

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TESIS

**“Gestión de Cobranza y Control Interno por Prestaciones
Asistenciales con pagares en la Red Asistencial de
Madre de Dios, 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. FLORES YURINGO, Carmen

Rosa

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos

Augusto

ASESORA:

Mg. SERRANO CHECCA, Ruth Marleni

Puerto Maldonado, diciembre 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TESIS

**“Gestión de Cobranza y Control Interno por Prestaciones
Asistenciales con pagares en la Red Asistencial de
Madre de Dios, 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. FLORES YURINGO, Carmen
Rosa

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos
Augusto

ASESORA:

Mg. SERRANO CHECCA, Ruth Marleni

Puerto Maldonado, diciembre 2024

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación la dedicamos a Dios, por guiarnos en la ruta del desarrollo personal y profesional, a nuestras familias que son el pilar que nos sostiene y por los cuales queremos ser mejores cada día, a nuestros profesores que representan el norte y modelo de profesionales que queremos llegar a ser en esta carrera, a nuestros compañeros de ruta que son las personas que compartimos estos años de formación universitaria. A la UNAMAD por ser la casa donde nos formamos como profesionales y personar de bien por darnos la oportunidad de alcanzar nuestros anhelos; a nuestros padres, por habernos forjado un espíritu luchador y de buenos valores; sin los cuales hubiera sido imposible alcanzar nuestros objetivos.

ATTE

Bach. FLORES YURINGO, Carmen
Rosa

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos
Augusto

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, queremos expresar nuestro agradecimiento a Dios Todopoderoso por permitirnos continuar nuestra carrera profesional y por brindarnos la oportunidad de hacerlo. También queremos agradecer a los profesores de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por impartirnos sus conocimientos, en especial al Mgt. Ruth Marleni Serrano Checca por compartir su experiencia profesional con la única intención de ayudarnos a lograr el objetivo principal de nuestras vidas de recibir el Título de Contador Público.

Gracias a la comprensión y el entusiasmo mostrados por nuestras familias y amigos estamos infinitamente agradecidos.

ATTE

Bach. FLORES YURINGO, Carmen
Rosa

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos
Augusto

TURNITIN_CARMEN FLORES Y CARLOS FARFAN

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.unamad.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

ww1.essalud.gob.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.essalud.gob.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

1%

9

repositorio.uch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS-UNAMAD.

SRES. MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento con exigencias al reglamento referido a grados y títulos emitido por autoridades correspondientes de nuestra alma mater, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; Hacemos de conocimiento nuestra pretensión para optar el título Profesional de Contador Público, motivo por el cual presentamos el Proyecto de Tesis intitulada: **“Gestión de cobranza y control interno por prestaciones asistenciales conpagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022”**, el cual se ciñe y parametriza a exigencias normativas solicitadas para su presentación y exposición de la investigación en mención.

En tal sentido, pretendemos con la investigación exteriorizar el compromiso a contribuir mediante respuesta eficaz a problemáticas sociales, para el continuo desarrollo organizacional y cultural de la región Maternitana; por lo expuesto invoco a ustedes, distinguidos Miembros del Insigne Jurado, vuestra consideración para deliberar sobre la admisión de la investigación, el cual estamos llanos a tomar en cuenta sobre observaciones, recomendaciones y/o aportaciones que pudieran brindarnos a fin de enriquecer la presentación textual, el cual reafirma cumplimientos de objetivos sobre el fomento de investigaciones de nuestra primera casa de estudios - UNAMAD - en favor de la región.

Atentamente,

Bach. Carmen Rosa Flores Yuringo

Bach. Carlos Augusto Farfán Centeno

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la Red Asistencial de Madre de Dios, 2022.

La gestión de cobranzas es imprescindible para cuidar la liquidez y la continuidad de una organización. Permite cerrar exitosamente el ciclo de negocio de toda empresa y el control es un plan de técnicas y procedimientos en donde se preverán todas las medidas administrativas y contables de la empresa para el logro de los objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y propiciar la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. Para lo cual se aplicó la metodología del tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental cuyo enfoque es cuantitativo para una población de 55 trabajadores del HVALP de la Red Asistencial Madre de Dios, con una muestra de 55 trabajadores. Los resultados que se determinó es que, como resultado, se determinó que: De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.1000 que implica una relación directamente proporcional buena entre las variables Gestión de cobranzas y control interno. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,009), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en la Gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en el control interno en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Palabras Claves: : Auditoría de seguros, control interno.

ABSTRACT

O objetivo deste trabalho de pesquisa é verificar como a gestão da arrecadação se relaciona com o controle interno dos benefícios assistenciais com notas promissórias na Rede de Saúde Madre de Dios, 2022.

A gestão de cobranças é essencial para cuidar da liquidez e da continuidade de uma organização. Permite o fechamento bem-sucedido do ciclo de negócios de qualquer empresa e o controle é um plano de técnicas e procedimentos em que todas as medidas administrativas e contábeis da empresa serão previstas para o alcance dos objetivos, a fim de resguardar os recursos que possui, verificar a exatidão e veracidade das informações para promover a eficiência nas operações e promover a aplicação de políticas para o alcance dos objetivos. Metas e objetivos programados. Para tanto, aplicou-se a metodologia do tipo básico, nível correlacional, delineamento não experimental cuja abordagem é quantitativa a uma população de 55 trabalhadores da HVALP da Rede de Assistência Madre de Dios, com uma amostra de 55 trabalhadores. Como resultado, determinou-se que: A partir do teste de Rho-Spearman, obtém-se 0,1000, o que implica em uma boa relação diretamente proporcional entre as variáveis Gestão da coleta e controle interno. Por outro lado, o valor da significância bilateral do p-valor (0,009), que é menor que 0,05, é um critério de decisão e suporte estatístico que implica a rejeição da hipótese nula e a aceitação da hipótese alternativa ou do pesquisador. Por isso, o H1 é aceito, na Gestão de cobranças que impacta diretamente no controle interno na rede de Atendimento Madre de Dios 2022. Palavras-chave: Auditoria de seguros, controle interno.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al tema investigativo de tesis, intitulada **“Gestión de cobranza y control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022”**, en el cual se destaca los diversos manuales de gestiones de los procesos y procedimientos que maneja mediante mecanismos de interactuación con unidades y oficinas, para accionar en la interna el engranaje adecuado según el control interno de actividades de créditos otorgados por prestaciones de atenciones de salud de emergencia a un cliente/tercero con un compromiso de pago (pagare) en sus centro asistencial y dos postas, y subsecuentemente opere su respectiva cobranzas según plazos determinados, con eficacia y efectividad considerando lineamientos que proporcionan y orientan a criterios técnicos uniformes en la gestión, operando un adecuado control en la administración documental, financiera y de capital humano de las IAFAS Publicas.

Por tanto el inicio de estudio surge para analizar el control interno en los procesos y sus procedimientos del manejo administrativo que conlleva a diversos fines en pro de red asistencial e institución (ESSALUD), por medio de la producción de servicios brindados a través de la liquidación del pagare, mediante activación del trámite administrativo para el recupero de pasivo generado en crédito, atendiendo el rescate de la inversión de costos y gastos por consumo de materiales y servicio especializado, además de la obtención de un margen de rentabilidad en la Red Asistencial de Madre de Dios.

Finalmente se proporciona las recomendaciones y conclusiones del caso estudiado, mediante las conclusiones y recomendaciones del caso, el cual direcciona a acciones y una efectiva toma de decisiones por parte de la dirección de la red asistencial de Madre de Dios a nivel nacional y sea antecedente a nivel nacional.

Ponemos en manifiesto que el proyecto investigativo basado de acuerdo a especificaciones normadas por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, conserva estructuras y reglamentación marcados en tres (03) capítulos con las siguientes especificaciones:

CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Ajustados al tratamiento de la descripción y formulación de la problemática, consecuentemente de objetivos trazados, según las variables y su respectiva operacionalización mediante hipótesis, justificación y consideraciones éticas de la investigación.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO.

Mantiene el esquema sobre la redacción de los antecedentes, el modelo teórico, el marco teórico y definir términos del estudio investigativo.

CAPÍTULO III - METODOLOGÍA LA INVESTIGACIÓN.

En este punto se marcará la situación contextual de tipo, diseño, población, el Tratamiento de datos, los recursos, el presupuesto y el plan Cronogramado de tratamiento del tema investigativo.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

CAPITULO I: PROBLEMA 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 Objetivo Específicos 6

1.4 Variable 7

1.4.1 Variable Independiente 7

1.4.2 Variable Dependiente 7

1.5 Operacionalización de las variables 9

1.6 Hipótesis 10

1.6.1 Hipótesis General.....10

1.6.2 Hipótesis Específica.....10

1.7 Justificación e importancia 11

1.7.1 Conveniencia 12

1.7.2 Relevancia social 12

1.7.3 Utilidad metodológica.....13

1.7.4 Implicancias practicas.....13

1.7.5 Utilidad teórica 14

1.8 Consideraciones éticas 14

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes 15

2.1.1 Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales	18
2.1.3 Antecedentes locales	21
2.2. Modelos teóricas	24
2.2.1. VARIABLE 1: Gestión de cobranza	24
2.2.2. Variable 2: Control interno	28
2.3. Definición de términos	33

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio	36
3.2 Diseño de investigación	37
3.3 Población y muestra	38
3.3.1. Población	38
3.3.2 Muestra	39
3.4 Métodos y técnicas	40
3.4.1 Métodos	40
3.4.2 Técnicas	40
3.5 Tratamientos de datos	40

CAPITULO IV: RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION ..40

CONCLUSION	60
SUGERENCIAS	62
Bibliografía	63

ANEXO N°01: Matriz de Operacionalización de las variables

ANEXO N°02: Matriz de consistencia

ANEXO N°03: Instrumento

ANEXO N°04: Solicitud de autorización para realización de estudio

ANEXO N°05: Solicitud de validación de instrumento

ANEXO N°06: Ficha de validación

ANEXO N°07: Carta de aceptación del estudio

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de las variables.	41
Tabla 2: Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Crombach (α)”	41
Tabla 3: Validez del instrumento.....	42
Tabla 4: Baremo de análisis de la variable Gestión de cobranzas.	42
Tabla 5: Baremo de análisis de Control interno.....	43
Tabla 6: Resultados de la dimensión auditoria de seguros.	43
Tabla 7: Resultados de la dimensión Procesos financieros.....	44
Tabla 8: Resultados de la dimensión Liquidación, facturación y cobranza. .	45
Tabla 9: Resultados de la dimensión “Objetivos del control”	46
Tabla 10: Resultados de la dimensión “Estructura del control”	47
Tabla 11: Resultados de la dimensión “Procesos del control”	48
Tabla 12: Resultados de la variable “Gestión de cobranzas”	49
Tabla 13: Resultados de la variable Control interno.....	50
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.	52
Tabla 15: Interpretación de Coeficiente de correlación de Rho-Spearman..	53
Tabla 16: Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y objetivos del control.....	54
Tabla 17: Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y estructura del Control.....	55
Tabla 18: Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y procesos del control.	56
Tabla 19: Prueba de Rho-Spearman de Control interno y auditoria de seguros.....	57
Tabla 20: Prueba de Rho-Spearman de Control interno y procesos financieros.....	58
Tabla 21: Prueba de Rho-Spearman de Control interno y liquidación, facturación y cobranza.....	59

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En la indagación del trabajo investigativo de tesis, intitulada **“Gestión de cobranza y control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022”**, siendo el objetivo explorar nexos que existen entre ambas variables, en ese entender sostenemos que, el mundo ha evolucionado y presenta frecuentes cambios que se exteriorizan en las diversas gestiones institucionales referente al manejo del sistema de control interno a los procesos operados en torno a herramientas, mecanismos y técnicas, siendo estos, conjuntos de acciones, actividades, sucesos y ejecuciones establecidos, dentro de macroprocesos, según lineamientos establecidos por políticas, directrices y métodos establecidos para el desempeño laboral marcando pautas y medidas de adopción de todo el personal calificado e idóneo a cargo, que contribuyen al cumplimiento de objetivos institucionales, promoviendo una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente en logros en la recuperación de deuda, el cual impacta en la sostenibilidad financiera.

De acuerdo a estudios internacionales citamos a (Garcia, Ximena; Maldonado Hernan O; Galarza Cynthia E; Grijalva, Gabriela G., 2019) en la tesis, “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”, el cual menciona que varios entes comerciales aun no cuentan con un sistema de control interno, atención importante para la gestión de carteras de crédito de manera eficiente; no atenderlos por desconocimiento, derivara en varias oportunidades en pérdidas en ventas, iliquidez, y el cierre de la actividad mercantil en el peor de los casos.

De otra manera podemos citar a (Monblac & Castro, 2020), Según la Revista del Archivo Nacional “La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable” según perspectiva, el control interno son procesos realizados por el personal inmerso en las actividades de la empresa, esquematizado con objetivos para proveer un nivel de seguridad razonable, para la consecución de objetivos según categorías, como: eficacia y eficiencia operacionales, fiabilidad de información financiera y el cumplimiento de normas y leyes de aplicación. (pág. 17)

Cabe mencionar basado en información investigativa, actualmente a nivel internacional existen pérdidas económicas en diversas IPRESS, referido a un inadecuado e ineficiente control interno en el desarrollo de procesos y procedimientos en relación a cobranzas de créditos otorgados. El cual Daniel Maceira (Maceira, 2020), explica en su artículo “Caracterización del Sistema de Salud Argentino” indicando que, la particularidad del Sistema de Salud, tiende a ser un ‘bien social’, vinculado con el acuerdo internacional, el cual se enfoca en la necesidad de garantizar, acceso a la población, y la importancia de establecer ingresos económicos para disposición de la institución, según operatividad de buen desenvolvimiento, según situaciones de oferta y demanda mercantil. (pág. 02)

Complementando sobre el tema, Según (Organización Mundial de la salud; Banco Mundial, 2021) en su “INFORME DE MONITOREO MUNDIAL DE LA PROTECCIÓN FINANCIERA EN RELACIÓN CON LA SALUD 2021”, dichos entes internacionales manifiestan que, la acción protectora de las finanzas, viene a ser un componente intrínseco de coberturas tanto como la sanitaria universal y de los servicios, implicando metas de los sistemas de salud. En ese entender, la protección de las finanzas se logra cuando no median obstáculos económicos en acceso y el procedimiento de pagos por cuenta propia que el usuario desea realizar para recibir atención de salud no genere dificultades y sea oportuno; es importante mantener esa la línea de pensamiento de un buen manejo documental y financiero de las entidades.

El caso a nivel nacional es desalentador, ya que existe una fuga económica de costos y gastos ocasionados en atenciones a clientes/terceros

atendidos por emergencia; el cual no está siendo accionados responsablemente por el personal encargado, respecto al oportuno recupero de deuda por pagarés, según información de la página web institucional de ESSALUD, existía hasta el año 2015, “más de 25 mil personas atendidas en el Seguro Social sin tener la condición de asegurado”, con índices de incrementos de la deuda en diferentes redes asistenciales, que sustenta la investigación.

Uno de los mayores problemas que enfrenta la institución, es el débil control interno en procesos documentario/financiero que conlleva a mantener pendientes las cobranzas que se manifiesta índices e informes negativos, prevista a futuro como pérdidas de ingreso económico que se refleja de acuerdo a la consolidación anual realizada por el área de finanzas, siendo estos resultados perjudiciales para las arcas de la red asistencial; Es evidente accionar mejoras funcionales en áreas, unidades y oficinas determinadas que implique mejorar y fortalecer el control interno mediante supervisión de actividades realizadas y logros de corto plazo por el personal implícito y esto coadyuven al cumplimiento de acciones contempladas, y que actualmente muestra una ineficacia e ineficiencia en actuaciones de provisión documental y su operacionalización en un sentido amplio del manejo procedimental del pagare y recupero de deuda comprometidas.

Es así que el ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – ESSALUD mediante la oficina de Apoyo a la Gestión y Seguimiento de Medidas Correctivas, recomienda a través de informes de control, mediante observación y según análisis, mediante controles del manejo de información y tecnología por los colaboradores, enmarcando en un eje trascendental de funcionamiento de flujo de actividades frecuentes y su labor prestada, encontrado puntos críticos que involucren necesidades para el buen desenvolvimiento y desarrollo de los servidores para alcanzar logros proyectados.

Dicho problema no exceptúa la Red Asistencial de Madre de Dios y sus dependencias; en ese sentido la investigación está orientada y determinar la relación del control interno y el tránsito debido documental de procesos y procedimientos de la gestión de cobranzas, mediante el manejo adecuado de

recuperación de deuda, circunscrito al pagare y en base a norma interna de directrices, manuales de procesos/procedimiento y otros, emitidas por las distintas gerencias comprometidas, y atendándose así a una mejora en la producción y conducción laboral, superando situaciones y acción que obstruyen eventos que trascienden desde los procesos documentales por falta del buen manejo procedimental/financiero de parte del personal responsable por falta de levantamiento de observaciones determinadas mediante el control interno.

Según el estudio se determina, el desconocimiento cognoscitivo del personal preparado y calificado en puestos críticos, según procesos/procedimientos internos de parte del personal y falta de compromiso, sumado a necesidades no atendidas en la parte técnicas instrumental de materiales de trabajo, el cual es una constante; además de la falta de capital humano el cual se observó en el distintas área relacionadas, trayendo consigo la acumulación de trabajo y/o sobre carga laboral, por falta de personal de apoyo para realizar actividades complementarias, sumado al inadecuado equipamiento tecnológico y ambientes reducidos para realizar las labores, adecuadamente con normalidad y comodidad mínima; resumiéndose en el manejo inadecuado de actividades, sin control y orden por parte de los colaboradores, en ese sentido todo lo mencionado es fundamentado y orientado a optimizar técnicamente el aprovechamiento de los recursos, el cual agiliza el flujo de trabajo para aminorar la gravedad de la situación. es así que, según reportes documentales de pendientes de pago en la red asistencial 2020, 2021 y 2022, existen deudas de S/. 51,469.59 soles, S/. 54,124.53 soles y S/. 200,465.21 soles, respectivamente.

Contextualizado el problema, damos inicio a continuar investigaciones afines, y sea un punto de partida que conduzcan a la mejora integral, para mejorar y solucionar actuaciones en los procedimientos de operación para reflejar resultados de una buena planeación la gestión administrativa de cobranza, exhortando así, a la alta dirección apoyo proporcionando capacitaciones, materiales de uso administrativo, tecnológicos, ambientes adecuados a efectos que se cumpla con el buen nivel de gestión referente al trazo de logros según objetivos y metas; el cual determine la evaluación y

facilite la oportuna toma de decisiones y que permita a la administración coordinar con las unidades y oficinas responsable para dar impulso a las medidas correspondiente establecidas mediante las recomendaciones y medidas alternativas, aportes y consideraciones expuestas de la tesis de estudio, establecidos para tomar acciones en busca de proteger recursos de la institución y su reinserción de ingresos económicos por costos asumidos por el centro asistencial en la prestación de servicios brindado, requiriéndose así enfocarse en un eje trascendental de funcionamiento de flujo de actividades frecuentes y control frecuente dentro de la institución, según la labor prestada y encomendada, mejorando los puntos críticos que involucran necesidades para el desenvolvimiento y desarrollo de los servidores para alcanzar logros según el desempeño realizado respecto a la recuperación de deuda por el crédito otorgado con pagaré y mantener una gestión financiera institucional basada en criterios de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, equilibrio financiero entre ingresos y egresos, responsabilidad y sostenibilidad financiera, entre otros aspectos.

Finalizamos esta argumentación indicando que, todas las iniciativas mostradas en esta tesis, son parte para la gestión de cambio sostenible que involucra el cambio de cultura organizacional, evidenciada a través de la orientación y aprendizaje continuo, para un mejor desempeño institucional dando cumplimiento a la normatividad vigente y directrices establecidas por la Sede Central de ESSALUD y profundizar en la sensibilización del compromiso institucional del personal para salvaguardar los recursos propios de la entidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

PG: ¿De qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera los objetivos del control se relacionan con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

- PE2:** ¿De qué manera la estructura del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- PE3:** ¿De qué manera los procesos del control se relacionan con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- PE4:** ¿De qué manera la auditoria de seguros se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- PE5:** ¿De qué manera los procesos financieros y contables se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- PE6:** ¿De qué manera la norma para liquidación, facturación y cobranza se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- OG:** ¿Determinar de qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

1.3.2 Objetivo Específicos

- OG1:** ¿Determinar de qué manera los objetivos del control se relacionan la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- OG2:** ¿Determinar de qué manera la estructura del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?
- OG3:** ¿Determinar de qué manera los procesos del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con

pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

OG4: ¿Determinar de qué manera la auditoria de seguros se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

OG5: ¿Determinar de qué manera procesos financieros y contables se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

OG6: ¿Determinar de qué manera la norma para liquidación, facturación y cobranza se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?

1.4 Variables

1.4.1 Variable Independiente

V1: Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas vital para preservar la liquidez de una organización y apoyar su funcionamiento continuado. Es un componente fundamental para completar el ciclo de negocio con eficacia. Para una institución no financiera como ESSALUD, el ciclo va más allá de la prestación de servicios sanitarios: culmina con el éxito en la recuperación de los pagos. Este proceso garantiza que los clientes se mantengan al día en sus pagos o salden totalmente las deudas pendientes. Para mejorar este proceso, es esencial supervisar tanto la fase administrativa como la jurídica de los cobros, prestando especial atención a los plazos, la intensidad y la estrategia de cada acción. En última instancia, el éxito de los cobros depende en gran medida de una negociación hábil y una comunicación transparente con el deudor.

Dimensiones:

- ✓ Auditoria de seguros
- ✓ Procesos financieros y contables
- ✓ Liquidación, facturación y cobranza

1.4.2 Variable Dependiente

V2: Control interno

El control puede entenderse como un plan estructurado de técnicas y procedimientos destinados a prever y orientar las acciones administrativas y contables necesarias para alcanzar los objetivos de una organización. Sus principales objetivos son proteger los recursos de la organización, verificar la precisión y confiabilidad de su información, mejorar la eficiencia de las operaciones y garantizar que las políticas se apliquen eficazmente para lograr los resultados planificados. El éxito de los sistemas de control interno depende en gran medida de la honradez y las normas éticas de las personas que los desarrollan, supervisan y aplican.

Dimensiones

- ✓ Objetivos del control
- ✓ Estructura del control
- ✓ Procesos del control

1.5 Operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
GESTION DE COBRANZA A partir de ello se han desarrollado modelos que permiten enfatizar la gestión de cobranza. según Revista Científica de la UCSA, según el artículo científico Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES, que, para su sustentabilidad financiera, La aplicación de las políticas de cobranzas (...), es fundamental la aplicación de las políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, lo que facilitaría también el control administrativo en una organización.	La gestión de cobranzas es un proceso que empieza al momento de otorgar el crédito por prestaciones de atención asistenciales en salud a clientes/terceros, el cual interactúa diferentes áreas, oficina y unidades, los cuales son evaluados de acuerdo van a auditorías, procesos y procedimientos, filtrando información para la ejecución y efectivizarían de la cobranza del pagare, siempre ciñéndose al marco normativo institucional	Auditoría de seguros	Monitoreo de atenciones Ejecución de auditoría de pagare Determinación de prestaciones por atención	1= Siempre 2= Regular 3= Algunas veces 4= Muy raro 5= Nunca
		Procesos financieros	Lineamientos de sostenibilidad financiera y operatividad de recupero Procedimiento de liquidación, facturación y cobranzas Registro y Análisis de la situación deudora	
		Liquidación, Facturación y Cobranza	valorización de atención con pagare Realización de la factura de pagare recuperación de deuda	
CONTROL INTERNO Asociando la relación Desde el punto de vista de los autores Jessenia Elizabeth Cedeño; Jasson Luís Zambrano (Cedeño & Zambrano, 2022) mencionan que, el seguimiento de la cartera de crédito, son acciones necesarias dentro del proceso, siendo manejado según encargo de responsabilidad del personal asignado al crédito, los cuales debe mantenerse siempre pendiente del financiamiento prestatario impago (crédito) encomendado, con actitud perseverante y seguro del control interno del cobro. El propósito esencial viene a ser, conservar nivel de morosidad bajo, el cual no implique afectación sobre rentabilidad. (pág. 1954)	Cada miembro de una organización tiene un papel fundamental para que el control interno de la empresa funcione correctamente. Sin embargo, depende de los altos mandos y líderes de cada área configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que se están cumpliendo los objetivos institucionales, Los controles internos ayudan a confirmar que cada paso que se da en los procesos, es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones más efectivas y eficientes que, además, van en cumplimiento de las leyes y regulaciones de la institución.	Objetivos del control	Eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones Confiable y oportuna de la información Cumplimiento de normas aplicables	
		Estructura del control	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control gerencial Información y comunicación Supervisión	
		Procesos del control	Planificación de control Ejecución de control Evaluación de control	

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

1.6.2 Hipótesis Específica

Los objetivos del control se relacionan de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

La estructura del control se relaciona de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

Los procesos del control se relacionan de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

La auditoría de seguros se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

Los procesos financieros y contables se relacionan de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

La norma para liquidación, facturación y cobranza se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.

1.7 Justificación

Justificamos el presente tema investigativo, partiendo desde de puntos estratégicos de manejo documental sobre información financiera recabada mediante mecanismos aplicados en base a la brecha de crecimiento anual y constante de recuperación de cuentas por cobrar, contraído por los servicios brindados, según compromiso de pago (pagare), acentuándose dicha problemática por el desempeño laboral de los procesos y sus procedimientos que maneja el personal encargado, formulando acciones de control interna adecuadas que permitan comprometer a las áreas involucradas; por tal motivo es importante fortalecer actitudes para una mejora continua en la interna de manejo de actividades mediante gestión para incrementar niveles asertivos en las acciones cobranza, en base a herramientas que permiten incidir en la rentabilidad financiera de la institución.

Es así que, mediante la determinación de localización de puntos críticos trascendentales de consideración, se espera realizar un aporte profesional para un cambio positivo, dentro de acciones para cumplimiento de objetivos de cobranza; fomentando el fortalecimiento de medidas correccionales, incentivando el aumento del potencial humano mediante capacitaciones evaluativas y a su vez reduciendo las debilidades (limitaciones), siendo el objetivo principal de buen manejo procedimental de control documental, financiero y sus riesgos de pérdidas económicas, para disminuir efectos negativos; los resultados contribuirán a resolver la problemática existente en la entidad, mejorando los procesos de consistencia, lo cual proporcionará un instrumento útil para el buen control interno del proceso del manejo de cobranza, y la continua recomendación de acciones para la toma de decisiones; en ese sentido relacionamos nuestras variables y su grado de significancia para responder a la pregunta determinada en el problema general **¿GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIALES CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022?.**

1.7.1 Conveniencia

El trabajo de investigación según la problemática tangente en el Centro de Asistencia de la Región Medrediosense, orientándonos desde perspectivas de la gestión documental y financiera, entorno a su control interno por atención prestacionales asistenciales en salud, el cual muestra como acto reflejo informes de la evaluación de cobranzas, los cuales inciden en rentabilidad económica de manera positiva o negativa, el cual contribuya con la sostenibilidad financiera institucional, revelando el manejo según control interno de los procesos y procedimientos respectivos en las fases internas que conlleva dicha prestación de servicio y su grado de relevancia en la adecuada recuperación del compromiso crediticio con pagaré; De tal modo, atendiendo, a la preparación adquirida a través de años de estudios en la universidad, y según situaciones surgidas asumimos retos y enfrentamos problemáticas de créditos y cobranzas, referido a las finanzas de la red asistencial.

1.7.2 Relevancia social

La responsabilidad social se da por el perjuicio económico ocasionado a una empresa estatal, por esta razón se involucra el control interno y la mejora continua que pretende perfeccionar procesos de acuerdo a los productos y servicios brindados de mediante una actitud general del personal responsable, la cual configura la base para asegurar la estabilización de circuitos y la constante detección de errores que constituye un método eficaz y eficiente para lograr la calidad en los procesos; A través del presente estudio realizado se analiza la implicancia dentro de ámbito de labor de influencia por la actividad realizada y sustentado en la importancia en torno a su rol institucional en la sociedad para que exista una óptima y adecuada atención, siendo trascendente la obtención de una inyección de inversión económica mediante formulaciones estratégicas íntegramente funcionales; perfilando y direccionando las actividades desarrolladas en torno al impacto de ingresos económicos que de forma indirecta afecta y son necesarios para implementar y

mejorar necesidades los servicio profesionales y materiales.

1.7.3 Utilidad metodológica

El estudio realizado aplica metodología investigativa, el cual ayuda a analizar y entender la información recogida en la gestión documental, financiera y su control interno dentro del proceso y procedimientos estandarizados en manuales institucionales, para llevar actividades adecuadas, manteniendo la racionalidad, lógica, coherencia y generalidades; para la medición del procesamiento de data informativa, obtenida mediante la observación, análisis, indagación y conclusión, por el cual se identificó el grado de relación de acuerdo a variables e indicadores, quedando objetivamente reflejados en cuadros de datos estadísticos validados según condicionamiento de la realidad del flujo de acciones, aplicado a la población total de personal relacionado en el proceso, mediante cuestionarios calificados de preguntas múltiples cerradas y respuestas fehacientes, obteniendo resultados verídicos y concretos, levantándose información respecto a la situación actual, con el objetivo de determinar el nivel de riesgo y de confianza con la aplicación del cuestionario.

1.7.4 Implicancias prácticas

El estudio investigativo se orienta a apuntalar una investigación exhaustiva que determine las causas y los errores enmarcados en la gestión documental y financiera para controlar internamente ejecuciones de procesos y procedimientos de prestaciones de servicios de salud con pagaré y aplicar mediante una eficiente, eficaz, adecuada y oportuna gestión de cobranza, que beneficie al fortalecimiento presupuestario, y resolver el problema que aqueja a esta inoperante operacionalización de con resultados negativos según actuados dentro del actividades correspondiente realizados y la información de cuentas por cobrar sin efectuar su ejecución a través de la cobranza; en ese sentido, se plantea correcciones y eliminar errores detectados en los que incurre, el personal por múltiples factores.

1.7.5 Utilidad teórica

La investigación fomenta acciones de aporte cognoscitivo, mediante antecedentes teóricas influencias de un buen control dentro de los procesos de gestión, contribuye sustancialmente a obtener óptimas condiciones, generando beneficios para administrar la institución asistencial en niveles manejados en general incluidos procedimientos, subprocesos y actividades aplicado de acuerdo a normativa institucional correspondiente para incidir en la recuperación de deuda, aplicando dicho conocimiento para generar el fortalecimiento cognoscitivo del personal encargado para el manejo, adecuado y efectivo según los documentos de créditos y ejecución de cobranzas; de acuerdo a esto vemos se aborde de forma significativa el análisis para dar una apropiada y adecuada gestión de las unidades y oficinas correspondientes en el control adecuado de documentación e información financiera y su recuperación de deuda en las cuales se incurrieron costos y gastos para la atención prestataria del servicio de salud a terceros no asegurados en la red asistencial.

1.8 Consideraciones éticas

Declaramos que el trabajo presentado sobre la investigación se cumplió bajo criterios normativos que promueve los valores del buen manejo de información del marco ético de la investigación, en ese sentido, se informó debidamente a cada trabajador, manteniendo al tanto sobre la respectiva investigación realizada, requiriendo el consentimiento voluntario y sin ningún tipo de presión por ninguna de las partes para ser participe del proceso de investigación, manteniendo nuestro compromiso de reserva y de confidencialidad informativa acerca de los datos del colaborador copartícipe en esta investigación y en forma genérica siendo vital las respuestas obtenidas para la trascendencia de los resultados; por otro lado manifestamos que el trabajo está financiado bajo nuestros propios recursos por ser netamente un estudio investigativo de tesis para presentar como requisito de grado de titulación, por ende, no existe conflictos de interés, e indicamos que los resultados que se demuestra son objetivos, verídicos y confiables.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes internacionales

En base al contexto enfocado en la realización del estudio manifestó, acorde a información investigación con cierto grado análogo y similitud, a nivel internacional, nacional y local, en torno al proceso de variables y desarrollo de actividades de la **GESTION DE COBRANZAS**, el cual analiza el grado de relación significativa con el **CONTROL INTERNO**.

De acuerdo al autor (**Arana, 2017**) y su estudio realizado según tesis titulada “**MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DE ATENCIONES DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN EL HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, manifiesta en el texto sobre el aspectos sobre la cobranza el cual hace mención a cuentas de la cartera vencida que retienen de prestaciones de SOAT del Hospital IESS, enfocado en deficiencias que dificultan en materia de cobros y su eficacia en el procedimiento, obteniendo conocimiento de puntos críticos en contra, que existe en el procedimiento administrativo. El análisis y realización de un flujograma apoyo y manejo documental, en el procedimiento de facturación para conocimiento de cartera y tratamiento de recuperación, mediante políticas y estrategias de organización procedimental, aplicada para la recuperación de deuda por prestaciones de servicios, rediseñando el control interno de cobranza en aplicaciones de acciones oportunas y logro de recuperación y valoración de cartera vencida y los activos sea exigibles y

recuperables, verificando así la liquidez de forma oportuna. (pág. XI). Según autor (Gutierrez, 2019) mediante tesis **“CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE FRUBELL S.A.”** manifiesta que las organizaciones se enfocaban más en las estrategias para captar altos niveles de ventas que en la gestión de cobranza y recuperación de la cartera, ocasionando como resultado altos niveles de riesgo en la morosidad del cliente debido a problemas de control en la administración del riesgo crediticio, misma situación que no solo sucede en las instituciones financieras sino también en las demás organizaciones que se dedican a las actividades comerciales y de servicios enfocándose en concentrar mayor número de ventas (pág. 04)

Según autora (Guale, 2019) Según tesis **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA”** Enfatiza que, Para toda entidad contar con un manual que regule las políticas y procedimientos de crédito y cobranza es de vital importancia, para conseguir los niveles de desempeño adecuados, a través del manual se norma el proceso crediticio de la entidad, comprometiendo a los usuarios a seguir procesos tal como lo requiere la empresa, garantizando el otorgamiento de créditos en mejores condiciones, a los clientes adecuados, y gestionando los cobros de cartera de manera oportuna, eficiente, alcanzando los niveles de ventas trazados, mejorando la liquidez y rentabilidad de la organización. (pág. 60)

En base a lo indicado por (Castillo, 2019), de acuerdo a su tesis **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA, AÑO 2018”**, sostiene que, mediante su análisis del problema, sostiene que el punto referente principal de un control interno viene a ser la instauración de las políticas, métodos, acciones, procedimientos y mecanismos de prevención, control y evaluación para mantener un progreso continuo reflejadas dentro del funcionamiento de las entidades.

Según autor **(López, 2017-2018)** Según autor de tesis **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE EN EL HOSPITAL NEUMOLÓGICO ALFREDO J. VALENZUELA”**, nos indica que, el área contable de las diferentes empresas tiene importancia resaltante, sin dejar de resaltar la labor de las demás áreas, determina que de la área en mención dependen manejos y control del recurso humano, aspectos financieros, necesidades materiales y tecnológicos (técnicos) vinculada de una forma u otra, en ese entender es precisa la alta necesidad que, la data informativa procesados y proporcionados mantenga una entrega oportuna y confiable en relación de que es el motivo del cual depende la toma de decisiones de la directiva de la organización frente a situaciones determinadas. **(pág. 03)**

De acuerdo con **(Mendoza, Delgado, García, & Barreiro, 2018)** Según tesis **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR PUBLICO”**, afirman el reconocimiento del control interno como instrumento extensivo por el cual la dirección de la organización, instituye y logre alcanzar una seguridad razonable según el buen manejo y capacidad informativa de gestiones para personal interesados en cuanto al cumplimiento de objetivos institucionales; valorando así el engranaje mecanizado del control interno implementado por de su respectiva administración gestora fortaleciendo y afianzando los sistemas administrativos afines y direccionados a los períodos de gasto público, revelando un medio de dirección para los plazos respectivos y necesarios para aprobaciones, formulaciones, ejecutabilidad sobre rendiciones del balances de recursos gubernamentales concedidos o adjudicados en la institución pública, por esta razón, al debatir sobre procedimientos críticos dentro de un proceso de la organización vinculante a las en atención a las áreas y/o unidades interactuantes del uso de recursos. **(pág. 207).**

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según autor **(Vasquez & Pisco, 2021)** según su tesis **“GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE DEUDA EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD (ESSALUD). RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PERIODO 2020”**, el cual nos manifiesta que, la necesidad de identificar los problemas que se presentan en la gestión de cobranza, para la toma de decisiones de directivos y trabajadores, que contribuya a la recuperación de deudas de morosos, para obtener una buena rentabilidad y cumplimiento de objetivos. Priorizando el acceso a la información, el cual es factible, para dar cuenta a los directivos interesados en conocer condiciones de procesos y logros obtenidos durante los periodos de estudio en la Red Asistencial Moyobamba permite conocer la realidad de las condiciones en las que se viene realizando la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda, mediante la aplicación de la metodología científica, según el análisis de documentos de los deudores, permitiendo establecer los parámetros para el logro de la recuperación de las deudas de los asegurados del sector privado. **(pág. 03)**

Según autor en la tesis **(Huamani & Sevilla, 2020)** **“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS”** da a conocer que, el control interno es una herramienta primordial con la que se salvaguardan los recursos de la organización (tecnológicos, de capital, materiales y financieros), puesto que al ejecutarlo genera eficiencia y eficacia en sus procesos, logrando así que estas alcancen sus objetivos de corto y largo plazo, además mejora su rentabilidad, crecimiento y desarrollo. En muchos casos, las empresas otorgan créditos a sus clientes para lograr mejorar sus ventas, siendo necesario tener un adecuado control de los mismos, en este sentido es necesario realizar el control interno en la gestión de cobranzas, puesto que este cumple un rol fundamental en la empresa, con la recaudación del dinero por los servicios que se ha prestado. **(pág. 04).**

según **(Díaz & Guevara, 2020)** según autor **“GESTIÓN DE CUENTAS**

POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA-ESSALUD, PERÍODO 2018", indica que, actualmente, uno de los mayores problemas que afronta la administración y gestión en su conjunto, es el registro de cuentas por cobrar y su debida recaudación de ingresos propios. Por lo tanto, dicha gestión de cuentas por cobrar simplemente no es solo una necesidad de obtención de fondos financiera, económica, material y otros, sino también para permitir se realice mejoras infraestructurales y demás que reflejaran en mejorar la calidad de servicio médico a la población, de acuerdo a este punto es importante conocer los registros de los usuarios, según su registro oportuno, con un adecuado control, para no generar desorden, perdida de documentos y problemas en el requerimiento de valoración de atención de servicios; atenciones indebidas por no haber capacitaciones al personal, atendiendo a que no hagan caso de modificaciones y recomendaciones dentro del proceso de cobro, influyendo esta mala praxis en el desinterés del cumplimiento de parte del cliente-paciente deudor. **(págs. 02-03)**

Según autor **(Emmerich, 2021)**, Según la tesis **"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA EMPRESA CENTRO DE CARNES C&C POZUZO E.I.R.L., 2019"**, esta investigación evalúa y evidencia los problemas que se observan, con el detalle correspondiente dentro de la gestión, para encontrar el mecanismo contable que proporcione la mejor solución a partir de la efectivización del control interno necesario que debe aplicar el área de crédito y cobranzas si se desean proteger la liquidez y la rotación de cuentas por cobrar. Observada la problemática, es factible diseñar la mejor propuesta de manera práctica y con la mayor eficiencia a partir de la metodología científica; esto, por su característica idónea y adecuada, siempre que constituya un procedimiento bien diseñado **(pág. 11)**

Según autor **(Katherine & Solis, 2020)** en su tesis, **"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR**

COBRAR COMERCIALES EN LA EMPRESA HFP HYDRAULIC S.A.C. LIMA CERCADO, 2017 AL 2019". Este trabajo manifiesta, la información de influencia que tiene el control interno para desarrollar la gestión de cuentas por cobrar comerciales. En eses entender, se busca establecer y corregir medidas de control que se evidenciara en mejoras en los procesos operativos de la gestión de cobranzas por el vencimiento de facturas, y así reducir a un nivel mínimo las contingencias de incobrabilidad que origina la mala gestión dentro de las funciones del personal encargado. Luego del análisis de actividades de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales; se planteó medidas de control controlar y detener la continuidad de otorgamientos de créditos a clientes que evidencian facturación vencida para minimizar posibles errores o fraudes; actividad realizada debido a que el rubro pertenece al activo circulante dentro del ciclo de efectivo, que se necesita para obtener liquidez de manera constante y así emplearlo como capital de trabajo. (pág. 05)

Según Autor (Castillo & Rojas, 2017) **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHICLAYO-2016"**, nos da a entender que, el control interno busca promover con eficiencia y eficacia las operaciones de la institución; garantizando la confiabilidad y oportunidad de la información, en el "Hospital de la Policía Nacional del Perú". Marcando un punto especial para que el estado logre utilizar de buena manera sus recursos económicos, brindando servicios oportunos y de calidad, en ese entender indica la importancia de venir en conocer en el curso de un ejercicio fiscal, las metas cumplidas en conformidad a la programación, para una gestión eficaz es importante contar con un Sistema de Control Interno sólido que permita mejorar la gestión operativa. Es así que, es necesario alcanzar las metas de gestión a través del uso efectivo de los recursos públicos teniendo como herramientas clave, una administración eficiente y la acción ética, que permita maximizar la productividad. (pág. 15)

2.1.3 Antecedentes locales

(Bautista & Fernandez, 2018) La presente 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 2013 AL 2016”**, comenta según texto que se ha desarrollado con fines de analizar e indicar la importancia que existe en el proceso del Control Interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar. En la actualidad el control interno cataloga que es una herramienta eficaz y eficiente para un buen y adecuado desenvolvimiento en las distintas procesos y acciones realizadas ejecutadas en la institución; siendo representadas las cuentas por cobrar por el derecho a recibir ciertas sumas de dinero de terceros, resultado de la cesión de un bien o servicio, efectivizado en cualquier momento, mediante un crédito que la entidad puede conceder a sus clientes, brindando orientación necesaria el cual se llevara de manera eficaz en torno al control interno en la gestión de cuentas por cobrar. **(pág. IV)**

(Paucar & Zea, 2018) Según la tesis **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DE INAMBARI, MADRE DE DIOS, AÑO 2018”**, la principal característica de entes del sector estatal, es establecer metas y objetivos, planteando estrategias para poder cumplirlos, de ahí se enfatiza la importancia del control interno, que busca contrastar los niveles esperados y los niveles alcanzados por la institución. Además, en la actualidad las municipalidades, así como demás entidades del sector público generan desconfianza en los pobladores, con el paso del tiempo se van perdiendo credibilidad, ya que casi siempre los resultados obtenidos son desfavorables, y generan gran preocupación, estos resultados se dan porque no se aplica correctamente el control interno. Es por tal motivo que este proyecto está basado en describir, identificar y explicar cómo es llevado a cabo el control interno y seguida de su gestión adentro de la municipalidad de Inambari, y la constitución significativa en el resultado de sus metas

y objetivos de manera eficaz, mejorando sus dificultades. **(pág. 10).**

(Porras, 2017), en la presente tesis **“LA GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES PÚBLICAS Y EL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA-2016”**, de acuerdo a la perspectiva del autor, nos da a entender que se desarrolla con el fin de mantener opciones de solución a la problemática: “Cuál es la relación que existe entre la gestión de las contrataciones públicas y el control interno del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tambopata-2016”, enfocándose a través de una evaluación enfocado a la importancia de sobre la gestión de las contrataciones públicas y posibles soluciones del problema, manifestados de acuerdo a este punto, una falta de control interno de talento humano, inmersos en la cumplimiento de los proceso, el tema esta afirmada en la capacidad del personal administrativo adecuada y eficaz, en torno a un concepto estratégico el cual plasmen solicitudes de comportamiento, supervisión y control de fases administrativas, requirentes de un trata exclusivo con el objeto de no continuar con incumplimientos, irregularidades para lograr metas y objetivos del ente, exigiendo identificación y compromiso, bajo criterios de profesionalismo. **(pág. 02)**

(Quispe & Barriga, 2020) Según Autores de tesis **“LOS ENCARGOS INTERNOS Y SU IMPLICANCIA DEL CONTROL INTERNO DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2018 2019”**, Permite conocer que al presente el control interno es una herramienta eficiente y eficaz para un conveniente ejercicio de las distintas actividadesy procedimientos que realiza en la institución, los compromisos en la internasobre viáticos y gastos, constituye cubrir actividades u obligaciones de la entidad; designando un trabajador de la institución que cumpla la actividad encomendada. Resultante de esto, se puede manifestar en deficiencias enrendiciones de cuenta, por exceso de adeudos estancadas arrastrado anualmente.

estableciendo hipótesis y un trabajo de campo a condición de conocer el nivel de cumplimiento de rendiciones de encargos interno e implicación del control interno en el GOREMAD - 2018 - 2019. (pág. IV)

Según autor (Coral, 2017), en su tesis, “EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA OTTIPEM SAC, PUERTO MALDONADO – 2016”, Es indispensable que la empresa utilice herramientas administrativas financieras para mantenerse en el mercado en un entorno cada vez más competitivo, estar a la vanguardia de la demanda y lograr la satisfacción institucional y su crecimiento. El propósito del modelo de gestión diseñado, es proporcionar a la entidad competente una herramienta de fácil aplicación, a través de lineamientos y una guía en la que se detalla cada uno de los pasos, contribuyentes al logro de los objetivos y metas propuestas por la entidad para cada área funcional. Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines por lo tanto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa. La Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las facturaciones, pues todas recaen en una sola persona por lo tanto el control aplicado es ineficiente. (pág. 22)

(Barriga, 2018) Según autora sobre la tesis **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA S. B. R. CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L., MALDONADO 2018”**, dando a conocer que, el control interno fue diseñado, y es aplicado en considerándolo como una importante herramienta para direccionar logros de objetivos, una eficiente utilización de recursos para tener producción deseada, prevenir fraudes, errores, transgresión principios y normas contables, tributarias y fiscales. En ese entender el principal objetivo es

determinar si existe relación entre control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.-Puerto Maldonado El 2018. (pág. III).

2.2 Marco teórico

Para una mejor comprensión del tema de estudio, según el **PLAN OPERATIVO INTITUCIONAL 2023**, aprobado mediante **RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 321-GG-ESSALUD-2023**, nos da a conocer información de aspectos generales de la institución:

NATURALEZA JURIDICA.

el Seguro Social de salud – ESSALUD “se constituye en una entidad administradora de fondos intangibles de la Seguridad Social de Salud, adscrito al Sector Trabajo y promoción del Empleo, con personería jurídica de derecho público interno y autonomía técnica administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable; es importante precisar que está sujeta a las normas de gestión, directivas y procedimientos que establece el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado”; mediante documentación sustentatoria como, el **S02 GESTION FINANCIERA** y **E06 CONTROL INTERNO** y en efecto el **S05 GESTION DOCUMENTAL** de la oficina de gestión documentaria que se dispuso según **MEMORANDO N.º 193-SG-ESSALUD-2020**, el cual sirve de base para los lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes, demostrando la importancia del control interno en actividades realizadas por el personal designado, optimizando y aprovechando los recursos, y agilizando el flujo de trabajo para el funcionamiento establecido, vinculado al recaudo de percepción económicas contraídas por atención prestacional a clientes/terceros. así mismo, consideramos de gran apoyo el reforzamiento de algunos conceptos utilizados en el estudio de investigación internacional.

2.2.1 VARIABLE 1: Gestión de cobranza

Basándonos en ocurrencias a nivel internacional y la importancia de la capacidad para asegurar el flujo constante de ingresos y maximizar los recursos financieros de una empresa podemos citar a **(Cedeño, Jazmin;**

Vinces, Carlos Julio; Jarre, Gilberto Rafael, 2021), el cual mediante su obra realizado en el instituto posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, titulado “**DIAGNOSTICO DOCUMENTAL**” da a entender que, son muy pocas las entidades de acuerdo al ámbito nacional de su país, que están proyectándose y realizando procesos que les permita que, el sistema trabaje con normalidad para el manejo documentario, enfocado en eficacia y eficiencia, y esto no genere falencias en los procesos de archivo y seguimiento de los mismos.

Aclaramos que según cumplimiento normativo de la **Ley Gral. de Salud N° 26842**, respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar atención médica por Emergencias, **Ley N° 27604**, según Art. 03.- “Toda persona tiene derecho a recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médica (...)” y Art. 39.-“(...) después de atendida la emergencia, tienen derecho a que se les reembolse el monto de los gastos en que hayan incurrido (...)”; como comentario trascendente se observó distintos problemas dentro del área de cobranzas, como falta de personal especializado y apoyo, observándose solo un trabajador para efectuar evaluación, liquidación, facturación, cobro (notificación), evidenciándose sobre carga laboral e inadecuado ambiente laboral.

Dimensión 1: Auditoria de seguros

Cuando el Auditor de Seguros en las auditorías previas o concurrentes detecte la existencia de Prestaciones No coberturadas, comunicará al área de Facturación/Finanzas o quien haga sus veces de la IPRESS para efectuar el cobro respectivo, viene a ser el procedimiento consecuente de remisión del pagare emitido, es la filtración de información para anular o hacer efectivo mediante “carta” remitida a la dirección con copia a la unidad de finanzas por la Oficina de Seguros y Prestaciones económicas, que según **RESOLUCION DE GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS N° 048-GCSPE** con el cual aprueban la **DIRECTIVA N° 02-GCSPE-ESSALUD-2015** “Procedimiento de auditoría de seguros del régimen contributivo de la seguridad social en salud y otros regímenes

administrados por ESSALUD”, el cual determina o previene ocurrencias de prestaciones de salud indebidas, mediante auditoría, control previo y concurrente contribuyendo a una mejora en la sostenibilidad financiera según ejecución del pagare en la red asistencial, el cual mantiene falencias por falta de contratación del personal encargada en dicha área.

Objetivo. - Establecer el Procedimiento de Auditoria de Seguros mediante la determinando el monitoreo, para prevenir la ocurrencia de prestaciones de salud indebidas en el Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud y de otros regímenes administrados por EsSalud, con énfasis en la auditoria previa y concurrente.

Finalidad. – Estandarizar las actividades para la ejecución de auditoría de seguros y control de aseguramiento, bajo un enfoque de riesgo, a fin de mitigar los impactos negativos que se generan por el cumplimiento de los requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para contribuir a mejorar la Sostenibilidad Financiera de la institución.

Dimensión 2: Procesos financieros

Lo propuesto de dichos procesos, están remitido por la unidad de finanzas, a través del **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE LA GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN FINANCIERA - S02** Gestión Financiera, validada por la Gerencia Central, la Gerencia de inversiones financieras, Gerencia de Tesorería, gerencia de contabilidad y gerente de control contributivo y cobranzas y de acuerdo a la **RESOLUCION DE GERENCIA CENTRAL DE FINANZAS N° 002-GCF-OGA-ESSALUD-2009**, el cual dispone el procedimiento de “Registro, análisis y depuración contable de las cuentas por cobrar de los servicios hospitalarios (...)” el cual se verá reflejada documental y virtualmente, en el registro de los créditos realizados (cuentas por cobrar) en el área de contabilidad; entendiéndose que existen otros manuales en relación al tema como la gestión de planificación estratégica y operativa, gestión de modernización (gestión de procesos de simplificación administrativa y organizacional institucional, gestión de la información).

OBJETIVO. – documentar los procesos y procedimientos a cargo de la Gerencia de gestión financiera a fin de que sirva de base para establecer lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes que faciliten la implementación de la gestión por procesos de ESSALUD, permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, orientados a la prestación de servicios humanizados y de calidad.

Objetivos específicos

- Sentar bases para cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos transversales que implique generación de valor, de tal manera que asegure la calidad que los bienes y servicios que brinda.
- Fortalecer las aptitudes, reducir procesos, simplificación administrativa de procedimientos, a través del uso de las Tecnologías de la Información (TICs) que permitan una mejora continua en los servicios.
- Alinear Macro-procesos con los Objetivos Estratégicos Institucionales que permita relacionar la ejecución presupuestal con objetivos de la entidad, esto quiere decir que se va a ejecutar todo lo planificado para el cumplimiento de las metas trazadas.

Finalidad. – Conocer los procesos y procedimientos a cargo como base para lograr que a través de una gestión por procesos se proporcione servicios de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes de ESSALUD, proporcionando eficiencia en la gestión institucional.

Dimensión 3: Liquidación, facturación y cobranza

Dispuesto por la **RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 810-GG-ESSALUD-2011** el cual aprueba la **Directiva N° 014-GG-ESSALUD-2011** "Normas para la Liquidación, Facturación y Cobranza de las Prestaciones Asistenciales otorgadas a Terceros No Asegurados"; Mencionamos a la Revista Científica de la UCSA el cual según autores (**Chiriani Cabello; Alegre**

Britez; Chung, C., 2020), de acuerdo al tema “**GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LAS MIPYMES**” para su sustentabilidad financiera, La aplicación de las políticas de cobranzas es fundamental que acompañe a las políticas crediticias, ya que apoyará considerablemente a través del establecimiento de otras reglas o normas aplicables como, la capacitación constante al personal de crédito, las formas de pago (...), es fundamental la aplicación de las políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, lo que facilitaría también el control administrativo en una organización. **(pág. 08).**

Objetivo. - Son lineamientos establecidos, para gestionar el cobro y la recuperación de las deudas por las Prestaciones Asistenciales otorgadas a terceros, mediante la cobranza judicial o extrajudicial, ante el incumplimiento del pago; Regular el otorgamiento y la valorización de las Prestaciones Asistenciales que se brindan a terceros, en los diferentes Centros Asistenciales de ESSALUD, con el objeto de que realicen las actividades de manera homogénea; Asignar responsabilidades dentro del proceso descrito en la presente directiva para que los mismos sean realizados de forma inmediata, correcta, oportuna, adecuada y completa en aquellos centros de ESSALUD donde se brindan prestaciones asistenciales.

Finalidad. - Establecer una normatividad para la liquidación, facturación y cobranza de las prestaciones asistenciales otorgadas a terceros, bajo un esquema uniforme en todos los Centros Asistenciales de ESSALUD, contando con costos controlados y de recuperación oportuna; manteniendo informado al cliente-paciente en cuanto a los gastos que debe asumir.

2.2.2 Variable 2: Control interno

Según los autores Gamboa, Jinsop; Puente, Silvia Paulina; Vera, Piedad **(Gamboa, Puente, & Vera, 2016)** Según artículo científico “**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO**”, realizado en el País de Ecuador sobre la gestión del control interno se reconoce como herramienta para que la orientación de organizaciones, y se consigne una

seguridad moderada para el desempeño de los objetivos de la institución.
(pág. 487)

(Baca, 2020) Según tesis estudiada **“CONTROL INTERNO EN LA RED ASISTENCIAL EN LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE – 2020”**, últimamente el tema del control interno ha tomado relevancia e importancia en las empresas y en torno a sus procesos, implantando objetivos manifestados en el resguardo de recursos y minimizando pérdidas por situaciones negligentes o fraudulentas. Incurriendo en contextos que no se previó y consecuentemente con un impacto financiero reflejadas en pérdida de activo e incumplimiento de normas regulatorias. Tener un sistema de control permite promover un sistema de data informativa, apoyar en toma de decisiones adecuadas, facilitar la efectividad de auditorías externas y/o internas. Logrando competitividad en los procesos del negocio, siendo trabajo incuestionable la capacidad de implementación del control interno que reduzcan errores en ocurrencias dadas y fraude operativo en procesos por deficiencias. **(pág. 1)**

Según conclusiones propias sobre el tema, definimos que la sistematización del control interno, es el proceso supervisado estratégicamente el cual dinamiza y establece la conducción con miras a la obtención de logros, según fines institucionales, direccionado por una buena gestión a través de un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, para la consecución de los objetivos institucionales; a través de la verificación de cumplimiento de instrucciones emitidas; iniciado con la activación del crédito y su desarrollo procedimental para alcanzar la recuperación financiera económica según información y cumplimiento de directrices definidas institucionalmente.

Según manuales de ESSALUD indica que, “Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organizaciones, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y del personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una

gestión eficaz, eficiente, ética y transparente”; en esos entender la Oficina de Integridad de ESSALUD, En virtud de lo establecido en el literal l) del artículo 35°-A del texto actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud- EsSalud, aprobado mediante **Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015** y sus modificatorias, se encarga, entre otros de “monitorear, coordinar y efectuar el seguimiento de la aplicación e implementación del Sistema de Control Interno de la institución (...) » , cuyo objetivo es resguardar los recursos de ESSALUD, evitando cualquier pérdida, fraude o negligencia realizada por las malas prácticas administrativas, y lograr una buena gestión institucional cuya meta final es brindar conocimiento y dar una buena atención y servicio al asegurado; Es así que, el control interno de procesos operativos que se lleva inadecuadamente en la prestación de servicio crediticio para el recupero de deuda afecta en la actividad financiera de la institución, con referencia a la inversión inyectada de costos y gastos del servicio médico brindado e insumos consumidos en la red asistencial de Madre de Dios. Podemos citar a la revista científica “Ciencia latina” (**Perez, Vasquez, & Alvarado, 2021**) el cual titula “**Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público**”, que indica que, la interoperabilidad es ineludible si se quiere lograr éxito en las estrategias de Gobierno electrónico, la organización de las ideas, definiciones y recomendaciones de la interoperabilidad requieren una estructuración nacional adecuada que permita su adopción ordenada de procesos y sin ambigüedades” (**pág. 10**)

Por estas razones la importancia del control interno, que según **Ley N° 27785 - Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República**, el cual indica que la competencia es inherente a autoridades, funcionarios y servidores públicos, siendo responsabilidad de sus funciones; en ese entender concluimos que no se da acciones necesarias de aplicación normativa en los procesos de manera asertiva en busca de acciones que protejan los recursos de la institución y su respectiva reinserción de ingresos económicos asumida mediante el costo/gasto concurrido en la prestación del servicio de salud por situación de emergencia mediante pagar a cliente/tercero.

Beneficios del control interno

- Alcance de objetivos y metas en forma eficiente
- Practica de calores en la institución
- Cumplimiento de normas
- Efectividad en rendición de cuentas
- protección de los recursos y bienes de la institución
- gestión de información confiable y oportuna
- Transparencia en los procesos
- reducción de los riesgos
- Cultura de prevención frente a riesgos operativos

Principios

- Autocontrol
- Autorregulación
- Autogestión

Dimensión 1: Objetivos del control

- Promover y optimizar, la eficacia, eficiencia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos públicos y bienes del estado contra cualquier forma de perdida, 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 en sus operaciones.
- Garantizar la contabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Dimensión 2: Estructura del control

- Ambiente de control

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.

- Evaluación de riesgo

Identifica, analiza y administra los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

- Actividad de control gerencial

Políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal.

- Información y comunicación

Registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas a efectos de dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno.

- Supervisión

Revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas por los órganos del Sistema Nacional de Control.

Dimensión 3: Procesos del control

- **Panificación del control.** - Definir misiones, funciones, objetivos, estrategias y presupuestos;organizar recursos materiales, humanos y procedimientos.
- **Ejecución del control.** - Liderar, estimular hacer, intercambiar y registrar.
- **Evaluación del control.** - Controlar tangible se intangibles; evaluar y establecer acciones correctivas; verificar y realizar auditorías.

2.3 Definición de términos

2.3.1 Gestión de cobranza

La recuperación de Deuda son acciones del proceso y procedimentales que se realiza de acuerdo a normativa y habilidades del colaborador, de acciones que realiza el personal dentro de las actividades laborales de manera secuencial mediante información proporcionada con las diferentes áreas/unidades de la institución, con el propósito de contribuir con la expectativa de la necesidad del logro recaudado financiero, metas y objetivos de la institución.

Gestión

Definimos la gestión como un acumulado de operaciones del proceso que personal de alta dirección realiza de forma adecuada y cabal, para mantener una adecuada administración del proceso encargado por la entidad y es evaluado por acciones positivas o negativas de cumplimiento de acuerdo a metas institucionales.

Cliente o tercero no asegurado

Persona natural el cual demanda atención asistencial en el centro de salud o posta médica de ESSALUD, al margen de la condición de asegurado regular al instante de la emergencia y/o contingencia.

Procesos

Engloba un conjunto de determinados procedimientos que interactúan y se interrelacionadas mutuamente entre sí dentro de un macroproceso, marcando las interrelaciones entre acciones y/o actividades.

Procedimientos

Enmarcamos los procedimientos indicando que es una descripción detallada, específica y desagregado de cómo se lleva a cabo dentro de un proceso, siendo los pasos o pautas según instrucciones que detallan la ejecución del proceso.

Manual de procesos y procedimientos

Son documentos técnicos que instituye la institución en cuanto a actividades interrelacionadas dentro de los procesos y sus procedimientos, describe la secuencia detallada de los flujos de interacción internas de determinadas actividades de la institución.

Documentos normativos

Son una serie de Documentos públicos que regulan, dirigen y dan lineamientos el desarrollo eficiente de las actividades con el objetivo establecer parámetros, criterios, reglas y revelan acciones sobre un tema de procedimientos administrativos y/o prestacionales.

Procedimiento de cobranza

Actividad realizada para gestión inductiva de recupero de deuda de la prestación de servicios a créditos, según compromiso de pagar, mediante la determinación de orden previa derivación de carta de ejecución de cobranza de acuerdo a lineamientos establecidas en el procedimiento.

2.3.2 Control interno

Es un proceso permanente e integral afectado por los funcionarios y servidores públicos de la entidad, diseñado con el objetivo de enfrentar riesgos y proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos institucionales. De esta manera se promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente y permite prevenir irregularidades y actos de corrupción.

Deuda

Deuda es la situación actual de un servicio aun en condición de impago o no cancelado entendiéndose dicha deuda de naturaleza privada de personas

naturales o administrados no aseguradas a consecuencia de una emergencia y emisión de un pagare (Clientes terceros No asegurados)

Ejecución

Realizado a efectos de una evaluación final de procedimiento anterior para iniciar mediante visto bueno y orden directa la acción de cobranza, el cual corresponde a la continuación consecuente según archivo referido de deuda acorde a acciones procedimentales para alcanzar el objetivo final.

Liquidación

Documento que detalla los gastos incurridos en una prestación del servicio brindado y que es sustentada mediante informe de orden de servicio prestacional y material utilizado, según facturación detallada correspondiente de la valorización de cada prestación.

Riesgo

Factor que incrementa la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso dentro del sistema de atención de salud.

Pagare

Título Valor entendido como documento que pone en manifiesto la condición de una promesa futura de pago, realizada bilateralmente por una persona designada como firmante y comprometida a pagar la deuda generada y otra designada como el tenedor y/o beneficiario del pago requerido por el monto económico acordado en dicho documento, determinando el plazo perentorio y condiciones sobre acciones sobre la cancelación del servicio.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio

El tratado se define como una investigación de tipo aplicativo de orden básico y descriptivo, detallando que la investigación se planteó viabilizado a un diseño de estudio centrado en un marco no experimental, acogiendo un enfoque cuantitativo; dentro del proceso de realización de estudio no se operó, manipulo o modifíco las variables establecidas, por el contrario nos centramos en realizar nuestro estudio enmarcado en lo observacional, en forma descriptiva directa y mediante su respectivo análisis según procesos establecidos encuadrado en búsqueda de relación de variables, siendo de corte transversal de acuerdo al periodo establecido del estudio.

En este entender reafirmamos su naturaleza de un estudio investigativo cuantitativo, dado que dentro de dicho estudio cuantifica datos, valorándose en el momento de la aplicar instrumentos de recolección de data vertida y proporcionada por los colaboradores de las unidad y oficina implicadas en dichos procesos dentro de la gestión de personas que realizan el trabajo en la institución, de acuerdo al estudio investigativo donde se elaboró en base adimensiones, como también dimensiones de las variables citadas, prolongando su sustento con la figuras y tablas estadísticas coherentes según metodología.

Las revelaciones descubiertas que se alcanzó a través del estudio investigativo marcaran un precedente para proyectarse en adelante para dar adecuadas tomas de decisiones para mejorar, establecer o suprimir mecanismos dentro de gestión de procesos de la red asistencial en la región de Madre de Dios.

3.2 Diseño de investigación

Según el carácter del actual estudio investigativo se define como un estudio Descriptivo/observacional y de forma correlacional manteniendo el corte transversal, declarando que la investigación descriptiva permite indagar y realizar búsqueda para detallar, particularidades, pertenencias y características de suma importancia de los sucesos de fenómenos que se analiza, referidos a tendencias de la población inmersa dentro del proceso.

Atendiendo así a considerar un tema investigativo no experimental, puesto que el estudio se realizó sin implicar deliberadamente la manipulación operacional de variables expuestos en la tesis, dando énfasis en la acción de observar los fenómenos en su ambiente circunstancial, acorde al trabajo dial ejecutado, y subsiguientemente considerar su análisis.

Asumiendo la investigación de corte o forma transversal (transeccional) de acuerdo a los datos recolectados en un solo tiempo y/o momento, en el año 2022 dentro del ámbito de operaciones de la Red Asistencial de Madre de Dios, siendo estos, el centro hospitalario de Nivel I “Víctor Alfredo Lazo Peralta” y las postas medicas de Iberia e Inambari respectivamente, en el cualse atiende con el propósito de describir según variables de logros obtenidos por el control institucional en forma interna con relación a la satisfacción y desarrollo laboral, el cual se analizó por sucesos e interrelación en un instantetrasmitido, entonces, podemos indicar que en dicho estudio, se describió las variables de la “control de procesos de crédito” relacionado con “cobranza de pagare”; y de acuerdo a la orientación correlacional, concentrado en condiciones transcendentales de aspectos observacionales y manifiestos acorde a la cuantificación de fenómenos dentro de los procedimientos, persiguiendo consecuentemente la aplicación de una metodología investigativa analítica, donde como consecuencia se develarán en los ensayos estadísticos, logrando indicar la pretensión del análisis de acuerdo ala relación positiva o la negación que entrelaza las variables.

Mediante la consolidación de información del estudio de investigación argumentamos del tipo de tesis descriptivo, manteniendo estudio correlacional según relación en búsqueda de causalidad o consecuente influencia de

variables posibilitando así que por intermedio de esta relación se dé la obtención del objetivo investigativo, con un corte transversal a consecuencia de aplicación instrumental en el juicio de estudio. Rememorando lo indicado, el diseño de la tesis investigativa que se empleó, es descriptivo-observacional, de orden correlacional y corte transversal, siendo a través de la figura o diagrama expuesto visualmente a continuación el esquema realizado:

3.3 Población y muestra

Según información solicitada y brindada por la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Madre de Dios, nos manifestó que la conformación de la población del estudio de investigación está dada por 55 colaboradores en relación al tema investigativo tratado.

2.3.3 Población

Según información del estudio investigativo se considera la utilización de la para la recolección de datos, técnicas aplicadas y realizadas a través de encuesta estructuradas, enfocadas para cincuenta y cinco (55) Personas inmersas directamente e indirectamente en los procesos relacionados a las variables del presente, en el estudio de los diversos centros asistenciales en la región de Madre de Dios, periodo 2022, entre las cuales se encuentran:

Personal de dirección, de confianza, administrativo y asistencial
01 Director
01 Administrador
01 Jefe de personal
01 Jefe de informática
01 Jefe de OSPE
01 Jefe de Finanzas
01 Jefe de Oficina de admisión y registros médicos
01 Jefe de Inteligencia sanitaria

Unidad de Informática
04 Personales de informática

Oficina de Aseguramiento
03 Personal de Plataforma de atención al asegurado
01 Personal de Auditoria medica
01 Personal de Control posterior
Unidad de finanzas
01 Personal de Facturación y cobranza
01 Personal de Tesorería
01 Personal de Contabilidad

Oficina de admisión y registros médicos
17 Personales Asistencial (Digitadores de Hospital)
Determinar
01 Personal de capacitación
Determinar
01 Personal de Asesoría Jurídica
Oficina de inteligencia sanitaria
01 Personal de Técnico de Estadística
determinar (emergencia)
04 Jefes Médicos emergencia
determinar (emergencia)
04 enfermeras
04 técnicas enfermeras

2.3.4 Muestra

La muestra es un segmento de una población, de acuerdo al tema podemos citar a Miguel Ángel Villasís-Keever; María Guadalupe Miranda Novales y Jesús Arias-Gómez (**Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016**), los cuales mantienen en su investigación, la teoría que la muestra se determina según el número concreto de colaboradores que será preciso contener de acuerdo al estudio, con la finalidad de obtener objetivos planeados desde la apertura de la investigación.

Luego de exponer conceptualmente sobre temas de población y muestra, indicaremos que, de acuerdo a la investigación el cual tiene una población pequeña y que está constituida por Cincuenta y cinco (55)

personas, se realizara la encuesta investigativa a todo el personal inmerso dentro del proceso, siendo el 100% de los encuestados

3.4 Métodos y técnicas

La investigación estudiada utiliza técnicas y métodos determinadas para recolectar datos y contestaciones mediante instrumentos con el objeto y finalidad de responder preguntas planteadas en la investigación y llegar a una conclusión que dilucidara la relación de variables en ese entender.

3.4.1 Métodos

En el presente estudio investigativo se utilizará el método deductivo.

3.4.2 Técnicas

Según Briones (2008) las técnicas “permiten conseguir una información válida y confiable”; en ese entender, el presente trabajo de investigación se utilizarán, la técnica de encuesta planteándose preguntas interrogativas, las cuales permitan recoger información vinculadas a indicadores del grado y medida que afectan a las variables de estudio investigativo y determinar y medir, el buen manejo del control interno de los procesos para la recuperación de deuda de pagares suscritos, en relación al cumplimiento laboral según objetivos y metas en la Recuperación de Deuda por Emisión de Pagare, de acuerdo al cual se utilizará la técnica de encuesta.

3.5 Tratamientos de datos

La búsqueda informativa compilada, de acuerdo a la necesidad de respuesta para argumentar la tesis, se efectúa mediante la aplicación de preguntas a través de cuestionarios (encuestas), el cual mide acciones determinantes sobre el control interno con respecto al manejo de la información y cumplimientos manifestados en la recuperación de deuda por emisión de pagarés, utilizando mediaciones de acuerdo a la escala de Likert, enmarcadas en opciones semiestructuradas, predeterminadas y aplicadas al total de la población afecta en el estudio.

Variables	Técnica
GESTIÓN DE COBRANZA	Encuesta
CONTROL DE PRESTACIONES ASISTENCIALES	Encuesta

Encuesta según Anexo 02

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Los resultados obtenidos al realizar el tratamiento estadístico a través de la estadística descriptiva e inferencial, demostrando a través de tablas, gráficos y analizados en función a las hipótesis planteadas.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento de las variables.

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de cobranzas	0.802	9
Control interno	0.700	11

Nota: Base de datos

Observando la Tabla 1, los coeficientes del Alfa de Cronbach son 0,802 y 0,700, para las variables de estudio estos valores son mayores a 0,70, por lo que se concluye que los instrumentos de recolección de datos para la investigación tienen una confiabilidad alta.

Tabla 2

***Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems
“Coeficiente Alfa de Crombach (α)”***

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja

$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: (Hernandez et. al., 2014).

Validez del instrumento.

Tabla 3

Validez del instrumento.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Mgt. Igor Angel Ruiz Zegarra	Validez de forma, contenido y estructura.	83
Mgt. Anthony V. Chahuara Caro	Validez de forma, contenido y estructura.	90

Nota Validación por jueces o expertos.

En la Tabla 3, los expertos invitados a participar en la investigación, confirman que la validez de forma, contenido y estructura de los instrumentos de recolección de datos tienen una calificación

Tabla 4

Baremo de análisis de la variable Gestión de cobranzas.

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Bajo	10 – 19	0% – 32%	Del 1 al 9
Mediano	20 – 29	33% – 67%	Instrumento:
Alto	30 – 39	68% – 100%	cuestionario

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 4 se muestra las categorías de análisis (Bajo, Mediano y Alto) de la variable Gestión de cobranzas, ya que, la escala de valoración (siempre, regular, algunas veces, muy raro y nunca), tiene 9 preguntas con puntuaciones de 1 a 4.

Tabla 5***Baremo de análisis de Control interno.***

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Bajo	11 - 23	0% – 32%	Del 1 al 11
Mediano	26 - 38	33% – 67%	Instrumento: cuestionario
Alto	39 - 52	68% – 100%	

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 5, se muestra las categorías de análisis (Bajo, Mediano y Alto) de la variable control interno, ya que, la escala de valoración (siempre, regular, algunas veces, muy raro y nunca), tiene 11 preguntas con puntuaciones de 1 a 4

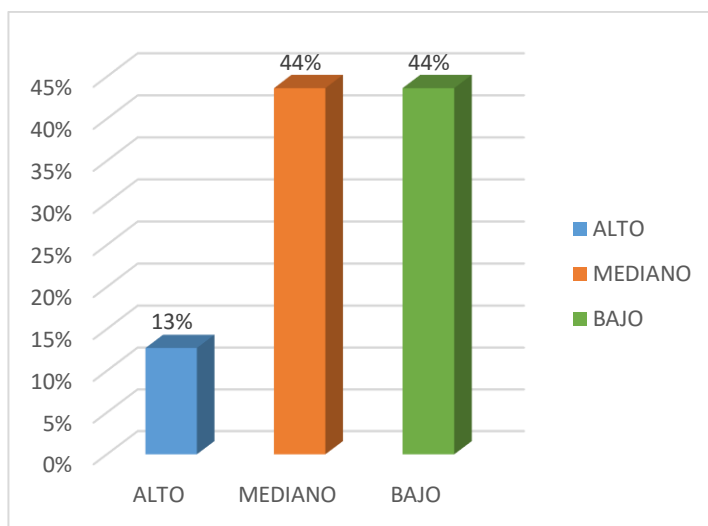
RESULTADOS DESCRIPTIVOS**Tabla 6*****Resultados de la dimensión auditoria de seguros***

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	7	13%
MEDIANO	24	44%
BAJO	24	44%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 1.

Respuestas al cuestionario en su dimensión "auditoria de seguros" Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 6 y figura 1 nos muestran las respuestas a su dimensión "auditoria de seguros" de la Red Asistencial Madre de Dios, el 44 % tienen un control de mediano a bajo y solo el 13% es alto.

En la Red Asistencial Madre de Dios, con respecto a la auditoria de seguros manifiestan que si realizan control y monitoreo de pagares, si se cumple los procedimientos para la ejecución de los pagos.

Tabla 7

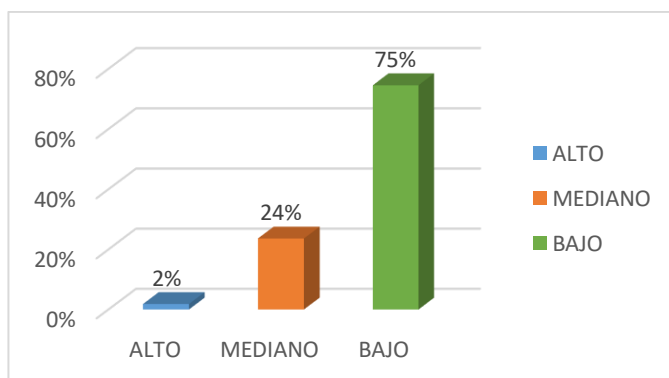
Resultados de la dimensión Procesos financieros

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	2%
MEDIANO	13	24%
BAJO	41	75%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 2.

Respuestas al cuestionario en su dimensión "Procesos financieros" Red Asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 7 y figura 2, nos muestran las respuestas a su dimensión "*procesos financieros*" de la Red Asistencial Madre de Dios, el 75% tienen un cumplimiento bajo en los procesos, así como el 24% es mediano en sus cumplimientos y en un mínimo porcentaje que representa el 2% es alto.

Los lineamientos de sostenibilidad y operatividad, así como la gestión rentable de ingresos por pagares es bajo. El análisis y supervisión de las cuentas por cobrar según los saldos contables y de gestión son también bajos.

Tabla 8

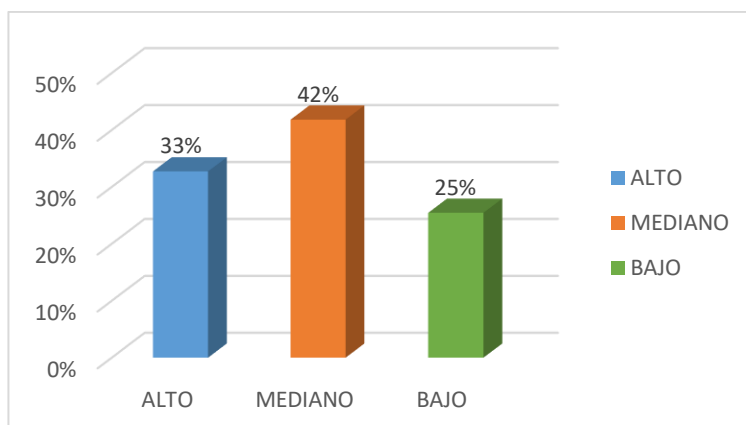
Resultados de la dimensión Liquidación, facturación y cobranza

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	18	33%
MEDIANO	23	42%
BAJO	14	25%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 3.

Respuestas al cuestionario en su dimensión "Liquidación, facturación y cobranza"
Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 8 y figura 3, nos muestran las respuestas a su dimensión " *Liquidación, facturación y cobranza* " de la Red Asistencial Madre de Dios, el 42% tienen mediano cumplimiento en la ejecución, así como el 33% es alto en la ejecución y en un porcentaje menor es de 25% bajo.

Los trabajadores de la Red Asistencial Madre de Dios, han señalado que con respecto al cumplimiento oportuno de la valorización de las atenciones con pagares y la confiabilidad en la forma oportuna, así como la determinación mensual es mediano.

Tabla 9

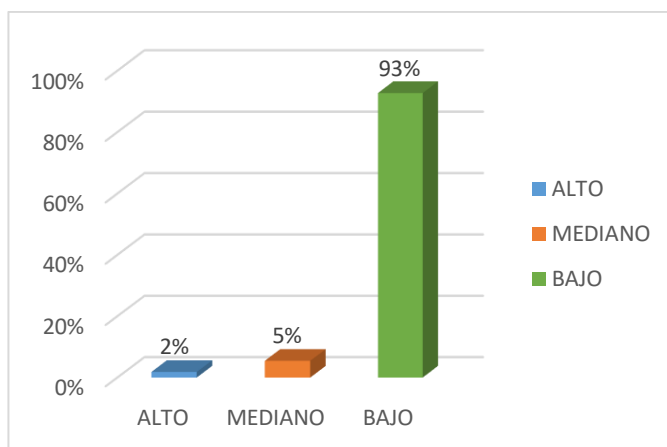
Resultados de la dimensión "Objetivos del control"

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	2%
MEDIANO	3	5%
BAJO	51	93%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 4

Respuestas al cuestionario en su dimensión "Objetivos del control" Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 9 y figura 4, nos muestran las respuestas a su dimensión "*objetivos del control*" de la Red Asistencial Madre de Dios, el 93% tienen bajo control, así como el 5% tienen mediano control y en un porcentaje menor es de 2% alto control.

Con respecto a los objetivos midiendo la eficiencia, eficacia y transparencia de operaciones respecto al trámite de pago de los pagarés, políticas de control y cumplimiento de normas en su conjunto es bajo.

Tabla 10

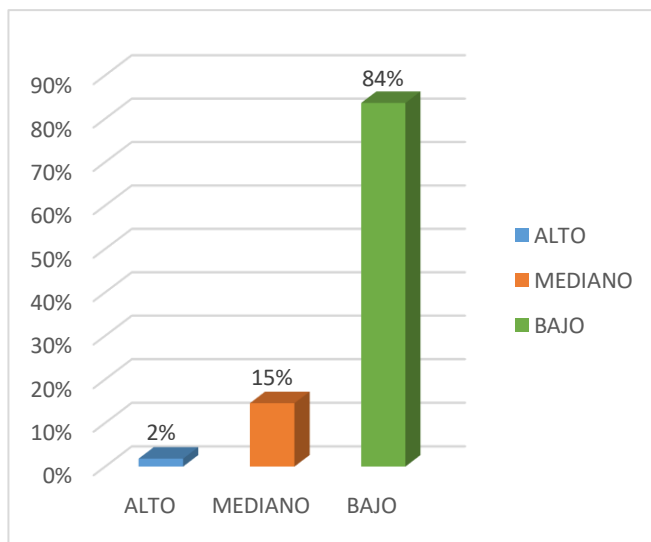
Resultados de la dimensión "Estructura del control"

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	2%
MEDIANO	8	15%
BAJO	46	84%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 5.

Respuestas al cuestionario en su dimensión "Estructura del control" Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 10 y figura 5, nos muestran las respuestas a su dimensión "*Estructura del control*" de la Red Asistencial Madre de Dios, el 84% tienen bajo control, así como el 15% tienen mediano control y en un porcentaje menor es de 2% alto control.

Los encuestados han manifestado respecto a las estructuras de la organización del entorno, las evaluaciones de riesgo, las capacitaciones sobre políticas, procesos y procedimientos y la información, comunicación adecuada y la supervisión es baja.

Tabla 11

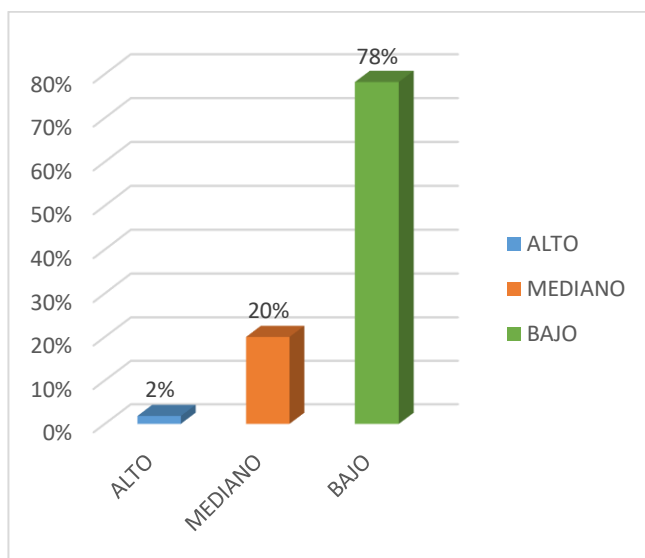
Resultados de la dimensión "Procesos del control"

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	2%
MEDIANO	11	20%
BAJO	43	78%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 6.

Respuestas al cuestionario en su dimensión "Procesos del control" Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 11 y figura 6, nos muestran las respuestas a su dimensión "*procesos del control*" de la Red Asistencial Madre de Dios, el 78% tienen bajo control, así como el 20 % tienen mediano control y en un porcentaje menor de 2% alto control.

Es bajo la planificación acerca de los procedimientos de pagare, es bajo la ejecución de procesos y procedimientos entre las áreas, oficinas y unidades; por lo tanto, la verificación de auditorías es bajo.

Tabla 12

Resultados de la variable "Gestión de cobranzas"

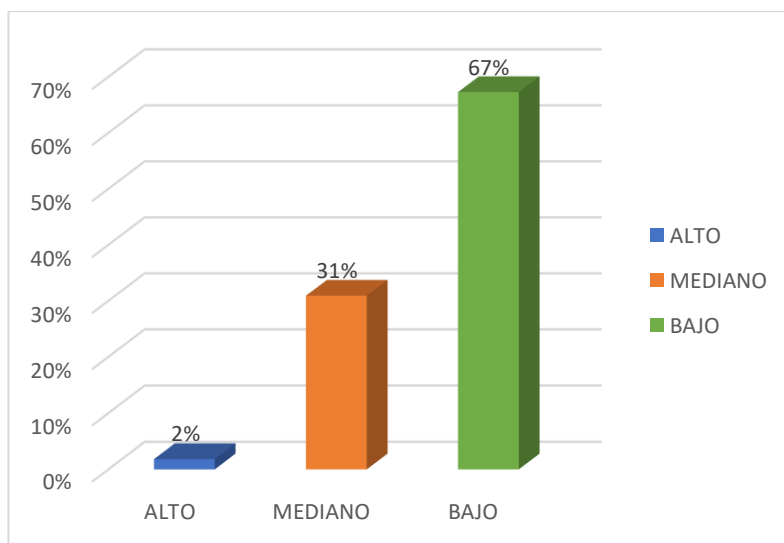
ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	1	2%
MEDIANO	17	31%
BAJO	37	67%

TOTAL	55	100%
-------	----	------

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 7.

Respuestas a la variable “Gestión de cobranzas” Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 12 y figura 7, nos muestran las respuestas al cuestionario “Gestión de cobranzas” Red asistencial Madre de Dios. El 67 % tienen bajo cumplimiento en la gestión y 31 % tienen mediano cumplimiento.

Las auditorías de seguros, los procesos financieros y la aplicación de liquidación, facturación y cobranzas es bajo.

Tabla 13

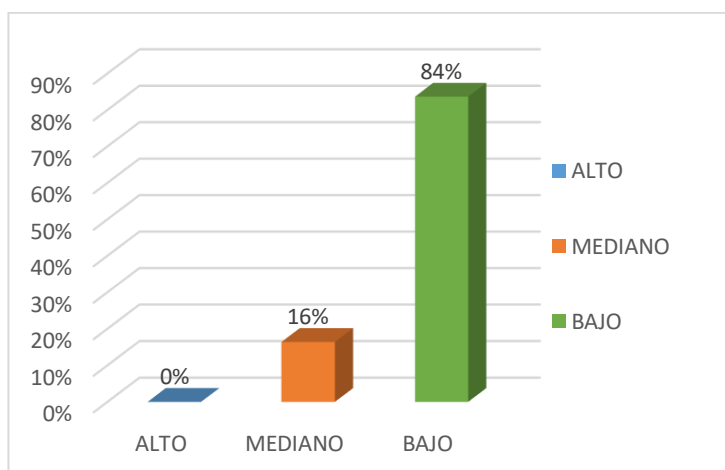
Resultados de la variable control interno

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	0	0%
MEDIANO	9	16%
BAJO	46	84%
TOTAL	55	100%

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios

Figura 8.

Respuestas a la variable “Control interno” Red asistencial Madre de Dios



Análisis e interpretación:

Los resultados de la tabla 13 y figura 8, nos muestran las respuestas al cuestionario “Control interno” Red asistencial Madre de Dios. El 84 % tienen bajo cumplimiento en la gestión y 16 % tienen mediano cumplimiento.

Los objetivos del control, estructura del control y procesos del control según la aplicación a los encuestados de la Red Asistencial Madre de Dios es baja.

PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Antes de realizar la prueba de hipótesis es importante saber si los datos obtenidos para las variables se ajustan a una distribución normal, pues en la investigación intervienen 55 profesionales de la Red Asistencial Madre de Dios, para lo cual se tomará el estadístico de Kolmogorov-Smimov, con los siguientes criterios:

Sig. > 0,05: Los datos obtenidos de la muestra provienen de una distribución

normal.

Sig. $\leq 0,05$: Los datos obtenidos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión de cobranzas	Control interno
N		55	55
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,65	2,84
	Desv. Desviación	,517	,373
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,421	,506
	Positivo	,252	,331
	Negativo	-,421	-,506
Estadístico de prueba		,421	,506
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Encuesta realizada a la Red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 14, se observa el resultado de la prueba normalidad a través de Kolmogorov - Smirnov para una muestra de 55 unidades de análisis, el estadístico de prueba resultante es equivalente a 0,0001 y 0,0001; estos valores son menores a 0,05. Por lo tanto, se concluye que la distribución de los datos de la muestra no proviene de una distribución normal. Y se realiza el procedimiento de la prueba de hipótesis mediante estadístico no paramétrico.

Tabla ...

Interpretación de Coeficiente de correlación de Rho-Spearman.

<0.0 – 0.2]	<0.2 – 0.4]	<0.4 – 0.6]	<0.6 – 0.8]	<0.8 – 0.1]
Correlación Mínima	Correlación Baja	Correlación Moderada	Correlación Buena	Correlación Muy buena

Fuente: Cabrera (2009).

PRUEBAS DE HIPOTESIS

Hipótesis Específica 1

H₀: La gestión de cobranzas no se relaciona de manera directa en los objetivos de control en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en los objetivos de control en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 15

Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y objetivos del control

		Gestión de cobranzas	Objetivos del control
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
	Objetivos del control	Coeficiente de correlación	0,041
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 15 De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.041 que implica

una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión objetivos de control. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,004), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en los objetivos de control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Hipótesis Específica 2

H₀: La gestión de cobranzas no se relaciona de manera directa en la estructura de control en la Red Asistencial Madre de Dios, 2022.

H1: La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en la estructura de control en la Red Asistencial Madre de Dios, 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 16

Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y estructura del Control.

		Gestión de cobranza	Estructura del control
Rho de Spearman	Gestión de cobranza I	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
	Estructura del control	Coefficiente de correlación	0,738
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 16, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.738 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión estructura del control. Por otro lado, el

valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en la estructura del control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Hipótesis Específica 3

H₀: La gestión de cobranzas no se relaciona de manera directa en los procesos de control en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en los procesos del control en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 17

Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y procesos del control.

		Gestión de cobranza	Procesos del control
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
	Procesos del control	Coeficiente de correlación	0,376**
		Sig. (bilateral)	0,005
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 17, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.376 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión procesos del control. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,005), el cual es menor a 0,05

este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en los procesos del control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Hipótesis Específica 4

H₀: El control interno no se relaciona de manera directa en la auditoria de seguros en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: El control interno se relaciona de manera directa en la auditoria de seguros en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 18

Prueba de Rho-Spearman de Control interno y auditoria de seguros.

Control interno			Auditoria de seguros
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,173
		N	55
	Auditoria de seguros	Coeficiente de correlación	0,173
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 18, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.173 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión auditoria de seguros. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la

hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en control interno se relaciona de manera directa en la auditoria de seguros de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Hipótesis Específica 5

H₀: El control interno no se relaciona de manera directa en los procesos financieros en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: El control interno se relaciona de manera directa en los procesos financieros en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 19

Prueba de Rho-Spearman de Control interno y procesos financieros

		Control interno	Procesos financieros
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
	Procesos financieros	Coeficiente de correlación	0,655
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 19, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.655 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión procesos financieros. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en control interno se relaciona de manera directa en los

procesos financieros de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Hipótesis Específica 6

H₀: El control interno no se relaciona de manera directa en la liquidación, facturación y cobranza en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: El control interno se relaciona de manera directa en la liquidación, facturación y cobranza en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 20

Prueba de Rho-Spearman de Control interno y liquidación, facturación y cobranza

		Control interno	liquidación, facturación y cobranza
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
	liquidación, facturación y cobranza	Coeficiente de correlación	0,022
		Sig. (bilateral)	0,876
		N	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 20, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.022 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión de liquidación, facturación y cobranza. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,002), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H₁, en control interno se relaciona de manera directa en la liquidación, facturación y cobranza de la Red Asistencial

Madre de Dios 2022.

Hipótesis general

H₀: La gestión de cobranzas no se relaciona de manera directa en el control interno en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

H₁: La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en el control interno en la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Nivel de significación: Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) ≤ 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 21

Prueba de Rho-Spearman de Gestión de cobranzas y Control Interno.

Correlaciones				
		Gestión de cobranzas		Control interno
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	0,239
		Sig. (bilateral)	.	0,009
		N	55	55
	Control interno	Coeficiente de correlación	0,239	1,000
		Sig. (bilateral)	0,009	.
		N	55	55

Nota: Encuesta realizada a la red Asistencial Madre de Dios.

Según la Tabla 21, De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.239 que implica una relación directamente proporcional buena entre las variables Gestión de cobranzas y control interno. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,009), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H₁, en la Gestión de cobranzas que se relaciona de manera directa en el control interno en la red Asistencial Madre de Dios 2022.

CONCLUSIONES

Primero. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.1000 que implica una relación directamente proporcional buena entre las variables Gestión de cobranzas y control interno. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,009), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en la Gestión de cobranzas que se relaciona de manera directa en el control interno en la red Asistencial Madre de Dios 2022.

Segundo. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.041 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión objetivos de control. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,004), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en los objetivos de control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Tercero. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.738 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión estructura del control. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa en la estructura del control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Cuarto. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.376 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable gestión de cobranzas y la dimensión procesos de control. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,005), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en La gestión de cobranzas se relaciona de manera

directa en los procesos del control de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Quinto. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.173 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión auditoria de seguros. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en control interno se relaciona de manera directa en la auditoria de seguros de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Sexto. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.173 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión de los procesos financieros. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,000), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en control interno se relaciona de manera directa en los procesos financieros de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

Séptimo. -De la prueba Rho-Spearman se obtiene 0.022 que implica una relación directamente proporcional buena entre la variable control interno y la dimensión de la liquidación, facturación y cobranza. Por otro lado, el valor de la significancia bilateral de p-valor (0,002), el cual es menor a 0,05 este es un criterio de decisión y respaldo estadístico que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna o la del investigador. Por lo que se acepta H1, en control interno se relaciona de manera directa en la liquidación, facturación y cobranza de la Red Asistencial Madre de Dios 2022.

SUGERENCIAS

Primero. -Al director y funcionarios de la red asistencial de madre de Dios, se sugiere contratar personal especialista para la aplicación de las auditorias de seguros y asegurar que los procesos financieros sean los adecuados, oportunos y correctos para la aplicación de una adecuada liquidación, facturación y cobranzas, por resultar bajos índices, se deben reunir con los directivos del nivel central que está ubicado en la sede central de la ciudad de Lima para la implementación de los especialistas en el rubro de las auditorias de seguros.

Segundo. -Al director y plana funcionaria de la red asistencial de madre de Dios, al tener bajos índices, se recomienda en cumplimiento a los objetivos, proponer la implementación de una oficina especializada en trámite de cobranza de pagarés, que tenga políticas de control y cumplimiento de normas en conjunto; y aprobar una directiva interna por el nivel central.

Tercero. -Al director y funcionarios de la red asistencial de madre de Dios, se recomienda solicitar y proporcionar capacitación adicional para el personal en torno al tema en referencia, respecto de los riesgo, procesos y procedimientos, teniendo en cuenta una comunicación permanente.

Cuarto. -Al director y funcionarios relacionados al proceso deben sugerir a los altos directivos de la sede central la aprobación de una directiva interna sobre los procedimientos de manejo de información en tiempo real entre las áreas, unidades u oficinas. Las auditorias de seguros deben complementar sistemas de control oportuno más eficientes y eficaces.

Quinto. -Al director y funcionarios relacionados al proceso se proponga una directiva sobre los procedimientos y procesos de los pagarés y sean aprobados y luego ratificados por la alta dirección.

Sexto. -Al director y funcionarios relacionados, soliciten frecuentes informes de las áreas respectivas sobre avances de la información de pagarés y su estado actual y se efectivice las cobranzas de pagarés de forma oportuna.

Séptimo. -Al director y funcionarios relacionados, incidir en la utilización de instrumentos tecnológicos para el adecuado control interno en los procesos y procedimientos para el oportuno cobro de los pagarés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, J. L. (S.D de S.M de 2017). *MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DE ATENCIONES DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN EL HOSPITAL IESS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Obtenido de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7627/1/22T0392.pdf
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (S/D de Abril - Junio de 2016). *El protocolo de investigación III*. Obtenido de Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C.: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arteta, M. Y. (S.D de Octubre/diciembre de 2019). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO*. Obtenido de <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1110/272>
- Atilio, C., Geri, M., & Elorza, M. E. (24 de Septiembre de 2020). *RECUPERO DE COSTOS EN UN HOSPITAL MILITAR DE ARGENTINA*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR: file:///C:/Users/PLATAFORMA/Downloads/Dialnet-RecuperoDeCostosEnUnHospitalMilitarDeArgentina-7878537.pdf
- Baca, R. M. (S.D de S.M de 2020). *CONTROL INTERNO EN LA RED ASISTENCIAL EN LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE - 2020*. Obtenido de Universidad Cesar vallejo: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53999/Baca_PRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barriga, A. M. (S.D de S.M de 2018). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA S. B. R. CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L., MALDONADO 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6822/Tesis_Sistema_Control_Interno_Incidencias_Mejora_Gesti%3b3n_Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bautista, H. E., & Fernandez, Z. (S.D de S.M de 2018). *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*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/372/004-3-11-017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Carranza, F. A. (S.D de S.M de 2017). *PROPUESTA DE DOCUMENTO DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE COBRANZAS DE PAGARÉS: CASO DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD ESSALUD, 2017*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20251/Carranza_VFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cedeño, J. E., & Zambrano, J. L. (S.D de Junio de 2022). *La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022*. Obtenido de DOI: 10.23857/pc.v7i6.4174: file:///C:/Users/PLATAFORMA/Downloads/4174-22037-2-PB.pdf

Díaz, L., & Guevara, L. J. (S.D de S.M de 2020). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA- ESSALUD, PERÍODO 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3772/1/CONTAB.%20RIOJA-

%20Llenifer%20Díaz%20Navarro%20%26%20Lesly%20Judith%20Guevara%20Tineo. pdf

Fuentes, D. M. (S.D de S.M de 2018). *DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS NIVELES DE RECAUDACION DE LOS INGRESOS PROPIOS EN EL HNRPP ESSALUD-2017*. Obtenido de UNIVERSIDAD CONTINENTAL: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4938/2/IV_FCE_310_TE_Fuentes_Flores_2018.pdf

Gamboa, J., Puente, S. P., & Vera, P. (S.D de S.F de 2016). *Importancia del control interno en el sector público*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro; Universidad de Guayaquil: file:///C:/Users/PLATAFORMA/Downloads/Dialnet-ImportanciaDelControlInternoEnElSectorPublico-5833405%20(1).pdf

- García, V. A. (06 de Septiembre de 2018). *Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017)*. Obtenido de <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>: https://www.researchgate.net/publication/332887163_Analisis_de_la_cartera_de_creditos_de_la_banca_publica_ecuatoriana_2008-2017#:~:text=Las%20debilidades%20en%20los%20procedimientos,en%20la%20cartera%20de%20cr%C3%A9dito.
- Huayhua, J. A. (S.D de S.M de 2020). *Control de cuentas por cobrar y recaudación de recursos propios en hospitales integrales de salud, Lima Sur – 2018*. Obtenido de Universidad Peruana Los Andes: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2837/T037_N%c2%b0%2009723818_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, W. R. (S.D de Diciembre de 2017-2018). *ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE EN EL HOSPITAL NEUMOLÓGICO ALFREDO J. VALENZUELA*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28745/1/TESIS%20L%c3%93PEZ%20ROBERTO-1.pdf
- Maceira, D. (S.D de Mayo de 2007). *Documento Técnico sobre Financiación y Reforma del Sector Salud*. Obtenido de Un análisis sistematizado de modelos y experiencias clave en América Latina y Europa: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/La_salud_en_AL_Europa.pdf
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (28 de Octubre de 2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR PUBLICO*. Obtenido de Revista Científica Dominio de la Ciencias: <file:///C:/Users/PLATAFORMA/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministrativa6656251.pdf>
- Paucar, A. R., & Zea, S. A. (S.D de S.M de 2018). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DE INAMBARI, MADRE DE DIOS, AÑO 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE

DE DIOS:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.
pe

/bitstream/handle/20.500.14070/890/004-3-11-073.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pisco, A., & Vásquez, J. (S.D de S.M de 2021). *Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/
bitstream/handle/20.500.12692/58915/Pisco_RA-V%c3%a1squez_RJ-
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras, M. d. (S.D de S.M de 2017). *LA GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES PÚBLICAS Y EL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA-2016*. Obtenido de UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uandina.edu.
pe

/bitstream/handle/20.500.12557/929/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, L. M., & Barriga, N. (S.D de S.M de 2020). *LOS ENCARGOS INTERNOS Y SU IMPLICANCIA DEL CONTROL INTERNO DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2018 2019*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.
pe

/bitstream/handle/20.500.14070/717/004-3-11-046.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdivia, Y. V. (S.D de S.M de 2017). *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO - 2016*. Obtenido de UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uandina.edu.pe/
/bitstream/handle/20.500.12557/1897/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence
=1&isAllowed=y

Vásquez, O. P. (S.D de S.F de 2016). *Visión integral del control interno*. Obtenido de Especialista en Finanzas de la Fundación Universitaria Luis Amigo:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>

Vera Loor, J. I. (S.D de S.M de 2019). *PROPUESTA DE ACCIONES PARA DISMINUIR
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA LANDIN & ASOCIADOS.*

Obtenido de

Instituto Tecnológico Bolivariano: <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/405>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
GESTION DE COBRANZA A partir de ello se han desarrollado modelos que permiten enfatizar la gestión de cobranza. según Revista Científica de la UCSA, según el artículo científico Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES, que, para su sustentabilidad financiera, La aplicación de las políticas de cobranzas (...), es fundamental la aplicación de las políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, lo que facilitaría también el control administrativo en una organización.	La gestión de cobranzas es un proceso que empieza al momento de otorgar el crédito por prestaciones de atención asistenciales en salud a clientes/terceros, el cual interactúa diferentes áreas, oficina y unidades, los cuales son evaluados de acuerdo van a auditorías, procesos y procedimientos, filtrando información para la ejecución y efectivizarían de la cobranza del pagare, siempre ciñéndose al marco normativo institucional	Auditoría de seguros	Monitoreo de atenciones Ejecución de auditoría de pagare Determinación de prestaciones por atención	1= Siempre 2= Regular 3= Algunas veces 4= Muy raro 5= Nunca
		Procesos financieros	Lineamientos de sostenibilidad financiera y operatividad de recupero Procedimiento de liquidación, facturación y cobranzas Registro y Análisis de la situación deudora	
		Liquidación, Facturación y Cobranza	valorización de atención con pagare Realización de la factura de pagare recuperación de deuda	
CONTROL INTERNO Asociando la relación Desde el punto de vista de los autores Jessenia Elizabeth Cedeño; Jasson Luis Zambrano (Cedeño & Zambrano, 2022) mencionan que, el seguimiento de la cartera de crédito, son acciones necesarias dentro del proceso, siendo manejado según encargo de responsabilidad del personal asignado al crédito, los cuales debe mantenerse siempre pendiente del financiamiento prestatario impago (crédito) encomendado, con actitud perseverante y seguro del control interno del cobro. El propósito esencial viene a ser, conservar nivel de morosidad bajo, el cual no implique afectación sobre rentabilidad. (pág. 1954)	Cada miembro de una organización tiene un papel fundamental para que el control interno de la empresa funcione correctamente. Sin embargo, depende de los altos mandos y líderes de cada área configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que se están cumpliendo los objetivos institucionales, Los controles internos ayudan a confirmar que cada paso que se da en los procesos, es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones más efectivas y eficientes que, además, van en cumplimiento de las leyes y regulaciones de la institución.	Objetivos del control	Eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones Confiabilidad y oportunidad de la información Cumplimiento de normas aplicables	
		Estructura del control	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control gerencial Información y comunicación Supervisión	
		Procesos del control	Planificación de control Ejecución de control Evaluación de control	

ANEXO 2: Matriz de consistencia

GESTION DE COBRANZAS Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIAL CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022? PROBLEMA ESPECÍFICO ¿De qué manera los objetivos del control se relacionan con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022? ¿De qué manera la estructura del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022? ¿De qué manera los procesos del control se relacionan con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. OBJETIVO ESPECIFICO OE1 Determinar de qué manera los objetivos del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. OE2 Determinar de qué manera la estructura del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. OE3 Determinar de qué manera los procesos del control se relaciona con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.	HIPÓTESIS GENERAL H.G: La gestión de cobranzas se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H.E 1: Los objetivos del control se relaciona de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. H.E 2: La estructura del control se relaciona de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. H.E 3: Los procesos del control se relaciona de manera directa y significativa con la gestión de cobranzas por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.	Variable de estudio 1 GESTION DE COBRANZAS DIMENSIONES • Auditoria de seguros - Monitoreo - ejecución de auditoria - Determinación de prestación • Procesos financieros y contables - Lineamientos de la sostenibilidad y operatividad de recursos - Gestión de rentabilidad de Ingresos - Análisis de situación deudora • Liquidación, ~~facturación~~ cobranza. - valorización de prestaciones de pagare - ejecución de facturación de pagare - determinación de deuda de pagares	Enfoque: Cuantitativo Diseño: investigación no experimental, transversal y correlacional Nivel: Descriptiva – Correlacional Tipo: Básica Método: Deductivo Técnica instrumental de muestreo: • De recolección de Datos: Encuesta • De procesamiento de datos: fiabilidad alfa de cronbach, chi cuadrada de Pearson, gráficos estadísticos, tabla de frecuencia • De población: 55

¿De qué manera la auditoria de seguros se relacionan con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022? ¿De qué manera los procesos financieros se relacionan con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022? ¿De qué manera la liquidación, facturación y cobranza se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022?	OE4 Determinar de qué manera la auditoria de seguros se relacionan con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. OE5 Determinar de qué manera los procesos financieros se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. OE6 Determinar de qué manera la Liquidación, facturación y cobranza se relaciona con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.	H.E 4: La auditoría de seguros se relacionan de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. H.E 5: Los procesos financieros se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022. H.E 6: Liquidación, facturación y cobranza se relaciona de manera directa y significativa con el control interno por prestaciones asistenciales con pagares en la red asistencial de Madre de Dios, 2022.	Variable de estudio 2 CONTROL INTERNO DIMENSIONES • Objetivos del control - Eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones - Confiabilidad y oportunidad de la información - Cumplimiento de normas aplicables • Estructura del control - Ambiente de control - Evaluación de riesgo - Actividades de control Gerencial - Información y comunicación - Supervisión de atenciones y logros - Información y comunicación • Procesos del control - Planificación de control - Ejecución de control - Evaluación de control	
--	---	--	--	--

ANEXO 3: Instrumento

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“GESTION DE COBRANZAS Y CONTROL INTERNO EN PRESTACIONES ASISTENCIALES CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022”**, cordialmente le solicitamos que, de acuerdo a la pregunta correspondiente elija una alternativa que Ud. considere correcta, tu aporte será de interés en la investigación.

Responda marcando una (x) en cualquiera de los niveles de valoración que presenta la escala, considerando que cada valoración significa lo siguiente:

1: SIEMPRE 2: REGULAR 3: ALGUNAS VECES 4: MUY RARO 5: NUNCA

Dimensiones		Afirmaciones	1	2	3	4	5
Auditoria de seguros	1	¿el control auditorio de seguros es?					
	2	¿el monitoreo de pagares se da?					
	3	¿el cumplimiento de tiempos procedimentales para realizar la ejecución se cumple?					
Procesos financieros	4	¿el cumplimiento de los lineamientos de sostenibilidad y operatividad de recursos se da?					
	5	¿la gestión rentable de ingresos por pagare es?					
	6	¿se analizan y supervisan las cuentas por cobrar según los saldos contables y la de gestión?					
Liquidación, facturación y cobranza	7	¿cumplimiento oportuno de la valorización de atenciones con pagare es?					
	8	¿la información respecto a su confiabilidad y en forma oportuna se da de forma?					
	9	¿la información de determinación de deuda mensual es?					
Objetivos del control	10	¿Cómo determina de eficiencia, eficacia y transparencia de operaciones respecto al trámite de pagare?					
	11	¿las capacitaciones de políticas de control son?					
	12	¿el cumplimiento de normas en su conjunto se da?					

Estructura del control	13	¿el entorno organizacional es?					
	14	¿las evaluaciones de riesgo son?					
	15	¿las capacitaciones sobre políticas, procesos y procedimientos son?					
	16	¿la información y comunicación adecuada mediante los procesos y procedimientos de gestión y control se da?					
	17	¿La supervisión se da?					
Procesos del control	18	¿la planificación acerca de procedimiento del pagare es?					
	19	¿La ejecución de procesos y procedimiento entre las áreas, oficinas y unidades es?					
	20	¿la verificación y auditorias de procedimientos son?					

ANEXO 4: Solicitud de autorización para realización de estudio

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA N° 001-CRFY-CAFC-2023.

Señor:
Doc. RAMOS MENDOZA IVAN.
Director del Hospital Víctor Alfredo Lazo P.
Red Asistencial Madre de Dios - Essalud

P R E S E N T E.-

ASUNTO. - SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.

Es grato dirigirme a usted. Para saludarlo y a la vez, manifestarle que en condición de bachilleres de la carrera profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios venimos realizando el trabajo de investigación para obtener nuestro título profesional mediante una tesis cuyo título es: **"GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIAL CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL EN MADRE DE DIOS, 2022"**

Por tal razón, recorro a su despacho para solicitar la autorización de aplicación de instrumento tales como encuesta al personal asistencial y administrativo que labora en dicha institución.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud.
Muy reconocido

Atentamente



Bach. FLORES YURINGO, Carmen Rosa
DNI: 71205965



Bach. FARFAN CENTENO, Carlos Augusto
DNI: 40760857

ANEXO 5: Solicitud de validación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Puerto Maldonado, 02 de marzo del 2023

SEÑORA: Mgtr. Anthony Vladimir Chahuara Caro

Presente. -

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de alumnos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"LA GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIALES CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022"

Por tal razón, recurrimos de sus conocimientos y experiencias en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de variables de la investigación
- Instrumentos

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente.

Bach. FLORES YURINGO, Carmen Rosa

DNI: 71205965

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos Augusto

DNI: 40760857



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Puerto Maldonado, 02 de marzo del 2023

SEÑORA: Mgtr. Igor, Ruiz

Presente. -

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de alumnos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"LA GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIALES CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022"

Por tal razón, recurrimos de sus conocimientos y experiencias en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de variables de la investigación
- Instrumentos

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente.

Bach. FLORES YURINGO, Carmen Rosa

DNI: 71205965

Bach. FARFAN CENTENO, Carlos Augusto

DNI: 40760857

ANEXO 6: Ficha de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"LA GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIALES
CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022"

Nombre del instrumento : Cuestionario para

Investigadores : Bach. FLORES YURINGO, Carmen Rosa.
Bach. FARFAN CENTENO, Carlos Augusto.



CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficient e 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					90
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					90
	3. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas					90
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					90
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					90
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					90
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación					90
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnostico					90

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

PROCEDE SU APLICACIÓN ☒

DEBE CORREGIRSE ☐

Sello y Firma
Mgtr: Antony V. Chahuara Ccari
DNI: 46397782



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

**"LA GESTION DE COBRANZA Y CONTROL INTERNO POR PRESTACIONES ASISTENCIALES
CON PAGARES EN LA RED ASISTENCIAL DE MADRE DE DIOS, 2022"**

Nombre del instrumento : Cuestionario para

Investigadores : Bach. FLORES YURINGO, Carmen Rosa.
Bach. FARFAN CENTENO, Carlos Augusto.

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				80	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					83
	3. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas					81
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					86
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					85
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					81
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					83
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación					83
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico					84

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

PROCEDE SU APLICACIÓN ☒

DEBE CORREGIRSE ☐

Sello y Firma
Mgtr.: Igor, Ruiz
DNI: 46397782

ANEXO 7: Consentimiento informa



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N°414-DR-RAMDD-ESSALUD-2023

Puerto Maldonado, 12 de setiembre del 2023

SEÑORA
CARMEN ROSA FLORES YURINGO
DNI: 71205965

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTO
REFERENCIA : SOLICITUD S/N DE FECHA 04 DE SETIEMBRE DEL 2023

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y comunicarle que su atención a su solicitud mencionado en el documento del rubro de la referencia; se **AUTORIZA LA APLICACION DE INSTRUMENTO** (trabajo de investigación) según lo expuesto en la **NOTA N°653-UPCYRM-DR-RAMD-ESSALUD-2023**.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Dr. Ivan Ramos Mendoza
DIRECTOR
Red Asistencial Médico de Día
EsSalud

C.c.
IRM/crog

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024