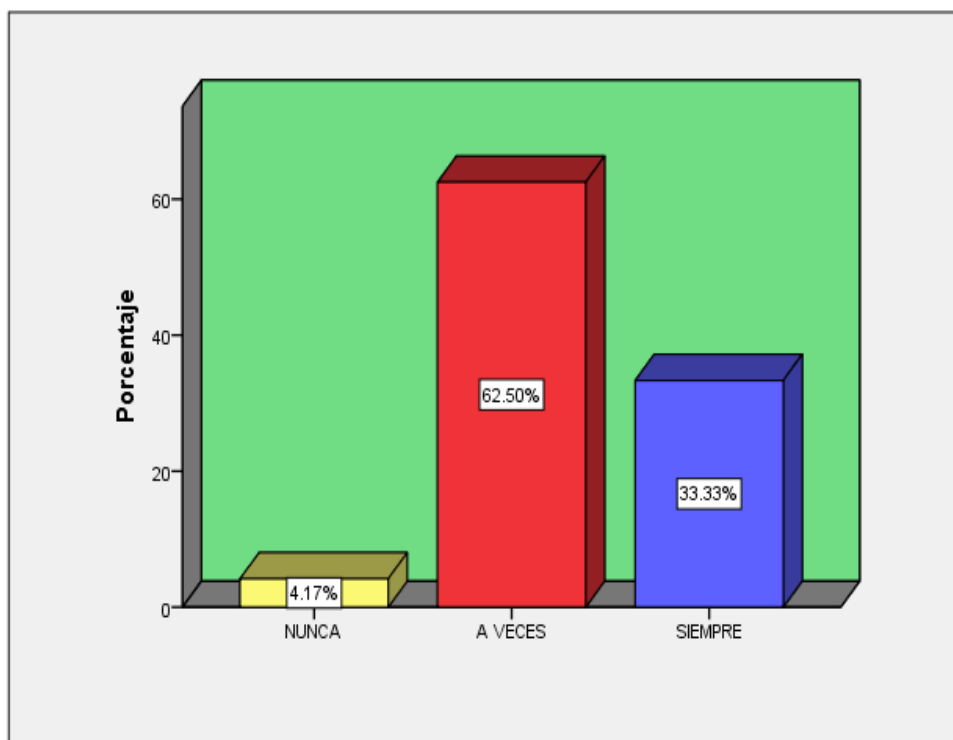
4.1.23. Verificaciones y conciliaciones periódicas de fuentes de financiamiento RDR

Tabla 24
Verificaciones y conciliaciones periódicas de fuentes de financiamiento RDR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,6%	42%	4,2%
	A VECES	15	53,6%	62,5%	66,7%
	SIEMPRE	8	28,6%	33,3%	100.0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100.0		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 23
Verificaciones y conciliaciones periódicas de fuentes de financiamiento
RDR



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 24 y la Figura 23 muestra si se elaboran verificaciones y conciliaciones periódicas de la fuente de financiamiento R.D.R provenientes de las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR de los encuestados manifiestan que 4.17% nunca se elaboran verificaciones y conciliaciones un 62,50% indican que a veces existe verificaciones y conciliaciones a las cuentas de RDR y un 33,33% indica que siempre existe las verificaciones y las conciliaciones a las cuentas de RDR en el área de tesorería

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que 1 encuestado indica que nunca se elaboran verificaciones y conciliaciones; no obstante, 15 encuestados indican que a veces y 8 siempre. En ese contexto las cuentas por cobrar no son conciliadas con la regularidad que ameritan, lo que no permite tener información oportuna de los abonos a las cuentas recaudadoras.

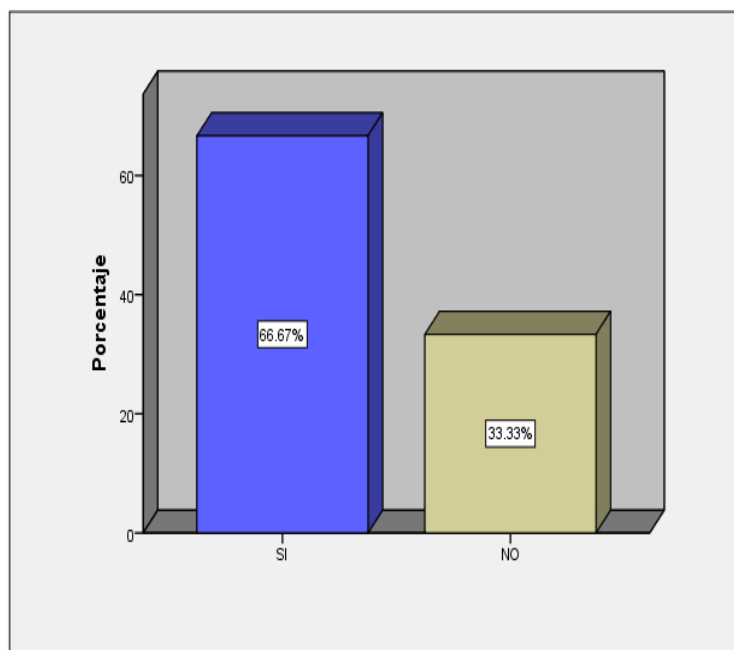
4.1.24. Comunicación e información de las cuentas por cobrar del área de tesorería

Tabla 25
Comunicación e información de las cuentas por cobrar del área de tesorería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	16	57,1%	66,7%	66,7%
	NO	8	28,6%	33,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 24
Comunicación e información de las cuentas por cobrar del área de tesorería



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 25 y la Figura 24 muestra la comunicación de información de las cuentas por cobrar del área de Tesorería para el cumplimiento en términos de suficiencia, cantidad, oportunidad y forma de presentación, de los encuestados un 66,67% manifiestan que existe la comunicación de información y un 33,33% manifiesta que no existe comunicación de información de las cuentas por cobrar.

Comentario

Se puede apreciar que 16 encuestados indican que si se da la comunicación de información de las cuentas por cobrar del área de Tesorería; sin embargo, 8 encuestados indican que no existe comunicación. Con respecto a lo antes

mencionado el personal no recibe toda la información precisa y completa sobre las cuentas por cobrar, esta falta de comunicación representaría gran debilidad para la entidad ya que no va a permitir resolver problemas y tomar decisiones.

4.1.25. Enlace del Sistema informático a cuentas por cobrar

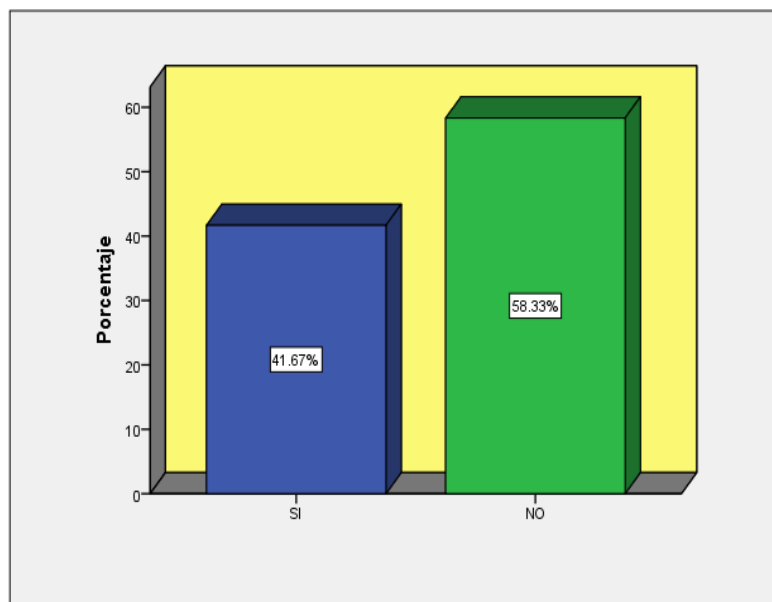
Tabla 26

Enlace del Sistema informático a cuentas por cobrar

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	SI	10	35,7%	41,7%	41,7%
	NO	14	50,0%	58,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 25
Enlace del Sistema informático a cuentas por cobrar



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 26 y la Figura 25 nos muestra si existe un sistema informático que enlace los procesos de cuentas por cobrar a clientes de años anteriores que permita evaluaciones y tomar decisiones, de los encuestados manifiestan en un 41,67% que si cuentan con un enlace y un 58,33% manifiestan que no conocen un sistema informático que enlace los procesos de cuentas por cobrar

Comentario

Se observa que 10 encuestados señalan que si existe un sistema informático que enlace los procesos de cuentas por cobrar; sin embargo 14 de los encuestados indican que no conocen este sistema. En este contexto debería elaborarse un sistema informático efectivo y de alcance para todos los servidores

y funcionarios, de esta manera se daría la identificación oportuna de deudas vencidas.

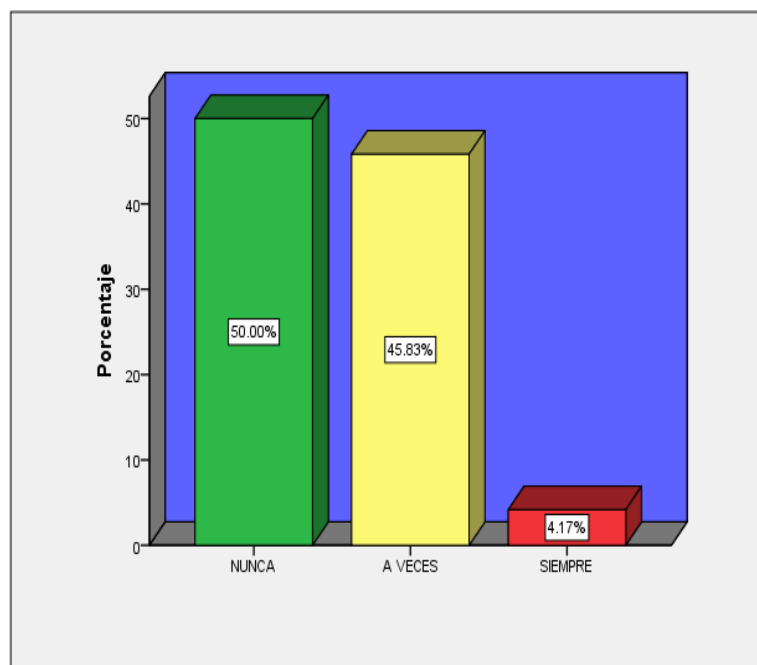
4.1.26. Estudio de la capacidad de pago de los clientes

Tabla 27
Estudio de la capacidad de pago de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	42,9%	50,0%	50,0%
	A VECES	11	39,3%	45,8%	95,8%
	SIEMPRE	1	3,6%	4,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 26
Estudio de la capacidad de pago de los clientes



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla N° 27 y la Figura N° 026 nos muestra la realización de estudios de la capacidad de pago de los clientes por convenio del HSR de los resultados hechos a las encuestados indican que el 50% que nunca se realizaron estudios un 45,83% indican que a veces existe estudios y un 4,17% que siempre se realizan estudios para ver la capacidad de pago de los clientes por convenio del HSR.

Comentario

Se observa que 12 encuestados indican que nunca se da la realización de estudios de la capacidad de pago de los clientes; no obstante, 11 encuestados indican que a veces, por otro lado, 1 encuestados señalan que siempre hay un

estudio de dicha capacidad de pago. En tal sentido se podría interpretar que la evaluación realizada no es la adecuada porque para otorgar créditos debemos hacer un examen minucioso al cliente para asegurarnos de que no exista riesgo de incobrabilidad.

4.1.27. Participación en las evaluaciones para el otorgamiento de crédito

Tabla 28

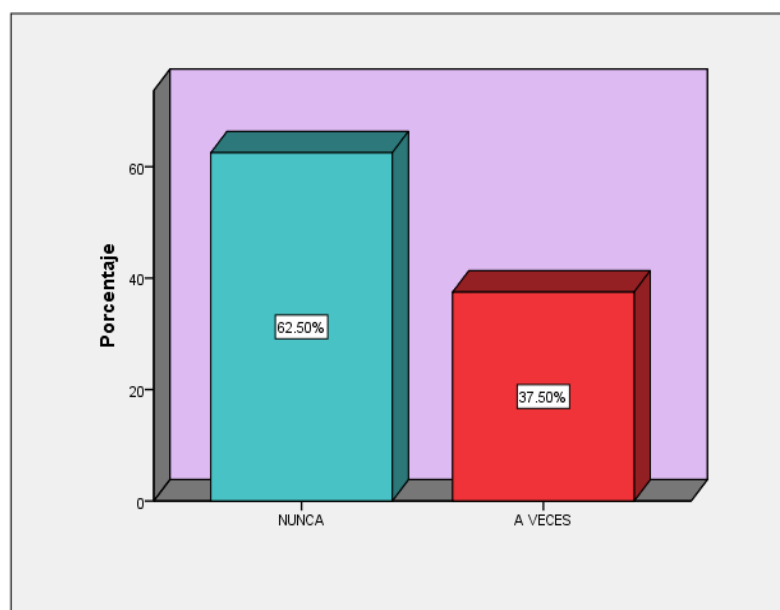
Participación en las evaluaciones para el otorgamiento de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	53,6%	62,5%	62,5%
	A VECES	9	32,1%	37,5%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 27

Participación en las evaluaciones para el otorgamiento de crédito



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 28 y la Figura 27 nos muestra si existe participación en la evaluación para el otorgamiento de crédito, del análisis de la tabla muestra que el 62.50% nunca participó de ninguna evaluación un 37.50% indica que a veces participó de evaluaciones para otorgamiento de crédito

Comentario

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que para 15 encuestados nunca participó de ninguna evaluación para el otorgamiento de crédito; Sin embargo, 9 encuestados señalan que a veces. En tal sentido, estimamos que no se da una participación conjunta para la evaluación del otorgamiento de créditos; esto sería clave para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo crediticio de la entidad.

4.1.28. Recuperación de cuentas por cobrar a instituciones de servicios

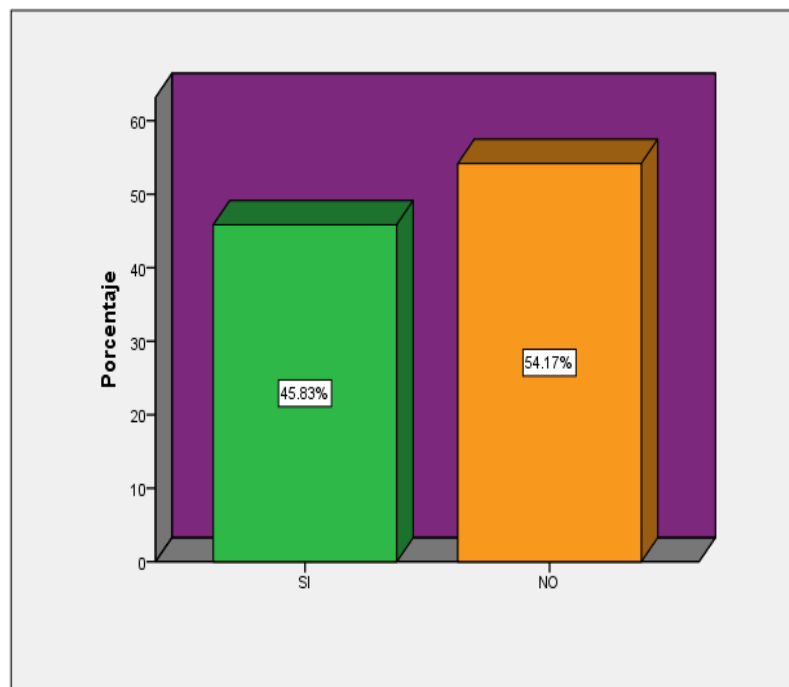
Tabla 29

Recuperación de cuentas por cobrar a instituciones de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	39,3%	45,8%	45,8%
	NO	13	46,4%	54,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100.0		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 28
Recuperación de cuentas por cobrar a instituciones de servicios



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla N° 29 y la Figura N° 028 nos muestra si existe un conocimiento de la recuperación de las cuentas por cobrar a las Instituciones que brinda atención de servicios y/o medicamentos por convenio del HSR un 45,83% nos indica que si existe conocimiento y un 54,17% que no conoce.

Comentario

Se puede observar que del total de nuestra muestra, 11 encuestados entre funcionarios y servidores de la entidad indican que si existe un conocimiento de la recuperación de las cuentas por cobrar; no obstante 13 encuestados entre servidores y funcionarios señalan que desconocen. En este contexto la información sobre la recuperación de las cuentas por cobrar a las Instituciones

no está siendo comunicada entre el personal que participa en el proceso, lo que podría derivar en la falta de acción por parte de cada servidor público frente a la situación de los clientes en mención.

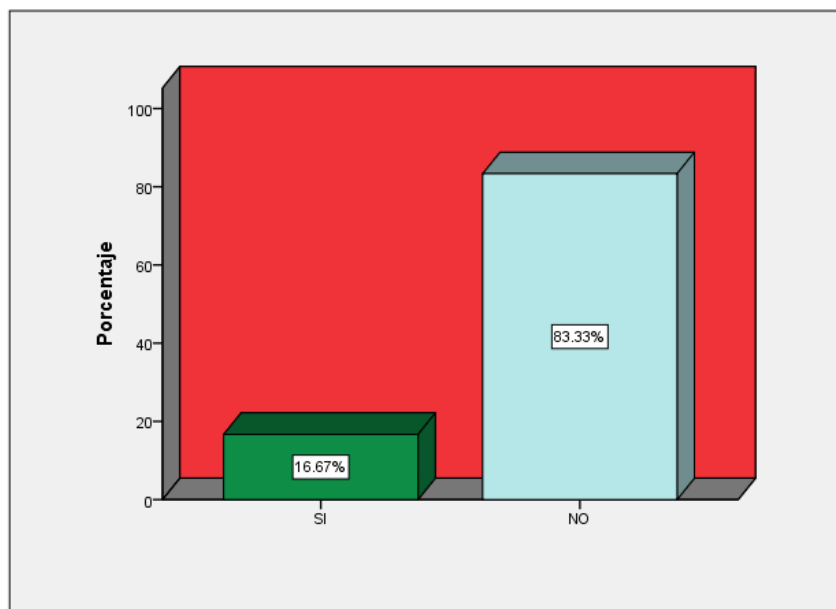
4.1.29. Otorgamiento de crédito a clientes con deuda

Tabla 30
Otorgamiento de crédito a clientes con deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	14,3%	16,7%	16,7%
	NO	20	71,4%	83,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 29
Otorgamiento de crédito a clientes con deuda



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 30 y la Figura 29 nos muestra si se considera apropiado seguir otorgando un crédito a pesar que el cliente posea deudas atrasadas un 16,67% indica que si es apropiado seguir otorgando crédito y un 83,33% considera que ya no es ya apropiado seguir otorgando crédito a clientes con deudas.

Comentario

Según los resultados obtenidos se puede percibir que 4 encuestados consideran que si es apropiado seguir otorgando un crédito a pesar que el cliente posea deudas atrasadas; por otro lado 20 encuestados no es conveniente. En relación a los resultados referidos, la minoría del personal encuestado creen que los clientes morosos no representan una preocupación a pesar de su condición y las consecuencias de la misma, sin embargo para la mayoría del personal

encuestado estos si mantienen una importancia relevante y esta les da una visión sobre la capacidad de pago de cada cliente.

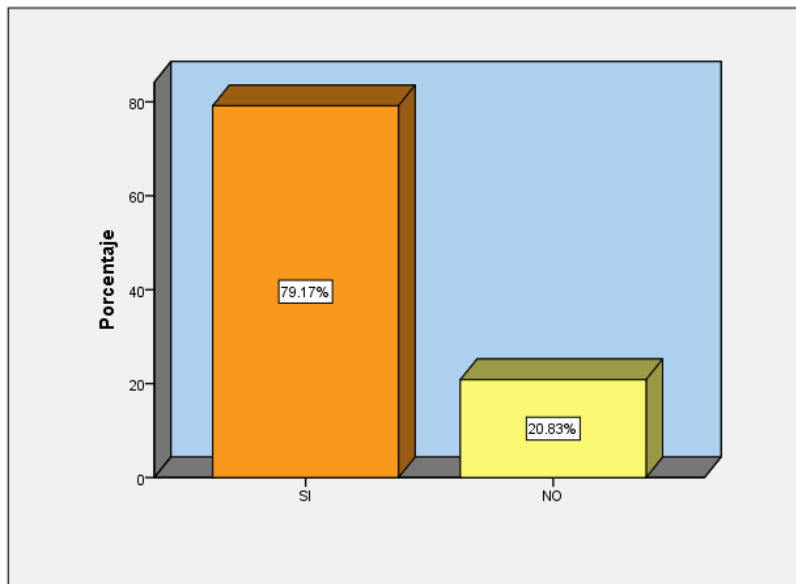
4.1.30. Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores

Tabla 31
Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	67,9%	79,2%	79,2%
	NO	5	17,9%	20,8%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100,0%		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 30
Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 31 y la Figura 30 nos muestra si se considera que la parte administrativa debe de conocer sobre los periodos de atraso de los clientes que adeudan a la institución un 79% considera que si deben de tener conocimientos y un 20,83% considera que no deben de tener conocimiento

Comentario

Del personal encuestado, 19 señalan que debe informarse de los periodos de atraso de los clientes que adeudan a la institución y 5 indican que no. Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los servidores públicos en su mayoría consideran que la parte administrativa debe de conocer sobre los periodos de atraso de los clientes que adeudan a la institución, ya que con esta acción la parte administrativa haría frente a la situación de los clientes en mención.

4.1.31. Suministro de información de servicios y atención de medicamentos e insumos médicos

Tabla 32

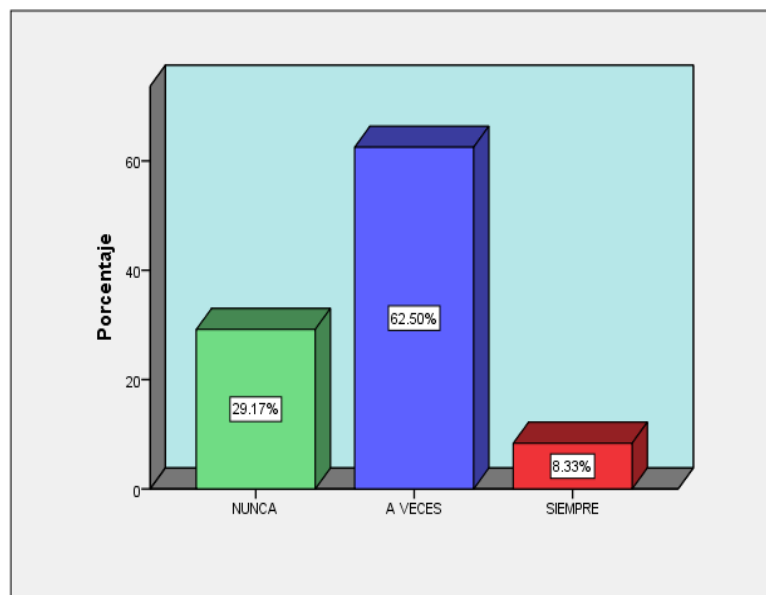
Suministro de información de servicios y atención de medicamentos e insumos médicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	25,0%	29,2%	29,2%
	A VECES	15	53,6%	62,5%	91,7%
	SIEMPRE	2	7,1%	8,3%	100,0%
Perdidos	Sistema	4	14,3%		
Total		28	100.0		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Figura 31

Conocimiento de administrativos de atraso de clientes deudores



Fuente: SPSS Statistics V.24

Interpretación

La tabla 32 y la Figura 031 nos muestra si en el área de trabajo se suministra una apropiada Información y Comunicación entre el personal que participa en el proceso de liquidaciones de servicios hospitalarios y/o atenciones con medicamentos e insumos un 29,17% indica que nunca se suministra información un 62,50% indica que a veces existe información y un 8,33% indica que si existe información y comunicación entre el personal.

Comentario

Se puede apreciar que 7 personas encuestadas suministran una apropiada Información y Comunicación; sin embargo, 15 encuestados indican que a veces y 2 personas siempre. Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la comunicación se da de manera ineficiente, lo que deriva en la falta de coordinación y posterior fracaso en cuanto a la realización de tareas se refiere. Puntualmente en el proceso de liquidaciones de servicios hospitalarios y/o atenciones con medicamentos e insumos médicos puede generar malentendidos entre el personal que participa y muchas veces los hacen ver como malos servidores públicos, por ello la comunicación efectiva debe darse con claridad sin que intercedan obstáculos, es importante comprender el concepto de comunicación. Cuando se comunica de manera efectiva se mejora la productividad de la entidad; el buen entendimiento hace que todo resulte más eficaz e inmediato.

4.2. Análisis de inferencia

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis estadística

H1: El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

H0: El control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

Tabla 33
Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	CONTROL INTERNO Cuentas por Cobrar	24	100,0%	0	0,0%	24

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 34
Control Interno*Cuentas por cobrar tabulación cruzada

		CUENTAS POR		
		COBRAR		Total
		NO	NUNCA	
	Recuento	1	0	1
NO	Recuento esperado	1.0	.0	1.0
CONTROL	% del total	4,2%	0.0%	4.2%
INTERNO	Recuento	22	1	23
NUNCA	Recuento esperado	22,0	1,0	23,0
	% del total	91,7%	4,2%	95.8%
	Recuento	23	1	24
Total	Recuento esperado	23.0	1.0	24,0
	% del total	95,8%	4.,%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 35
Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	de	.045 ^a	1	.831		
Corrección de continuidad ^b	de	.000	1	1.000		
Razón de verosimilitud		.087	1	.768		
Prueba exacta de Fisher					1.000	.958
Asociación lineal por lineal		.043	1	.835		
N de casos válidos		24				

Fuente: SPSS Statistics V.24

a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación

Como el valor de significancia (Valor Crítico Observado) es $0.831 > 0.05$ rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula es decir, El control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.

Comentario

Ha quedado demostrado que el control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar, esto debido a que no se ha implementado un sistema de control interno efectivo, esto demostrado mediante la pregunta número 7 (véase

pág. 162) donde el 62.50 % de los encuestados indicó que el control interno en la entidad a través de sus oficinas centrales y sus jefaturas no han implementado mecanismos que garanticen un efectivo control, además con los resultados obtenidos a través de la revisión documentaria como son la comparación de las cobranzas reales y cobranzas proyectadas (véase pág. 142 al 148), convenios y reportes de deudas (véase pág. 139) podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1. Ambiente de control interno

Formulación de hipótesis estadística

H1: El ambiente de control interno inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

H0: El ambiente de control interno no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Tabla 36
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO * CUENTAS POR COBRAR	24	100.0%	0	0.0%	24	100.0%
ACTIVIDADES DE CONTRO GERENCIAL * CUENTAS POR COBRAR	24	100.0%	0	0.0%	24	100.0%
EVALUACION DE RIESGOS * CUENTAS POR COBRAR	24	100.0%	0	0.0%	24	100.0%
INFORMACION Y COMUNICACION * CUENTAS POR COBRAR	24	100.0%	0	0.0%	24	100.0%
SUPERVICION * CUENTAS POR COBRAR	24	100.0%	0	0.0%	24	100.0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 37
Tabla cruzada

		CUENTAS POR		Total
		COBRAR		
		2	3	
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	Recuento	23	1	24
	Recuento esperado	23.0	1.0	24.0
	% del total	95,8%	4,2%	100,0%
Total	Recuento	23	1	24
	Recuento esperado	23.0	1.0	24.0
	% del total	95,8%	4,2%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 38
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor
Chi-cuadrado de Pearson	. ^a
N de casos válidos	24

Fuente: SPSS Statistics V.24

- a. No se han calculado estadísticos porque AMBIENTE DE CONTROL INTERNO es una constante.

Interpretación

No se han calculado estadísticos porque AMBIENTE DE CONTROL INTERNO es una constante.

Comentario

Ha quedado demostrado que el ambiente de control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar. En la entidad, no se promueven actitudes u acciones para desarrollar un entorno laboral de confianza, esto queda demostrado mediante la pregunta número 1 (véase pág. 161) y la pregunta número 2 (véase pág. 161).

4.2.2.2. Evaluación de riesgos *cuentas por cobrar

Formulación de hipótesis estadística

H1: La Evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

H0: La Evaluación de riesgos no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Tabla 39
Tabla cruzada

		CUENTAS POR			
		COBRAR		Total	
		2	3		
EVALUACIÓN DE RIESGOS	2	Recuento	1	1	2
		Recuento esperado	1.9	.1	2.0
		% del total	4,2%	4,2%	8,3%
	3	Recuento	17	0	17
		Recuento esperado	16.3	.7	17.0
		% del total	70,8%	0,0%	70,8%
	4	Recuento	5	0	5
		Recuento esperado	4.8	.2	5.0
		% del total	20,8%	0,0%	20,8%
	Recuento	23	1	24	
Total	Recuento esperado	23.0	1.0	24.0	
	% del total	95,8%	4,2%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 40
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	.095 ^a	2	.954
Razón de verosimilitud	.178	2	.915
Asociación lineal por lineal	.000	1	1.000
N de casos válidos	24		

Fuente: SPSS Statistics V.24

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Interpretación

Como el valor de significancia (Valor Crítico Observado) es $0.954 > 0.05$ rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula es decir, la Evaluación de riesgos no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Comentario

Ha quedado demostrado que la evaluación de riesgos no incide en la gestión de las cuentas por cobrar esto debido a que la entidad no hace frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, esto queda demostrado mediante la pregunta número 4 (véase pág. 162) donde el 70.8% de los encuestados indicó que no existe un entendimiento claro para tomar eventos y tendencias pasadas para identificar riesgos y la pregunta número 5 (véase pág. 162) donde el 70.87 % de los encuestados indico que no existen mecanismos de control que les permita identificar y valorar los riesgos.

4.2.2.3. Actividades de Control Gerencial * cuentas por cobrar

Formulación de hipótesis estadística

H1: Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

H0: Las Actividades de Control Gerencial no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del

Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Tabla 41
Tabla cruzada

		CUENTAS POR			
		COBRAR		Total	
		2	3		
	2	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	1.0	.0	1.0
		% del total	4.2%	0.0%	4.2%
ACTIVIDADES 3		Recuento	21	1	22
DE CONTROL		Recuento esperado	21.1	.9	22.0
GERENCIAL		% del total	87.5%	4.2%	91.7%
	4	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	1.0	.0	1.0
		% del total	4.2%	0.0%	4.2%
		Recuento	23	1	24
Total		Recuento esperado	23.0	1.0	24.0
		% del total	95.8%	4.2%	100.0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 42
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11.478 ^a	2	.003
Razón de verosimilitud	5.541	2	.063
Asociación lineal por lineal	4.585	1	.032
N de casos válidos	24		

Fuente: SPSS Statistics V.24

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Interpretación

Como el valor de significancia (Valor Critico Observado) es $0.003 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna es decir, Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Comentario

Ha quedado demostrado que las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar, sin embargo se necesita más énfasis en cuanto a la gestión gerencial, como son aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de los créditos otorgados por convenio institucional, esto queda demostrado mediante la pregunta número 8 (véase pág. 162) donde el 83.40% de los encuestados indicó que nunca o a veces los procesos, actividades o tareas significativas realizadas por funcionarios y servidores se verifican y la pregunta número 9 (véase pág. 162) donde el 91.66

% de los encuestados indicó que los procesos, actividades o tareas significativas nunca o a veces son revisados periódicamente.

4.2.2.4. Información y comunicación*cuentas por cobrar

Formulación de hipótesis estadística

H1: La Información y comunicación inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

H0: La Información y comunicación no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Tabla 43
Tabla cruzada

		CUENTAS POR		
		COBRAR		Total
		2	3	
	Recuento	21	1	22
3	Recuento esperado	21.1	.9	22.0
INFORMACIÓN Y	% del total	87.5%	4.2%	91.7%
COMUNICACIÓN	Recuento	2	0	2
4	Recuento esperado	1.9	.1	2.0
	% del total	8.3%	0.0%	8.3%
	Recuento	23	1	24
Total	Recuento esperado	23.0	1.0	24.0
	% del total	95,8%	4,2%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 44
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	.095 ^a	1	.758		
Corrección de continuidad ^b	.000	1	1.000		
Razón de verosimilitud	.178	1	.673		
Prueba exacta de Fisher				1.000	.917
Asociación lineal por lineal	.091	1	.763		
N de casos válidos	24				

Fuente: SPSS Statistics V.24

a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación

Como el valor de significancia (Valor Crítico Observado) es $0.758 > 0.05$ rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula es decir, La Información y comunicación no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Comentario

Ha quedado demostrado que la Información y comunicación no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que los sistemas informativos no producen reportes que contengan información operacional, financiera confiable, esto queda demostrado en los estados financieros presentados el cual no contiene información de las cuentas que se adeudan de periodos anteriores, también se afianza la hipótesis mediante la pregunta número 11 (véase pág. 163)

donde el 87.50 % de los encuestados indicó no tener una comunicación efectiva entre los servidores y funcionarios.

4.2.2.5. Supervisión *cuentas por cobrar

Formulación de hipótesis estadística

H1: La Supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

H0: La Supervisión no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Tabla 45
Tabla cruzada

		CUENTAS			
		POR COBRAR		Total	
		2	3		
SUPERVISIÓN	3	Recuento	21	1	22
		Recuento esperado	21.1	.9	22.0
		% del total	87.5%	4.2%	91.7%
		Recuento	2	0	2
	4	Recuento esperado	1.9	.1	2.0
		% del total	8.3%	0.0%	8.3%
		Recuento	23	1	24
Total		Recuento esperado	23.0	1.0	24.0
		% del total	95.8%	4.2%	100.0%

Fuente: SPSS Statistics V.24

Tabla 46
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	.095 ^a	1	.758		
Corrección de continuidad ^b	.000	1	1.000		
Razón de verosimilitud	.178	1	.673		
Prueba exacta de Fisher				1.000	.917
Asociación lineal por lineal	.091	1	.763		
N de casos válidos	24				

Fuente: SPSS Statistics V.24

a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación

Como el valor de significancia (Valor Crítico Observado) es $0.758 > 0.05$ rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula es decir, La Supervisión no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016

Comentario

Ha quedado demostrado que la supervisión no incide en la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que no se practica actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas por parte de la gerencia, esto queda demostrado mediante la pregunta número 15 (véase pág. 163) donde el 91.66 % de los encuestados indicó no se realiza una supervisión efectiva en todas las áreas.

4.3. Resultado de la Revisión Documentaria

4.3.1. Deudas de las instituciones por convenios al 2017

Tabla 47

Resumen de deudas de las instituciones por convenios

DEPENDENCIA	AÑO	POR MEDICAMENTOS	POR SERVICIOS	TOTAL
AÑO 2017				
MARINA DE GUERRA DEL PERU	2017	23.21	7,239.00	7,262.21
POLICIA NACIONAL DEL PERU	2017	15,597.89	95,201.00	110,798.89
FUERZA AEREA DEL PERU	2017	7.54	932.00	939.54
LA POSITIVA SEGUROS SOAT	2017	23,099.11	57,749.71	80,848.82
LAPOSITIVA VIDA	2017		5,069.00	5,069.00
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2017	189.64	6,788.00	6,977.64
ESSALUD MDD	2017	20,366.99	92,243.58	112,610.57
MAPFRE PERU	2017	5.26	277.46	282.72
SUBTOTAL AÑO 2017		59,289.64	265,499.75	324,789.39
AÑO 2016				
MARINA DE GUERRA DEL PERU	2016	688.44	6,013.36	6,701.80
POLICIA NACIONAL DEL PERU	2016	13,661.55	64,969.00	78,630.55
FUERZA AEREA DEL PERU	2016	0.00	1,425.00	1,425.00
LA POSITIVA SEGUROS SOAT	2016	33.45	1,556.60	1,590.05
LAPOSITIVA CASOS ESPECIALES	2016	0.00	8,298.50	8,298.50
RIMAC SEGUROS EPS	2016	777.80	2,472.30	3,250.10
ESSALUD MDD	2016	0.00	5,100.00	5,100.00
MAPFRE PERU	2016	15.26	471.00	486.26
SUBTOTAL AÑO 2016		15,176.50	90,305.76	105,482.26
AÑO 2015				
RIMAC SEGUROS EPS	2015		5590.26	5,590.26
MAPFRE PERU	2015	130.84	316.00	446.84
SUBTOTAL AÑO 2015				6,037.10
AÑO 2014				
POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2014	629.17	2,641.00	3,270.17

DEPENDENCIA	AÑO	POR MEDICAMENTOS	POR SERVICIOS	TOTAL
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS SOAT MAPFRE PERU	2014	75.07	2,646.00	2,721.07
SUBTOTAL AÑO 2014		707.36	5,531.00	6,238.36
AÑO 2013				
POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2013	1,948.91	3,041.00	4,989.91
RIMAC SEGUROS EPS	2013	335.18	3,117.00	3,452.18
ESSALUD MDD	2013	114.21	1,525.92	1,640.13
MAPFRE PERU	2013	173.50	0.00	173.50
SUBTOTAL AÑO 2013		2,571.80	7,683.92	10,255.72
AÑO 2012				
POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2012	277.40	2,836.00	3,113.40
RIMAC SEGUROS EPS	2012	0.00	1,546.00	1,546.00
SUBTOTAL AÑO 2012		277.40	4,382.00	4,659.40
AÑO 2011				
POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2011	0.00	162.00	162.00
EJERCITO PERUANO	2011	122.90	1,086.80	1,209.70
ESSALUD MDD	2011	116.50	0.00	116.50
SUBTOTAL AÑO 2011		239.40	1,248.80	1,488.20
AÑO 2010				
POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS SOAT	2010	0.00	1,645.50	1,645.50
SUBTOTAL AÑO 2010		0.00	1,645.50	1,645.50
AÑO 2009				
MARINA DE GUERRA DEL PERU	2009	0.00	1,112.30	1,112.30
PACIFICO PERUANO SUIZA	2009	320.10	1,324.00	1,644.10
RIMAC SEGUROS EPS	2009	63.80	1,766.69	1,830.49
SUBTOTAL AÑO 2009		383.90	4,202.99	4,586.89
AÑO 2008				
PACIFICO PERUANO SUIZA	2008	27.20	248.50	193.00
SUBTOTAL AÑO 2008		27.20	248.50	193.00
AÑO 2007				
SEGURO MEDICO ALTERNATIVO	2007	0.00	53.00	53.00
SUBTOTAL AÑO 2007		0.00	53.00	53.00
AÑO 2006				

DEPENDENCIA	AÑO	POR MEDICAMENTOS	POR SERVICIOS	TOTAL
SEGURO MEDICO ALTERNATIVO	2006	15.50	103.00	118.50
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO	2006	1,505.66	3,224.50	4,730.16
SUBTOTAL AÑO 2006		1,521.16	3,327.50	4,848.66
TOTAL				145,488.09

Fuente: Reportes del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

Interpretación

El saldo de deuda entre los periodos 2013, 2014, 2015 y 2016 es de 128013.44 soles. Durante los periodos 2013, 2014, 2015 el saldo de deudas representaba en promedio el 5.86 % de la deuda ya para el periodo 2016 aumentó en un 82.39 %.

Comentario

Según el reporte de deudas del Hospital Santa Rosa podemos apreciar que durante el periodo 2016 hubo un incremento considerable, esto debido a que para este periodo se celebraron más convenios institucionales.

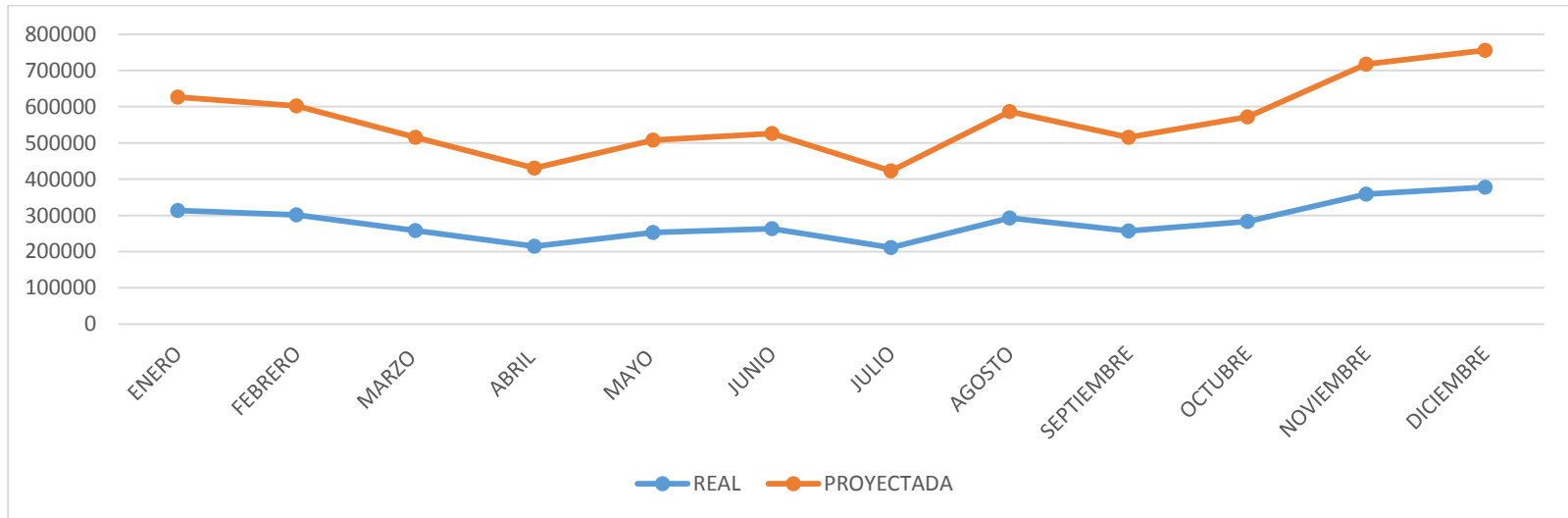
4.3.2. Determinación de los ratios

Tabla 48
Cobranzas reales y proyectadas - 2014

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Real	313,359.45	301,121.43	257,849.73	214,908.62	253,318.80	263,012.20	211,470.15	293,142.88	257,422.68	283,652.30	358,648.36	377,519.31	3,385,425.91
Proyectada	313,359.45	301,121.43	257,849.73	215,707.12	253,922.30	263,012.20	211,470.15	293,142.88	257,741.75	287,922.47	358,895.48	377,519.31	3,391,664.27

Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Figura 32
Cobranzas reales y proyectas 2014



Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Interpretación

En el caso de las cobranzas reales y proyectadas la medición se realiza por cada mes del año, durante el periodo 2014, observamos que las ventas proyectadas del Hospital Santa Rosa fueron casi siempre igual a las ventas reales, sólo en cuatro meses la cobranza real fue menor a la proyectada.

Comentario

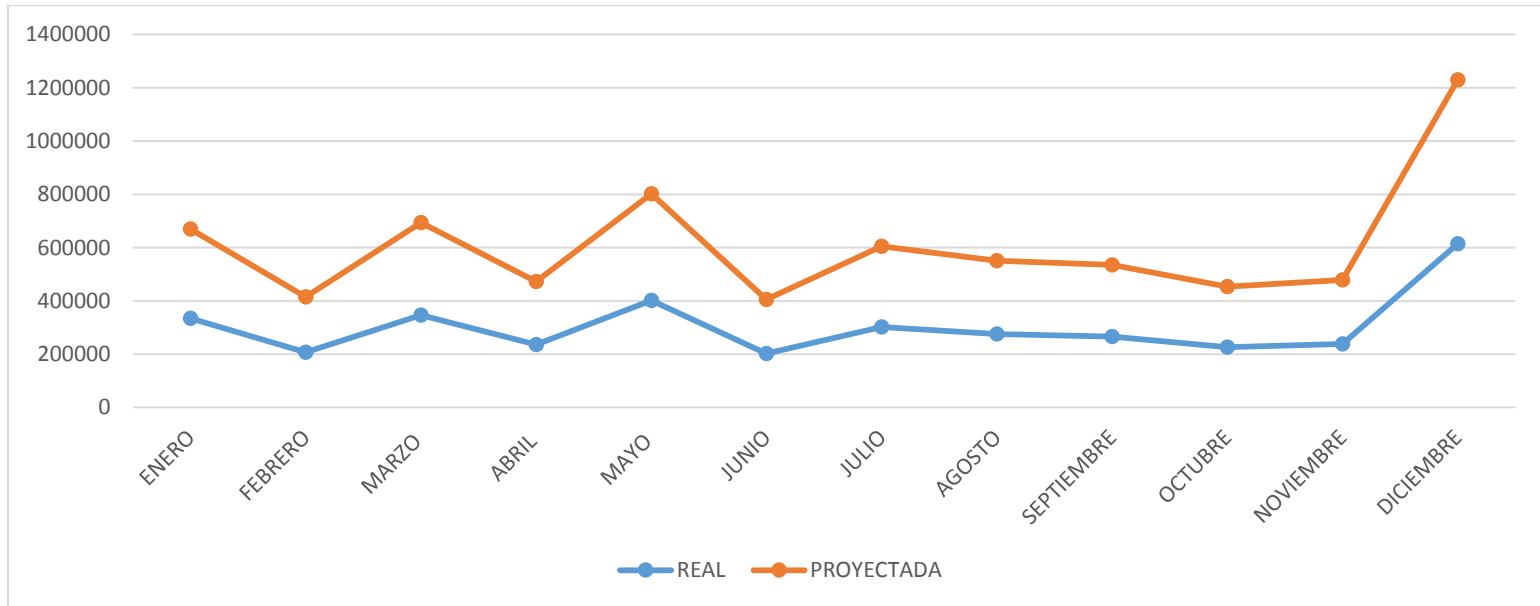
En los meses de Abril, Mayo, Septiembre y Octubre la cobranza real fue menor a la proyectada por lo que podemos deducir que el objetivo de cobranza estuvo por debajo lo cobrado realmente.

Tabla 49
Cobranzas reales y proyectadas – 2015

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Real	334,797.88	206,959.70	346,603.97	236,075.41	401,347.08	202,696.31	302,628.82	275,740.99	266,516.79	226,676.17	239,023.75	614,838.84	3,653,905.71
Proyectada	335,182.72	207,625.20	346,915.87	236,725.91	401,347.08	202,696.31	302,628.82	275,740.99	268,514.29	227,347.67	239,912.91	615,305.04	3,659,942.81

Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Figura 33
Cobranzas reales y proyectadas - 2015



Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Interpretación

En el caso de las cobranzas reales y proyectadas la medición se realiza por cada mes del año, durante el periodo 2015, observamos que las ventas proyectadas del Hospital Santa Rosa fueron casi siempre mayor a las ventas reales, sólo en cuatro meses la cobranza real fue igual a la proyectada.

Comentario

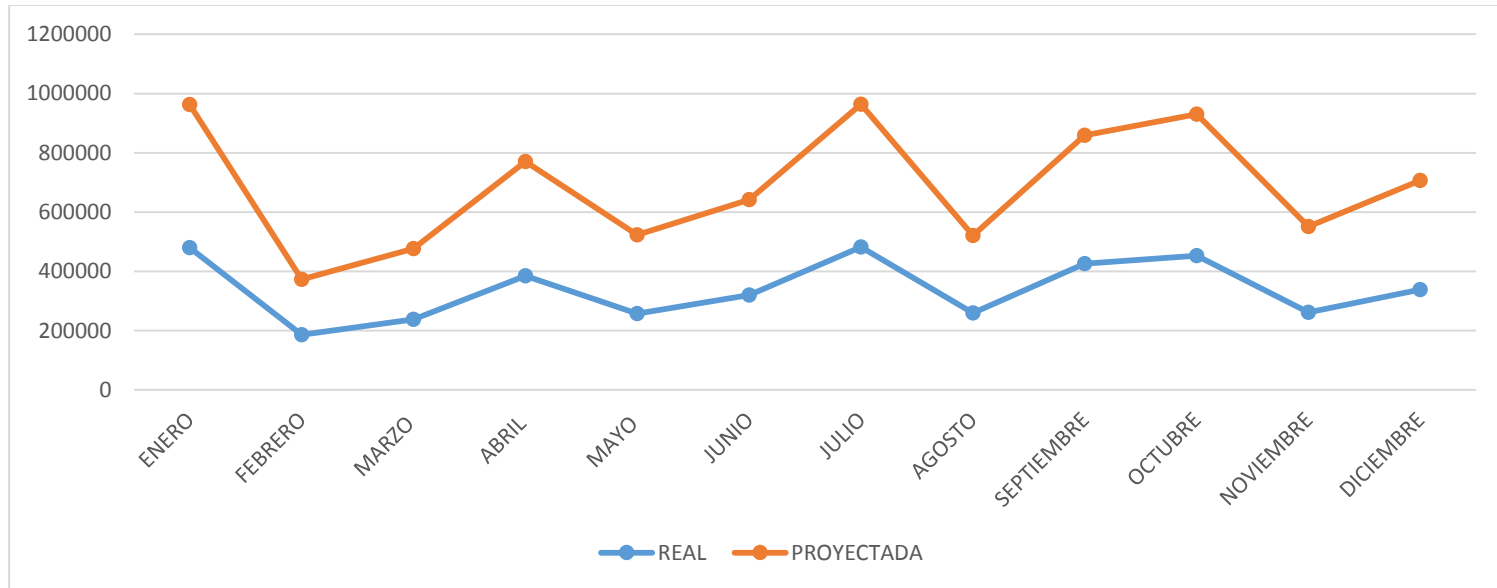
En los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre la cobranza real fue menor a la proyectada por lo que podemos deducir que el objetivo de cobranza estuvo muy por debajo lo cobrado realmente.

Tabla 50
Cobranzas reales y proyectadas - 2016

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Real	479,397.95	186,463.57	238,404.11	385,318.84	257,510.87	320,465.82	481,884.10	259,479.20	425,743.97	452,774.96	262,017.63	338,162.58	4,087,623.60
Proyectada	483,386.35	186,463.57	238,404.11	385,473.00	266,092.87	321,617.82	481,885.54	261,163.76	433,259.40	477,712.88	288,775.03	368,871.53	4,193,105.86

Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Figura 34
Cobranzas reales y proyectadas 2016



Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Interpretación

En el caso de las cobranzas reales y proyectadas la medición se realiza por cada mes del año, durante el periodo 2016, observamos que las ventas proyectadas del Hospital Santa Rosa fueron casi siempre mayor a las ventas reales, sólo en dos meses la cobranza real fue igual a la proyectada.

Comentario

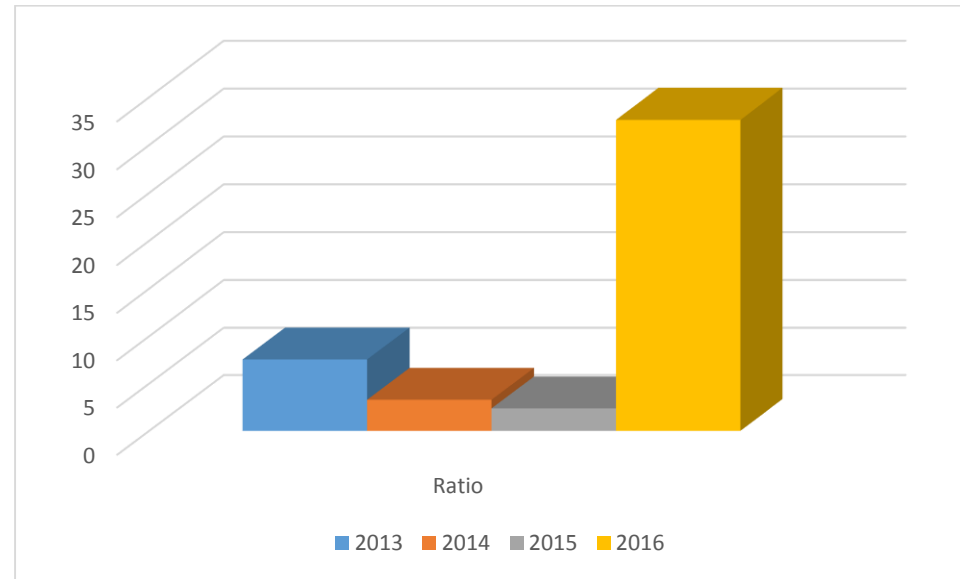
En los meses de Enero, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre la cobranza real fue menor a la proyectada por lo que podemos deducir que el objetivo de cobranza estuvo muy por debajo lo cobrado realmente.

Tabla 51
Periodo promedio de cobranza

Periodo	Ratio
2013	7.54
2014	3.28
2015	2.37
2016	32.62

Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Figura 35
Periodo promedio de cobranza



Fuente: Elaboración propia, datos de la entidad Hospital Santa Rosa Puerto Maldonado

Interpretación

Este ratio indica la cantidad promedio de tiempo que requiere la el Hospital Santa Rosa, para recuperar las cuentas por cobrar, observamos que en el periodo 2013 se requerían 8 días para recuperar sus cuentas por cobrar, mientras que en el 2014 los días necesitados fueron 3 días, en el año 2015 los días que necesitaban para la recuperación fue de dos días. Finalmente observamos un incremento en la cantidad de días requeridos en el último periodo, a 33 días.

4.3.3. Estados financieros del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

El Estado de Situación Financiera, es un documento contable que refleja la situación financiera de una organización a una fecha determinada el cual permite efectuar un análisis comparativo de la misma.

Figura 36
Estado de Situación Financiera

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Dirección General de Contabilidad Pública Versión 160300		ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015 (EN SOLES)		Fecha : 16/10/2018 Hora : 17:23:44 Página : 1 de 1		
ENTIDAD : 454 GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS EJECUTORA : 401 REGION MADRE DE DIOS-HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO [001003]				EF-1		
		2016	2015	2016	2015	
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3	1,120,117.28	1,823,219.48	Sobregiros Bancarios	Nota 16	0.00
Inversiones Disponibles	Nota 4	0.00	0.00	Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17	2,435,326.55
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5	19,124.71	8,176.16	Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18	150,603.59
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6	0.00	28,400.00	Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19	56,891.74
Inventarios (Neto)	Nota 7	4,148,539.72	3,712,308.77	Obligaciones Previsionales	Nota 20	0.00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8	106,465.68	120,703.10	Operaciones de Crédito	Nota 21	0.00
Otras Cuentas del Activo	Nota 9	2,689,711.61	2,637,192.41	Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22	0.00
				Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23	764,641.91
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		8,083,959.00	8,329,999.92	TOTAL PASIVO CORRIENTE		3,407,463.79
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10	0.00	0.00	Deudas a Largo Plazo	Nota 24	0.00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11	0.00	0.00	Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 25	0.00
Inversiones (Neto)	Nota 12	0.00	0.00	Beneficios Sociales	Nota 26	71,607.33
Propiedades de Inversión	Nota 13	0.00	0.00	Obligaciones Previsionales	Nota 27	751,899.52
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14	25,781,213.10	24,976,025.04	Provisiones	Nota 28	0.00
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15	244,051.47	246,518.62	Otras Cuentas del Pasivo	Nota 29	16,364,499.93
				Ingresos Diferidos	Nota 30	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		26,025,264.57	25,222,543.66	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		17,168,006.78
				TOTAL PASIVO		20,595,470.57
TOTAL ACTIVO		34,109,223.57	33,552,543.58	PATRIMONIO		
Cuentas de Orden	Nota 35	49,879,583.78	37,832,794.38	Hacienda Nacional	Nota 31	30,598,793.15
				Hacienda Nacional Adicional	Nota 32	0.00
				Resultados No Realizados	Nota 33	2,499,886.35
				Resultados Acumulados	Nota 34	(19,584,926.50)
				TOTAL PATRIMONIO		13,513,753.00
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		34,109,223.57
				Cuentas de Orden	Nota 35	49,879,583.78

Interpretación

Como se puede apreciar el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2016 en la denominación de Cuentas por cobrar no refleja las deudas por crédito al término de este periodo, y el monto reflejado son ingresos en su fase de determinado en el SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) lo cual se registra generalmente los últimos días de cada mes y que se realizaran la fase de Recaudado los primeros días del siguiente mes.

Figura 37
Detalle del Estado de Situación Financiera

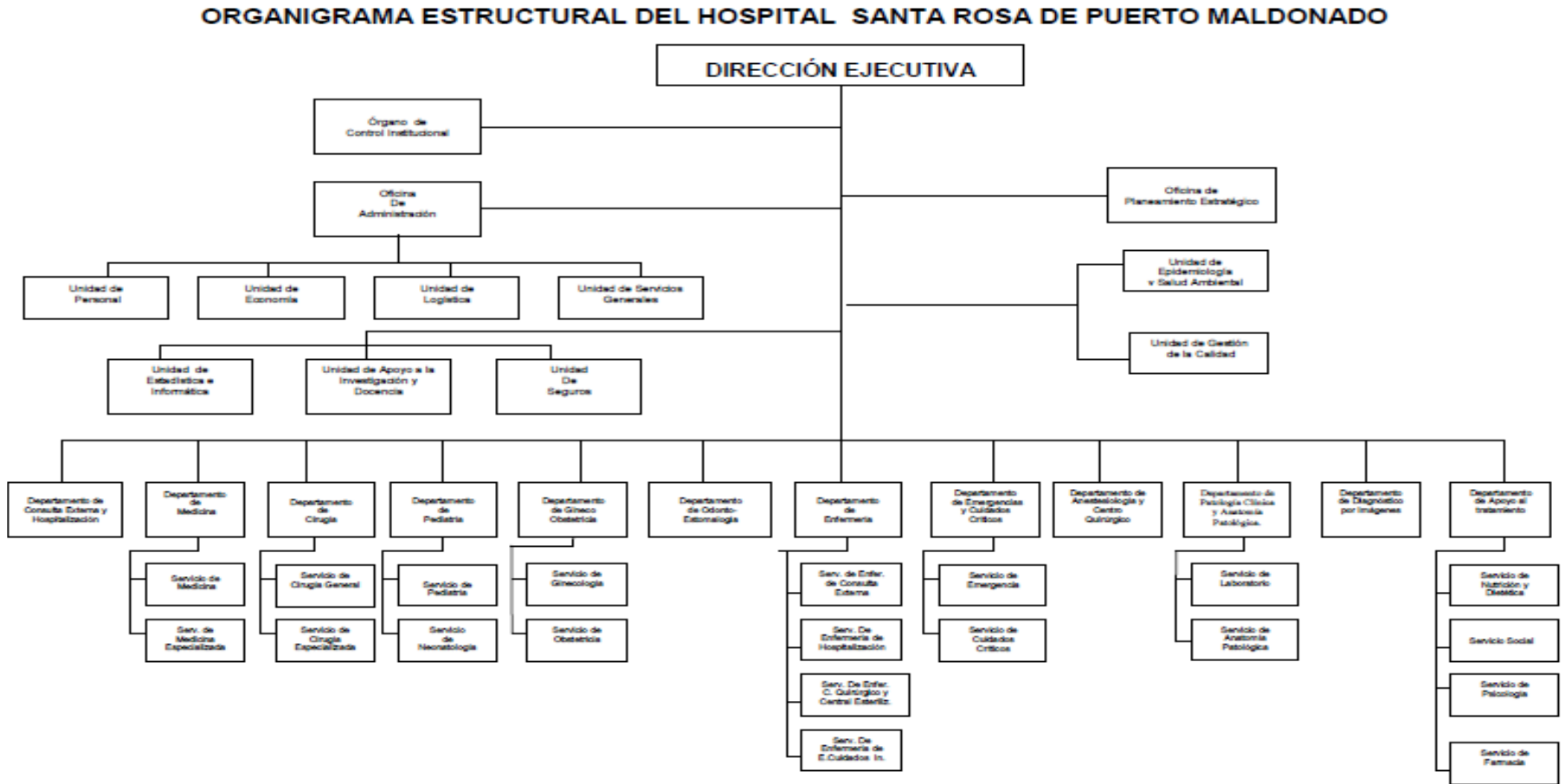
Rubro Cuenta		Saldos Históricos		Reclasificación / Distribución		Saldos		Reclasificación / Distribuido	MONTO
		Deudor	Acreedor	Deudor	Acreedor	Deudor	Acreedor		
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Dirección General de Contabilidad Pública Versión 160300									
Detalle del EF-1 Al 31 de Diciembre del 2016 (EN SOLES)									
Fecha :16/10/2018 Hora :17:37:30 Página :1 de 2									
ENTIDAD : 454 GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS EJECUTORA : 401 REGION MADRE DE DIOS-HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO [001003]									
ACTIVOS									
Efectivo y Equivalente de Efectivo									
	1101.030102							129,964.13	129,964.13
	1101.030106	565,397.67				565,397.67			565,397.67
	1101.1201							405,594.64	405,594.64
	1101.1209							19,160.84	19,160.84
								TOTAL	1,120,117.28
Cuentas por Cobrar (Neto)									
	1201.0301	5,498.57				5,498.57		5,498.57	5,498.57
	1201.0302	340.00				340.00		340.00	340.00
	1201.0303	13,286.14				13,286.14		13,286.14	13,286.14
								TOTAL	19,124.71

Interpretación

La figura 37 el cual es el detalle del estado de situación financiera se puede observar que en la cuenta cuentas por cobrar y en sus sub cuentas 1201.0301 Venta de Bienes (atención con medicamentos e insumos médicos), las sub cuentas 1201.0302 Derechos y Tasas Administrativos, y la sub cuenta 12010303 Venta de Servicios (atención de servicios hospitalarios) se puede observar que no representan las deudas el cual se detalló en el reporte de deudas (ver tabla N° 47) el cual el monto ascienden a s/ 105, 482.26

4.3.4. Estructura Organizacional

Figura 38
Estructura Organizacional



4.3.5. Evaluación del control interno

Se ha revisado información concerniente al control interno del HSR, habiéndose verificado que no se ha realizado la evaluación y/o implementación del Control Interno, por lo cual no existe la aplicación del control interno propiamente dentro de las normas de control interno.

CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación “Evaluación del control interno en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016”. Se llegó a las siguientes conclusiones, las cuales también pueden ser de aplicación para otras entidades similares.

- a) El control interno no incide en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, debido a que la entidad no cuenta con un sistema de control interno, lo que ha generado inconvenientes en las operaciones de crédito, quiere decir que no se ha realizado la evaluación y/o implementación del Control Interno para el área de Tesorería, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS STATISTICS V. 24 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.831, y con la comparación de las cobranzas proyectadas y cobranzas reales de los periodos 2013 al 2016.
- b) El ambiente de control interno no incide en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, ya que la entidad no cuenta con un control interno efectivo, lo que no permite el fortalecimiento de un ambiente de control adecuado, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas.

- c) La evaluación de riesgos no incide en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en vista de que la entidad no cuenta con un sistema de control interno efectivo, lo que ha aumentado la exposición de riesgos tanto financieros como operativos, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS STATISTICS V. 24 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.954.
- d) Las Actividades de Control Gerencial no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, debido a que la entidad no cuenta con un sistema de control interno efectivo, ya que la gerencia no desarrolla en forma regular la segregación de funciones, aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, y revisiones de los créditos otorgados por convenio institucional, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS STATISTICS V. 24 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.003.
- e) La información y comunicación no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, dado que, la entidad no cuenta con un sistema de control interno efectivo, lo que ha contribuido que los sistemas informativos no produzcan reportes que contengan información operacional, financiera confiable, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS STATISTICS V. 24 que arrojó en la prueba de Chi cuadrado 0.758.
- f) La supervisión no incide en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, debido a que de la entidad no cuenta con un sistema de control interno efectivo, lo que

evidencia una ausencia de actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas por parte de la gerencia lo cual no permite la recuperación de los créditos en cada periodo, , como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi cuadrado 0.758.

SUGERENCIAS

- a) Recomendamos que la entidad de inicio a la implementación del sistema de control interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO para garantizar mayor efectividad en todas las actividades de los procesos de la gestión de cuentas por cobrar.
- b) Recomendamos la realización de acciones que conlleven al fortalecimiento de un ambiente de confianza adecuado.
- c) Recomendamos la evaluación de riesgos en las operaciones de créditos de todos los convenios institucionales celebrados correspondiente en los procedimientos y estrategias orientados a la recuperación parcial o total de la deuda.
- d) Recomendamos mayor énfasis en cuanto a las actividades de gestión gerencial, las cuales deberán ser permanentes tales como son las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de los créditos a los clientes de la entidad para disminuir los niveles de morosidad.
- e) Recomendamos implementar canales de comunicación efectivas, de tal manera que los reportes que contengan la información operacional, financiera sean confiables, como la información presentada en los estados financieros.

- f) Recomendamos las actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas por parte de la gerencia, desarrollando monitoreos de saldos de cuentas por cobrar actualizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Pinedo, H. (2012). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. año 2012.
- Banda Silva, J. L. (2012). Evaluación y propuesta de acciones de control en la Gestión de Créditos y Cobranzas para empresa Droguería San Martín S.A.C. Tarapoto, año 2012 .
- Chancafe, U. F. (25 de Febrero de 2016). Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operacion en el area en el area de Tesoreria de la Gerencia de Salud de Lambayeque . Chiclayo.
- Cordova Huarache, Y. M. (2015). Evaluación de los componentes del sistema de control y sus efectos en la gestión de la SUB Gerencia de Tesoreria de la Municipalidad Provincial de Marical Nieto. Moquegua.
- Cuenca, H. C. (2006). Auditoría del sector solidario.. Ecoe ediciones.
- Fuad Khoury, Z. (2010).
- Gallegos Ferrel, V. W. (2016). Incidencias del Control Interno en la Gestión del Control Interno en la Gestión del area de Tesoreria de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, 2016. Lima.
- James C. Van Horne, J. M. (2002). Fundamentos de la Administracion Financiera. Pearson Educacion.
- Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad: analisis de cuentas. *Contabilidad: analisis de cuentas*.
- Ortega Castro, A. (2008). Introduccion a las finanzas. *Introduccion a las finanzas*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). Obtenido de <http://definicion.de/cheque/>
- Pinillos, P. G., & Tejada, L. J. (2014). Diseño e implementacion de un sistema de control interno de las cuentas por de la clinica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo-Año 2013.
- R.C 320-2006-CG. (3 de Noviembre de 2006). Normas de Control Interno. Lima: Diario Oficial el Peruano.

- Ríos, J. C., Vizcaíno, A. F., & Cid, E. A. (2005). Control Interno. *Programa de Preparación Económica* . Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5ª Edición). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Samaniego Montoya, C. M. (2013). Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las empresas en el Distrito de Chaclacayo . Lima.
- Vega Garay, R. (2014). Control Interno y su incidencia en el area de Tesoreria de la Universidad Nacional del Santa Perido 2014. Chimbote.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación.

TÍTULO: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL AREA DE TESORERIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2013 AL 2016".					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
¿El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	<p>H1 El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.</p> <p>H0 El control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.</p>	V.I.	V.D.	TIPO
			Control Interno	Gestión de Cuentas por Cobrar.	No experimental
					NIVEL Explicativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		INSTRUMENTO	
¿El ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si el ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016.	<p>H1 El ambiente de control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016</p> <p>H0 El ambiente de control interno no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Cuestionarios - Observación -Revisión documental 	
				DIMENSIONES	
¿La Evaluación de Riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si la Evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	<p>H1 La Evaluación de riesgos incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016</p> <p>H0 La Evaluación de riesgos no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016</p>		Ambiente de Control Interno Evaluación de Riesgos Actividades de Control Gerencial Información y Comunicación Supervisión	

¿Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	H1 Las Actividades de Control Gerencial inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016 H0 Las Actividades de Control Gerencial no inciden en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	DISEÑO
¿La Información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si la Información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	H1 La Información y comunicación incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016 H0 La Información y comunicación no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	Descriptivo Correlacional DIMENSIONES Unidad de Caja Fondos o valores Crédito Gestión Convenios Cuentas por cobrar Políticas de crédito Riesgos Tesorería
¿La Supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016?	Determinar si la Supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	H1 La Supervisión incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016 H2 La Supervisión no incide en la gestión de las cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2013 al 2016	

Anexo 2: Instrumentos.

ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PARA MEDIR LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Estimado Colaborador

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO”.

La presente encuesta es anónima; Por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de características acerca del Control Interno cada una de ellas va seguida de posibles alternativas de respuesta. Marcar con una “X” la alternativa elegida, conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

CONTROL INTERNO		Alternativa de respuesta		
1	¿El titular y funcionario de la entidad, a través de sus actitudes y acciones promueven las condiciones necesarias para el establecimiento de un ambiente de confianza en el área que desempeña?	Si	No	
2	¿Existe una actitud de apoyo permanente hacia el Control Interno con base a la integridad y valores éticos establecidos en la entidad?	Nunca	A veces	Siempre

CONTROL INTERNO		Alternativa de respuesta		
3	¿Cree usted que el Control Interno constituye un medio para lograr los objetivos establecidos en el área que desempeña?	Si	No	
4	¿Se toma como base eventos y tendencias pasadas para identificar un riesgo en el área que desempeña?	Nunca	A veces	Siempre
5	¿Se tiene establecido mecanismos de control que le permitan identificar y valorar los riesgos (incluyendo riesgos de corrupción y fraude) que puedan impactar en el logro de los objetivos de los procesos en el área que desempeña?	Si	No	
6	¿Usted cuenta con un sistema informático adecuado que le permita superar situaciones adversas para el normal desarrollo de sus actividades?	Si	No	
7	¿Las oficinas centrales y jefaturas implementan mecanismos que garanticen el eficiente Control de los servicios que presta la entidad, de manera que éstas se efectúen en forma legal y transparente?	Si	No	
8	¿Los procesos, actividades o tareas significativas son verificados antes y después de realizarse, así como el registro y su clasificación para su revisión posterior?	Nunca	A veces	Siempre
9	¿Los procesos, actividades y tareas son revisados periódicamente para asegurar el cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos?	Nunca	A veces	Siempre

CONTROL INTERNO		Alternativa de respuesta		
10	¿Usted como funcionario o servidor público designado asegura la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique?	Si		No
11	¿Existe una comunicación efectiva entre los servidores públicos que participan en las operaciones y/o actividades que usted desempeña?	Nunca	A veces	Siempre
12	¿La información que le proporcionan otras áreas es clara y confiable, de tal manera que le permita como funcionario y/o servidor público cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?	Nunca	A veces	Siempre
13	¿El monitoreo de los procesos y operaciones en su área le permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada?	Si		No
14	¿En el desempeño de sus funciones asignadas adopta las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos?	Nunca	A veces	Siempre
15	¿Se realiza la supervisión continuamente en el área que usted desempeña?	Nunca	A veces	Siempre

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Estimado Colaborador

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO”.

La presente encuesta es anónima; Por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de características acerca del Control Interno cada una de ellas va seguida de posibles alternativas de respuesta. Marcar con una “X” la alternativa elegida, conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		Alternativa de respuesta		
1	¿Cree usted que un adecuado Control Interno en las cuentas por cobrar permitirá minimizar riesgos, errores e irregularidades de forma oportuna?	Si	No	
2	¿Se realiza una evaluación de riesgos en las políticas de crédito para determinar si debe concederse crédito a un cliente por convenio institucional y el monto de éste?	Nunca	A veces	Siempre

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		Alternativa de respuesta		
3	¿Conoce usted de un plan de contingencias que permita dar respuesta oportuna a situaciones riesgosas en las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR?	Si	No	
4	¿Existe la probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro o por así decir de cuenta incobrable en el área de Tesorería del HSR?	Si	No	
5	¿Usted considera que los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar del área de Tesorería inciden en la ejecución financiera del HSR?	Si	No	
6	¿Conoce usted de un Procedimiento de autorización y aprobación de una política de crédito para convenios en el HSR?	Si	No	
7	¿Se garantiza un apropiado ambiente destinado al archivo suficiente y acorde para preservar y custodiar la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR?	Si	No	
8	¿Se elaboran verificaciones y conciliaciones periódicas de la fuente de financiamiento R.D.R provenientes de las cuentas por cobrar del área de Tesorería del HSR?	Nunca	A veces	Siempre
9	¿La comunicación de información de las cuentas por cobrar del área de Tesorería cumple en términos de suficiencia, cantidad, oportunidad y forma de presentación?	Si	No	
10	¿Se cuenta con un sistema informático que enlace los procesos de cuentas por cobrar a	Si	No	

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		Alternativa de respuesta		
	clientes de años anteriores que permita evaluaciones y tomar decisiones oportunas?			
11	¿Se establecen “Políticas de Cobro” que la entidad sigue para efectivizar sus cuentas por cobrar en el área de Tesorería del HSR?	Si	No	
12	¿Se realiza un estudio exhaustivo de la capacidad de pago de los clientes por convenio del HSR?	Nunca	A veces	Siempre
13	¿Participa usted en la evaluación y los criterios a tener en consideración para el otorgamiento de créditos de su Institución?	Nunca	A veces	Siempre
14	¿Tiene conocimiento de la recuperación de las cuentas por cobrar a las Instituciones que brinda atención de servicios y/o medicamentos por convenio del HSR?	Si	No	
15	¿Considera apropiado seguir otorgando un crédito a pesar que el cliente posea deudas atrasadas?	Si	No	
16	¿La situación u estado de los créditos es un factor importante para tomar decisiones?	Nunca	A veces	Siempre
17	¿Considera usted importante que las partes administrativas tengan conocimiento del periodo de atraso que el cliente adeuda con la Institución?	Si	No	
18	¿Precise Ud. si en su área de trabajo se suministra una apropiada Información y Comunicación entre el personal que participa en el proceso de liquidaciones de servicios	Nunca	A veces	Siempre

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		Alternativa de respuesta		
	hospitalarios y/o atenciones con medicamentos e insumos médicos?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio.

“AÑO DEL DIÁLOGO Y DE LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”
 “MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU”

Puerto Maldonado, 19 de febrero de 2018

CARTA N° 001-2018-HEBQ

Señor:

Dr. Luis Humberto Chávez Celis

Director Ejecutivo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

Madre de Dios

Dirección Jr. Cajamarca N°171 - Puerto Maldonado

Tambopata/Tambopata/Madre de Dios

Presente. -



Asunto: Solicito facilidades para aplicar encuesta.

Ref. : Resolución de Decanatura n.º 180-2017-UNAMAD-R-FEC-D.

Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez solicitarle las facilidades necesarias para poder aplicar una encuesta al personal que labora en la Institución que usted dirige, puesto que estoy realizando un trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2017”, es por esta razón solicito otorgarme las facilidades del caso.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Br. Henry Elmer Bautista Quispe
 DNI: 46499254

Anexo 4: Solicitud de validación de instrumento.

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 17 de Abril de 2018

CARTA N° 001-2018-HEBQ-ZFA

Señor(a):

Mag. Judith Annie Bautista Quispe

Ciudad.-

Tambopata/Tambopata/Madre de Dios

Presente.-

Judith Annie Bautista Quispe
45687845
17/04/18
11:27 am.


De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que está en ejecución el estudio: "Evaluación del control interno en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2017" cuyo instrumento de recolección de información son las encuestas.

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por juicio de expertos, solicito a usted tenga a bien emitir su opinión al respecto; en calidad de persona entendida en la materia, para este fin acompaño a la presente el mencionado instrumento de investigación con su respectiva guía de estimación. Para un mejor panorama se acompaña la matriz básica de consistencia y la Operacionalización de las variables.

Agradeciendo anticipadamente la atención favorable, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal.

Muy atentamente,



Bach. Henry Elmer Bautista Quispe
DNI: 46499254



Bach. Zenaida Fernandez Apaza
DNI: 47670609

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 17 de Abril de 2018

CARTA N° 002-2018-HEBQ-ZFA


Señor(a):

Mag. Víctor Yana Mamani

Ciudad.-

Tambopata/Tambopata/Madre de Dios

Presente.-


02437887
17/04/18
11:35 a.m.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que está en ejecución el estudio: "Evaluación del control interno en la gestión de cuentas por cobrar del área de tesorería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado periodo 2017" cuyo instrumento de recolección de información son las encuestas.

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por juicio de expertos, solicito a usted tenga a bien emitir su opinión al respecto; en calidad de persona entendida en la materia, para este fin acompaño a la presente el mencionado instrumento de investigación con su respectiva guía de estimación. Para un mejor panorama se acompaña la matriz básica de consistencia y la Operacionalización de las variables.

Agradeciendo anticipadamente la atención favorable, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal.

Muy atentamente,



Bach. Henry Elmer Bautista Quispe
DNI: 46499254



Bach. Zenaida Fernandez Apaza
DNI: 47670609

Anexo 5: Ficha de Validación.

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

INSTRUCCIONES

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

La validez del instrumento de recolección de datos se compone de 10 ítems, lo que se acompaña con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una absolución escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una "X" en la escala que figure a la derecha de cada ítem según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

FICHA DE CALIFICACION PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Preguntas	Escala de validación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos miden lo que pretende medir?	1	2	3	X	5
2. Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio	1	2	3	X	5
3. Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio.	1	2	3	4	X
4. Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumentos son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio	1	2	3	X	5
5. Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares	1	2	3	X	5
6. Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos	1	2	3	X	5
7. Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones	1	2	3	4	X
8. Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento	1	2	3	4	X
9. Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio.	1	2	3	X	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento?

Ninguno

11. Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mag. Víctor Yana Mamani.

DNI: 02437887

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

INSTRUCCIONES

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

La validez del instrumento de recolección de datos se compone de 10 ítems, lo que se acompaña con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una absolución escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una "X" en la escala que figure a la derecha de cada ítem según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

FICHA DE CALIFICACION PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Preguntas	Escala de validación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos miden lo que pretende medir?					X
2. Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio				X	
3. Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio.					X
4. Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumentos son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio				X	
5. Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares				X	
6. Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos				X	
7. Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones					X
8. Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento					X
9. Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio.				X	

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento?

..... *Ninguno*

11. Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
Mag. Judith Annie Bautista Quispe

DNI: 45687845

Anexo 6: Consentimiento informado.



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
HOSPITAL SANTA ROSA



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

MEMORANDO N° 517 -2018-GOREMAD/HSR-DE.

PARA : Lic. Enf. Alicia N. VICENTE AGUILAR
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : Autoriza Realización de Aplicación de Instrumento de Cuestionario Trabajo de Investigación.

REF. : Oficio N°074-2018-GOREMAD/HSR-UADI.

FECHA : Puerto Maldonado, 08 de Mayo del 2018.

De acuerdo al documento de la referencia, esta Dirección autoriza la Aplicación de Instrumento de Cuestionario de Trabajo de Investigación:: "EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL AREA DE TESORERIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO PERIODO 2017", el mismo que estará a cargo del Sr. Henry Elmer BAUTISTA QUISPE, procedente de la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios- Facultad Ecoturismo.

Asimismo, deberán de brindar las facilidades del caso los servicios involucrados y se deja sin efecto el Memorando N°215-2018-GOREMAD/HSR-DE.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL MADRE DE DIOS
Hospital "La Santa Rosa" Puerto Maldonado

[Firma]

LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS
DIRECTOR
CMP N° 25821 RNE N° 22704

C.c
Interesado
Archivo.
LHCHCrdg.-

SEDE CENTRAL
JR. CAJAMARCA N° 171

PAGINA WEB HSR - PM
www.hospitalasantarosa.gob.pe

DIRECCION EJECUTIVA
Anexo: 114 - 115

Teléfonos de la Central: 074 944702 - 087 601077 - 087 601080

Anexo 7: Base de datos de resultados de la investigación.

Sujetos	Variable Control Interno															Variable Gestión de Cuentas por cobrar																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	4	1	4	2	2	1	5	4	1	4	4	2	4	4	1	4	2	2	1	2	1	5	1	1	2	4	3	2	2	5	1	4
2	1	5	1	4	1	2	1	5	4	1	5	4	1	5	5	1	4	2	1	1	1	2	4	1	2	1	3	4	1	2	5	1	4
3	2	3	1	3	2	2	2	4	3	1	3	4	2	4	3	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	4	3	1	1	5	1	3
4	2	4	1	4	2	2	2	4	4	1	4	4	2	4	3	1	4	2	1	1	1	2	4	2	2	1	4	4	1	2	5	1	4
5	2	4	1	4	2	1	1	4	4	1	4	4	1	5	4	1	4	2	2	2	1	2	4	1	1	1	4	3	2	2	3	2	3
6	2	4	1	4	2	1	1	4	4	1	5	5	1	5	4	1	3	2	2	1	1	2	5	1	1	2	4	4	1	2	5	1	4
7	1	5	1	3	1	2	2	4	4	1	4	4	1	5	4	1	5	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	5	1	5
8	2	3	1	4	2	2	2	3	4	1	4	4	2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	1	1	1	4	3	2	2	4	1	3
9	1	4	1	4	1	2	2	5	5	1	5	5	1	4	4	1	3	2	2	1	1	2	4	1	1	1	4	3	1	2	4	1	4
10	2	4	1	4	2	1	2	4	4	1	4	4	1	5	4	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	2	2	5	1	4
11	2	4	1	5	2	2	2	4	4	1	4	4	1	5	4	1	3	2	2	1	2	2	5	1	2	2	3	3	2	2	5	1	3
12	2	3	1	3	2	2	2	5	4	1	4	4	1	5	3	1	3	2	2	2	1	1	5	1	1	1	5	3	1	2	3	2	4
13	1	4	1	4	1	1	1	4	5	1	4	4	1	4	5	1	4	1	2	1	1	2	4	1	2	2	4	4	1	2	5	1	5
14	2	4	1	5	2	2	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	2	1	1	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	5	1	4
15	1	4	1	4	2	2	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	3	2	1	1	2	2	5	1	2	2	4	3	2	2	5	1	4
16	1	4	1	4	2	2	2	4	4	1	3	4	1	4	4	1	3	2	1	1	2	2	4	1	2	2	3	3	2	1	5	1	4
17	1	3	1	5	2	2	1	4	4	1	4	4	1	5	4	1	4	2	2	1	2	2	4	1	1	1	4	4	1	2	4	2	3
18	2	4	1	5	1	1	1	3	4	1	4	4	1	4	4	1	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	1	2	4	1	4
19	2	4	1	3	2	2	2	4	4	1	3	4	1	5	4	1	3	2	2	1	2	2	5	1	2	2	3	3	2	1	5	1	4
20	2	4	1	5	2	2	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	1	2	2	4	2	1	1	3	4	2	2	5	1	4
21	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	4	4	1	5	3	1	3	2	2	1	1	2	5	1	2	2	3	4	1	2	4	2	3
22	2	4	1	5	2	1	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	2	1	5	1	4
23	2	4	1	4	2	2	1	4	4	1	4	4	1	5	4	1	3	2	2	1	2	2	5	2	1	2	3	3	1	2	5	1	3
24	1	3	1	4	1	2	1	3	4	1	3	4	1	4	3	1	4	2	1	1	1	2	4	1	2	1	3	4	2	2	4	2	4

Leyenda	
SI	1
NO	2
Nunca	3
A veces	4
Siempre	5