

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA
S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”**

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

FIGURELLA MADELEINE, SALINAS ALVARADO

Callao, 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

MG. ECON. FREDY VICENTE, SALAZAR SANDOVAL	Presidente
MG. CPC. EMMA ROSARIO, ALVAREZ GUADALUPE	Secretario
MG. ECO. ROGELIO CESAR, CACEDA AYLLÓN	Vocal
CPC. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN	Miembro Suplente
MG. ABG. GUIDO MERMA MOLINA	Representante de Grados y Títulos

ASESOR: JUAN ROMÁN, SANCHEZ PANTA

Nº de Libro : **01** Nº folio : **38 Inciso 14**

Acta de sustentación: **Nº 030-2019-01-CT/FCC**

Fecha de Aprobación de Tesis: **02 de Mayo del 2019**

Nro. de Resolución para sustentación: **045-2019-DFCC**

Fecha de Resolución para sustentación: **26 de Abril del 2019**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
JURADO EVALUADOR - CICLO DE TESIS 2019-01

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 014 -2019/CT-01/FCC/UNAC

Con fecha, **13 de Mayo del 2019**, se ha expedido lo siguiente:

Visto el Oficio S/N-2019 de fecha 13 de Mayo del 2019, mediante la **Bach. SALINAS ALVARADO, FIORELLA MADELEINE**, remite la Tesis Titulada, "EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015-2017" con las CORRECCIONES ESPECIFICADAS en el **ACTA DE OBSERVACIÓN N° 014-2019-01/FCC**, para la revisión correspondiente, de Jurado Evaluador.

Del mismo se especifica:

CICLO DE TESIS	:	2019-01
N° DE ACTA DE SUSTENTACIÓN	:	ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 030 -2019-01/FCC.
FECHA DE SUSTENTACIÓN	:	02 de Mayo del 2019

Que, verificando las modificaciones presentado por la bachiller y Habiendo sido **SUBSANADAS** las observaciones, el jurado evaluador **DECLARA EXPEDITO**, para continuar con el trámite de Titulación Profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis, en el Ciclo de Tesis 2019-01.



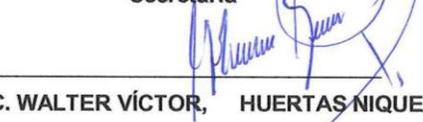
MG. ECON. FREDY VICENTE, SALAZAR SANDOVAL
Presidente



MG.CPC. EMMA ROSARIO, ALVAREZ GUADALUPE
Secretaria



MG. ECO. ROGELIO CÉSAR, CACEDA AYLLÓN
Vocal



CPC. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN
Miembro Suplente

Por consiguiente, como se indica en el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado que a la letra dice: en el Art. 59 El resultado de la calificación es inapelable e irrevocable. Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (SI LAS HUBIERA) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en no más de siete (07) días calendarios emiten su DICTAMEN COLEGIADO. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello, el bachiller queda EXPEDITO para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
 CICLO DE TESIS 2019-01

"Año Del Diálogo y La Reconciliación Nacional"

ACTA DE SUSTENTACION N° 030 -2019-01-CT/FCC
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables siendo las 15:15 horas, del día **JUEVES, 02 de Mayo del 2019**, se reunieron los Miembros del Jurado Evaluador para la Sustentación de Tesis con Ciclo de Tesis 2019-01, profesores:

- MG. ECON. FREDY VICENTE, SALAZAR SANDOVAL** : **Presidente**
MG.CPC. EMMA ROSARIO, ALVAREZ GUADALUPE : **Secretaria**
MG. ECO. ROGELIO CESAR, CACEDA AYLLÓN : **Vocal**
CPC. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN : **Miembro Suplente**

Previa lectura de la Resolución N°045-2019 -DFCC, de fecha **26 de Abril del 2019**, de la designación del Jurado para la Sustentación de Tesis de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado y la "Directiva N° 012-2014-R, denominada "Directiva para la Titulación Profesional por la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Resolución Rectoral N° 754-2013-R, del 21 de agosto, y su modificatoria N° 777-2013-R, del 29 de agosto del 2013; se inició el Acto de Sustentación invitando a la Bachiller(es): **SALINAS ALVARADO, FIORELLA MADELEINE**; a la Sustentación de la Tesis titulada: "**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015-2017**", Siendo el (la) ASESOR(A) designado(a) el **MG. CPC. JUAN ROMÁN, SANCHEZ PANTA**, Finalizada la Sustentación la(a) bachiller absolvió las preguntas y observaciones formuladas por el Jurado Evaluador,

Seguidamente pasaron a deliberar y calificar la Tesis en privado, el jurado acordó Aprobar **(aprobar / no aprobar)** por **UNANIMIDAD**, obteniendo como resultado el calificativo de:

Calificación Cuantitativa	Calificación Cualitativa
<u>15</u>	<u>BUENO</u>

Por consiguiente, el Jurado acordó declarar APTA para optar el Título Profesional de **(APTA / NO APTA)**

Contador Público la Bachiller: **SALINAS ALVARADO, FIORELLA MADELEINE**, culminando la ceremonia de Sustentación de Tesis a las 15:35 horas del mismo día. Como constancia del acto, firmaron los miembros presentes del Jurado Evaluador para la sustentación de Tesis con **Ciclo de Tesis 2019-01**.

 MG. ECON. FREDY VICENTE, SALAZAR SANDOVAL

Presidente

 MG.CPC. EMMA ROSARIO, ALVAREZ GUADALUPE

Secretaria

 MG. ECO. ROGELIO CESAR, CACEDA AYLLÓN

Vocal

 CPC. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN

Miembro Suplente

**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA
S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”**

FIGRELLA MADELEINE, SALINAS ALVARADO

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, hermanos y abuelos por ser mi gran motivación y por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios por haberme permitido llegar con bien a donde estoy.

A mis padres por su apoyo incondicional, por toda la confianza depositada en mí y por estar siempre conmigo.

A mis dos hermanos por sentirse orgullosos de mí, y por el cariño que siempre me dan.

A toda mi familia por de una u otra forma haber estado siempre pendiente de cada paso que he ido dando, por sentirse orgullosos de mí y porque siempre creyeron que lograría cada meta planteada.

A la universidad Nacional del Callao, por haber sido el lugar donde me formé profesionalmente.

A mis profesores de la carrera universitaria, a mis profesores del ciclo de titulación y a mi asesor por todo su apoyo para poder lograr el ansiado título profesional.

A mi jefe y a mis compañeros de trabajo por haberme apoyado en brindarme la información para el desarrollo de esta investigación.

INDICE

INDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLAS DE FIGURAS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.2.2. Objetivos específicos	14
1.4. Limitantes de la investigación	14
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Conceptual	58
2.4. Definición de términos básicos	64
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	67
3.1. Hipótesis	67
3.2. Definición conceptual de las variables	67
3.2.1. Operacionalización de las variables	68
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	69
4.1. Tipo y diseño de la investigación	69
4.2. Método de investigación	70

4.3. Población y muestra	71
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	72
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información	73
4.6. Análisis y procesamiento de datos	74
V. RESULTADOS	75
5.1. Resultados descriptivos	77
5.2. Resultados inferenciales	94
5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis	100
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	117
6.1. Contrastación de la hipótesis	117
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	120
6.3. Responsabilidad ética	123
CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES	126
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	128
ANEXOS	133
Anexo 1: Matriz de consistencia	134
Anexo 2: Instrumentos validados	135
Anexo 3: Juicio de expertos	137
Anexo 4: Consentimiento informado de la empresa	142
Anexo 5: Ficha RUC	144
Anexo 6: Estados Financieros	147
Anexo 7: Cuestionario de Control Interno	165
Anexo 8: Procedimientos de cobranzas	166
Anexo 9: Manual de organización y funciones	173

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1: ¿Considera usted que están adecuadamente establecidas las funciones y/o responsabilidades del personal del área de cobranzas? *Pág. 85*

Tabla 2: ¿Considera usted que los procedimientos de cobranzas son ejecutados por personal debidamente capacitado y autorizado? *Pág. 86*

Tabla 3: ¿Considera usted que se logra la recuperación de la cobranza al 100% de las ventas al crédito? *Pág. 81*

Tabla 4: ¿Considera usted que se controlan y administran eficientemente la cartera de clientes? *Pág. 87*

Tabla 5: ¿Considera usted que se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas? *Pág. 88*

Tabla 6: ¿Considera usted que conoce, y que en la empresa se difunden en su totalidad, los procedimientos y/o políticas de cobranzas? *Pág. 77*

Tabla 7: ¿Considera usted que existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa? *Pág. 89*

Tabla 8: ¿Considera usted que los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados? *Pág. 82*

Tabla 9: Los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados. *Pág. 90*

Tabla 10: ¿Considera usted que se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo? *Pág. 83*

Tabla 11: ¿Considera usted que se concilian y evalúan adecuadamente y periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras? *Pág. 84*

Tabla 12: ¿Considera usted que se remiten las cartas de deuda dentro de los plazos establecidos a los clientes deudores? *Pág. 91*

Tabla 13: ¿Considera usted que el área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, por teléfono u otros medios? *Pág. 78*

Tabla 14: ¿Considera usted que se reporta diariamente la gestión de cobranza realizada a la Gerencia Financiera? *Pág. 92*

Tabla 15: ¿Considera usted que se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar cartas de cobranza? *Pág. 93*

Tabla 16: Relación principales clientes, tiempo ideal de cobro y tiempo de pago clientes periodo 2015-2017. *Pág. 80*

Tabla 17: Tiempo promedio de pago clientes 2015-2017. *Pág. 95*

Tabla 18: Ratio de rotación de cartera periodo 2015-2017. *Pág. 100*

Tabla 19: Ratio de plazo promedio de cobro periodo 2015-2017. *Pág. 101*

Tabla 20: Cuadro de datos del total Activo y las cuentas por cobrar comerciales periodo 2015-2017. *Pág. 102*

Tabla 21: Cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en porcentajes. *Pág. 102*

Tabla 22: Cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en soles. *Pág. 103*

TABLAS DE FIGURAS

Figura 1: Las funciones y/o responsabilidades del personal de cobranzas están adecuadamente establecidas. *Pág. 85*

Figura 2: Los procedimientos de cobranzas son ejecutados por personal debidamente capacitado y autorizado. *Pág. 86*

Figura 3: Se logra la recuperación de la cobranza al 100% de las ventas al crédito. *Pág. 81*

Figura 4: Se controlan y administran eficientemente la cartera de clientes. *Pág. 87*

Figura 5: Se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas. *Pág. 88*

Figura 6: Se conoce y se difunden en su totalidad los procedimientos y/o políticas de cobranzas. *Pág. 78*

Figura 7: Existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa. *Pág. 89*

Figura 8: Se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgar los créditos. *Pág. 82*

Figura 9: Los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados. *Pág. 90*

Figura 10: Se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo. *Pág. 83*

Figura 11: Se concilian y evalúan adecuadamente y periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras. *Pág. 84*

Figura 12: Se remiten las cartas de deuda dentro de los plazos establecidos a los clientes deudores. *Pág. 91*

Figura 13: El área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, por teléfono u otros medios. *Pág. 79*

Figura 14: Se reporta diariamente la gestión de cobranza realizada a la Gerencia Financiera. *Pág. 92*

Figura 15: Se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar cartas de cobranza. *Pág. 93*

Figura 16: Relación principales clientes, tiempo ideal de cobro y tiempo de pago clientes. *Pág. 80*

Figura 17: Tiempo promedio de pago clientes. *Pág. 95*

Figura 18: Ratio de rotación de cartera. *Pág. 100*

Figura 19: Ratio de plazo promedio de cobro. *Pág. 101*

Figura 20: Cuadro de datos del total Activo y las cuentas por cobrar comerciales periodo 2015-2017. *Pág. 102*

Figura 21: Cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en porcentajes. *Pág. 102*

Figura 22: Cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en soles. *Pág. 103*

RESUMEN

La presente investigación titulada el Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015–2017, tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales y como objetivos específicos determinar de qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas y de qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito.

El tipo de la investigación fue aplicada de corte longitudinal y transversal, el diseño fue no experimental y el método descriptivo correlacional.

La población estuvo constituida por los trabajadores del área de Cadena Productiva y también por los Estados Financieros; y la muestra para la encuesta estuvo constituida por 19 trabajadores y para el análisis numérico se utilizó los Estados Financieros del periodo 2015-2017.

Las conclusiones a las que se llegó fueron que en la empresa no se viene aplicando un sistema de control interno eficiente en la gestión de cuentas por cobrar debido a que los procedimientos de cobranzas no son ejecutados por personal capacitado, además de ello no se viene realizando una adecuada evaluación de riesgos por clientes antes de realizar las ventas al crédito.

Las recomendaciones dadas fueron ejecutar de manera eficiente el manual de organización y funciones del área de cobranzas, capacitar al personal, una mayor supervisión, reuniones constantes de la gerencia con el personal encargado y realizar una evaluación a cada cliente antes de ofrecerles una línea de crédito.

Palabras clave: control interno, cuentas por cobrar, supervisión, políticas de cobranza, ventas.

ABSTRACT

The present investigation entitled Internal Control and the management of Accounts Receivable of the company Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, period 2015-2017; its general objective was to determine how internal control influences commercial accounts receivable and how specific objectives determine how supervision and follow-up influences the collection policy and how risk assessment influences credit sales.

The type of the research was applied longitudinally and transversely, the design was non-experimental and the correlational descriptive method. The population was constituted by the workers of the Productive Chain area and also by the Financial Statements; and the sample for the survey consisted of 19 workers and for the numerical analysis the Financial Statements for the period 2015-2017 were used. The conclusions reached was that the company has not been applying an efficient internal control system in the management of accounts receivable because the collection procedures are not executed by trained personnel, in addition it has not been carried out an adequate assessment of risks in the customers before making sales to credit. The recommendations given were to efficiently execute the manual of organization and functions of the collection area, train staff, more supervision, constant meetings of the management with the personnel in charge and make an evaluation to each client before offering them a line of credit.

Keywords: internal control, accounts receivable, supervision, collection policies, sales.

INTRODUCCIÓN

La Empresa Tomografía Médica S.A.C, es una empresa que pertenece al Grupo San Pablo, ubicada en el distrito de Santiago de Surco y que se encarga de prestar servicios de diagnóstico por imágenes a nivel nacional.

Actualmente esta empresa cuenta con un sistema de control interno que no se viene aplicando eficientemente ya que no se están ejecutando de manera adecuada los procedimientos del área de cuentas por cobrar debido a que el personal de dicha área no está realizando sus labores adecuadamente y no está siendo debidamente capacitado, además de ello no se está realizando el seguimiento constante de las cuentas por cobrar, no se están estableciendo políticas eficientes para los otorgamientos de crédito ni se está ejecutando un análisis de riesgos.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales y como objetivos específicos determinar de qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas y determinar de qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito de la Empresa Tomografía Medica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

La investigación se realizó debido a que hoy en día el control interno tiene gran importancia en todas las entidades ya que su objetivo es resguardar los recursos propios de cada entidad evitando así pérdidas o fraudes. Un buen desarrollo del control permite optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad y la gestión de las cuentas por cobrar también es de gran importancia

para las entidades ya que las ventas que se realizan a nivel mundial en su mayoría son al crédito, y estas son la clave en todo negocio, por ende es de suma importancia que dentro de la Empresa Tomografía Medica S.A.C se logre aplicar eficientemente el sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar.

En efecto, Áviles (2016), señala que:

Establecer controles internos financieros simultáneos y posteriores de forma estandarizada a fin de obtener indicadores financieros fiables y relevantes para la oportuna toma de decisiones permiten mejorar la situación financiera y económica institucional de toda empresa y que es recomendable la aplicación de políticas y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de toda empresa para que así se permita disminuir en gran parte los riesgos a los que están expuestas las compañías. (p. 81)

Además, Carrera (2017) indica que:

Se debe estructurar una base legal y normativa, designando atribuciones a los diferentes departamentos contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y las responsabilidades de cada área, establecer controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades de cada área y que permita tomar decisiones adecuadas. (p. 75)

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial el control interno tiene gran importancia en todas las entidades debido a que su objetivo es resguardar los recursos propios de cada entidad evitando así pérdidas o fraudes. Un buen desarrollo del control permite optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. Por otro lado, las cuentas por cobrar también son de gran importancia para las entidades ya que las ventas que se realizan a nivel mundial en su mayoría son al crédito, y estas hoy en día son la clave en todo negocio, ya que es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo y equivalente de efectivo.

En el Perú usualmente las empresas no cuentan con un sistema de control interno definido ya que éstas solucionan sus problemas conforme se van presentando, pero hay otras empresas, en su mayoría las grandes empresas, que si cuentan con un control interno definido para que así puedan optimizar el cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, las cuentas por cobrar son parte importante de toda entidad ya que representan activos que se transformarán en efectivo a corto plazo.

Actualmente, la empresa Tomografía Médica S.A.C cuenta con un sistema de control interno establecido que se aplica dentro del área de cuentas por cobrar, estos controles están conformados por políticas, procedimientos, manual de organización y funciones entre otros, que no se vienen aplicando eficientemente ya que no se está logrando la recuperación total de las cuentas por cobrar tal al término de cada periodo.

Un claro ejemplo de ello es cuando los créditos se otorgan a empresas relacionadas, es decir a empresas del mismo grupo, estos créditos que se otorgan son a 30 días sin embargo las empresas relacionadas no cancelan en ese plazo ya que no hay una exigencia establecida y esto provoca que las cuentas por cobrar se recuperen lentamente.

Esto también ocurre cuando los servicios son prestados a terceros, todos los créditos son a 30 días sin embargo no se cumplen dichos plazos, y como los terceros en su mayoría son clientes importantes, no se les exige el pago, y se les cobra en un plazo mayor a lo acordado.

Esta situación que ocurre en la empresa Tomografía Médica S.A.C, trae consigo que no se tenga una adecuada gestión, una mayor liquidez para inversiones, aumentos de sueldos, compra de activos, entre otros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?

¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito de empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017.

Determinar de qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Teórico

No existen limitantes teóricas de ninguna de las dos variables.

1.4.2 Temporal

No existen limitantes temporales en esta investigación.

1.4.3 Espacial

Se tomó la empresa Tomografía Médica S.A.C ubicada en el distrito de Santiago de Surco-Lima debido a que se tuvo facilidad en el acceso de la información.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Segovia (2011):

Sostuvo como objetivo general de su trabajo diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. (p.5)

El autor concluyó lo siguiente:

- La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía generó duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas.
- El capital humano fue el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.
- La compañía Datugourmet Cía. Ltda. se desempeñó en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas. (p.160)

Las recomendaciones dadas por el autor fueron:

- ✓ Promover el compromiso de cada uno de los empleados o colaboradores de la Compañía en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos.
- ✓ Implementar el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan.
- ✓ Crear unidades de supervisión o monitoreo del sistema de control interno a implementarse, el cual vele por su correcta aplicación, actualización y cumplimiento.
- ✓ Planificar evaluaciones periódicas de los controles implementados, con la participación de los funcionarios claves de la Compañía y las unidades de supervisión.
- ✓ Diagnosticar el funcionamiento y cumplimiento de los controles planteados; para medir y cuantificar los resultados obtenidos en los períodos de evaluación. (pp.160-161)

Arceda (2015) tuvo como objetivo general de su investigación el siguiente:

“Evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014” (p.3).

Este autor planteó las siguientes conclusiones de acuerdo a sus objetivos.

- Los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.

- La contratación de personal lo realizan, a medida que se necesitan en cada área.
- No existe control de entrada y salida del personal.
- Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.
- No existe control de inventario en Kardex y Master Kardex 2. Los estados financieros se entregan cada semestre.
- Los anexos y notas de los estados financieros no son soporte de los mismos.
- Ausencia de Auxiliares de control de cuentas por pagar (proveedores).
- Inexistencia de manuales. (pp.76-77)

Las recomendaciones dadas fueron las siguientes:

- ✓ Implementar las áreas de Recursos Humanos, Adquisición para la efectividad de Control Interno.
- ✓ Normar la emisión de informes a niveles internos de cada una de las áreas.
- ✓ Realizar evaluaciones de cada colaborador y dejar soporte de esta documentación en los expedientes.
- ✓ Los Egresos de efectivo, debe constar con soporte documentales originales y legales suficientes y competentes para su jornalización.
- ✓ Implementar el Manual de Control Interno propuesto para evitar desviaciones en la entidad. (p.78)

Carrera (2017) planteó como objetivo principal analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad, llegando a las siguientes conclusiones:

- En las encuestas realizadas fue evidente la informalidad en la gestión de cobro, el 100% de los intervinientes desconocen estar familiarizados con las políticas de crédito, además existe inconformidad con los procesos que existen: están en desacuerdo con el plazo de crédito de 120 días, consideran que esta política sea inadecuada para la empresa y están inconformes con la gestión, el 85% son indiferentes a la estructura del área con respecto a los cobros, el 100% considera inadecuados los controles de aprobación de crédito, sin embargo el 70% creen que la aplicación de controles garantizan la recuperación de las cuentas por cobrar y que se efectuó análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables y consideran importante la provisión de cuentas de dudosa credibilidad. En la entrevista se admite que existe una estructura para el cobro de las cuentas por cobrar pero que la evaluación de crédito no se efectúa y que la única política clara es el plazo de pago de la factura establecida de 120 días. En fin los procesos aplicados para la aprobación del crédito son nulos y se basan en la confianza más que en criterios de clasificación de riesgo. La gestión de cobro no obedece a un manual, políticas o estudios formales de liquidez, sino a una decisión derivada del mercado, en donde el plazo dado puede poner en riesgo las operaciones de la empresa en el corto o mediano plazo
- La empresa debió mejorar su organización en la gestión de cobro que se base en una clasificación de clientes; segmentar a los clientes por el monto y capacidad de pago; modificar el proceso de

crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; automatizar la información de clientes y sus créditos; establecer las causas de la morosidad y emitir reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos.

- En conclusión la gestión de cobro no fue efectiva y eso se debió a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no eran aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. (pp.74-75)

El autor recomendó lo siguiente:

- ✓ Todo el personal a cargo de la administración financiera de la empresa debe estar altamente capacitada para sus funciones y tener disciplina, una organización adecuada y la debida otorgación de los incentivos económicos y crecimiento profesional de los empleados mejoran su desempeño a favor de la compañía el clima laboral debe ser de buena calidad entre compañero ya que esto ayuda a la satisfacción de los trabajadores y por ende el éxito de la empresa.

- ✓ El grado de afectación de la gestión que maneja la empresa de cuentas por cobrar en la organización se ve evidenciado en la recuperación de cartera que con el tiempo puede terminar afectando su liquidez, esto se sustenta en la cantidad de cuentas incobrables que presenta la empresa por aquello es conveniente que mejoren la política de crédito que les otorgan a los clientes conforme a la competencia y al mercado mejorando así la recuperación de la cartera.

- ✓ Es recomendable la aplicación de políticas y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la empresa lo cual nos permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y así poder tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor administración.

- ✓ Estructurar una base legal y normativa, designando atribuciones a los diferentes departamentos contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y las responsabilidades de cada área, establecer controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades del área y permita tomar decisiones adecuadas, mantener buenas comunicaciones entre la compañía y los clientes lo cual ayudará a cobrar las carteras de créditos en los tiempos establecidos y mantener así el flujo de la empresa.

- ✓ Se debe proceder a ejecutar una estimación significativa de créditos incobrables sobre las posibles pérdidas que se puedan presentar

en el transcurso lo que nos ayudará a salvaguardar los intereses de la empresa y esta pueda continuar cumpliendo con sus clientes y con sus propias. (p.75)

2.1.2 Nacional

Áviles (2016) sostuvo como objetivo general de su investigación:

Evaluar la incidencia del control interno en la fiabilidad y relevancia de la situación financiera y económica de la Empresa Comercial Servicios y Suministros S.A.C. Además, señaló la importancia que tiene el sistema de control interno en la verificación y validación de las actividades que se desarrollaron en dicha empresa para así obtener resultados adecuados que puedan ser comparables y consistentes para la toma de decisiones del gobierno corporativo. (p.7)

La autora llegó a las siguientes conclusiones:

- En el ejercicio 2014, la empresa comercial Servicios y Suministros S.A.C. debidamente constituida, implementó un sistema de control interno financiero, administrativo y operativo, el cual le permitió contar con información financiera fiable y relevante.
- Con apoyo de su Gerente, personal de Contabilidad y asesoría de Auditoría Interna se establecieron políticas como medida de control financiero, los cuales permitieron el control de los flujos de efectivo, bienes patrimoniales, gastos de personal, rotación de inventarios, entre otros, permitiendo contar con información financiera y económica de forma oportuna.
- El uso de políticas financieras, ha permitido que la empresa comercial Servicios y Suministros S.A.C. cuente con una situación

financiera y económica con mejores indicadores financieros de liquidez, solvencia y rentabilidad que el ejercicio precedente.

- El Control Interno implementado permitió a la empresa Servicios y Suministros S.A.C. identificar y administrar los riesgos financieros, administrativos y operativos; lo que permite obtener información financiera fiable y relevante, contribuyendo al beneficio de una mejor gestión y una situación financiera- económica favorable para la empresa. (p.80)

La autora determinó las siguientes recomendaciones:

- ✓ Monitorear y evaluar el sistema de control interno implementado en la empresa comercial Servicios y Suministros S.A.C. con el objeto de minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades que permitan asegurar el logro de sus objetivos.
- ✓ Involucrar al personal de la empresa en los controles internos destinados al cumplimiento de políticas en general a fin de dar cumplimiento a los dispositivos legales, normas de índole financiera, planes y políticas contables establecidas por la empresa y lograr operaciones razonables y fiables.
- ✓ Establecer controles internos financieros simultáneos y posteriores de forma estandarizada a fin de obtener indicadores financieros fiables y relevantes para la oportuna toma de decisiones que permitan mejorar la situación financiera y económica institucional.
- ✓ Continuar con la evaluación e implementación de controles internos a fin de seguir identificando y administrando los riesgos para que la información financiera siga obteniendo saldos fiables y relevantes para la toma de decisiones. (p.81)

Vidal (2016) sostuvo como objetivo general “Determinar la incidencia del Control Interno en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital de La Esperanza - Trujillo - La Libertad, año 2014. (p.2)

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- La Municipalidad Distrital de La Esperanza realizó diversas modificaciones a su Plan Anual de Contrataciones (PAC) 2014, para incluir procesos de Adquisiciones y Contrataciones; durante las etapas de actos preparatorios y la etapa de selección, de algunos procesos, se encontró deficiencias.
- El Control Interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones carece de efectividad, ello debido a que no existe compromiso por parte del titular y los funcionarios de la entidad, lo que ocasiona un desorden administrativo que conlleva a deficiencias en las etapas de los procesos de adquisiciones y contrataciones, tales como: la inadecuada razonabilidad de los requerimientos mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, entre otros.
- La implementación del Sistema de Control Interno en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, contribuyó a optimizar los procesos de adquisiciones y contrataciones, dado que establece, principalmente, un ambiente de control mediante lineamientos, políticas, procesos, procedimientos, estrategias y mecanismos que contribuyen, entre otras cosas, a priorizar las contrataciones en base a las necesidades reales de la Entidad. (p.117)

Las recomendaciones proporcionadas fueron las siguientes:

- ✓ A fin que exista un control interno posterior sólido, el titular debe otorgar al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de La Esperanza las facilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones, lo que contribuirá a, entre otras cosas, a detectar riesgos de control para que se implementen las medidas correctivas necesarias para su administración adecuada.

- ✓ Con el fin de corregir progresivamente la actual situación del Control Interno en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, se debe de implementar un Sistema de Control Interno eficaz para los procesos de contrataciones de bienes y servicios en la Sub Gerencia de Logística y Servicios Generales, el mismo que deberá retroalimentarse progresivamente. (p.118)

Valeriano (2017):

Sostuvo como objetivo general de su investigación determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.

Señaló además que las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la entidad financiera Caja de Ahorro y Crédito los Andes S.A., se analizaron los temas de: políticas de créditos, políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. (pp.1-2)

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según los (cuadros y gráficos 01 al10) en donde se analizó la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Nos dio como resultado un nivel bajo de 43.84% (anexo 08), trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa Según el gráfico 10, anexo 09 y 10 se muestra la evolución de la morosidad donde se observó que suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende, el índice de morosidad se muestra cada vez más alto.
- Según el análisis de los cuadros 11, 18 y gráficos 11, 16 se observó la inadecuada gestión de políticas de cobranza y bajo nivel en importancia, aplicación, el bajo conocimiento dando como resultado de 42.05%. Los procedimientos en la aplicación de políticas de cobranza, debido a la falta de capacitación, las metas impuestas por la institución y bajo nivel de seguimiento y monitoreo por parte de sus superiores sobre la correcta utilización del procedimiento de evaluación crediticia. Y según los cuadros (N°12-18) se ha incumplido a los procedimientos de Evaluación de Crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo directamente en los resultados económicos de CRAC Los Andes S.A.
- Se concluye que el resultado de incremento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal del

área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. en el periodo de 2014 y 2015. (pp.104-105)

Las recomendaciones que se brindaron fueron las siguientes:

- ✓ Se recomendó a la entidad fortalecer el área de negocios mediante la rigurosa selección de los Asesores de Negocios, aprendizaje o entendimiento de las Normas y Políticas de crédito a través de un mayor número de capacitaciones especializadas al personal involucrado en la Evaluación de Crédito correspondiente, para su posterior aplicación de la Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de políticas y Procedimientos Crediticios) en la Evaluación de Créditos, disminuyendo los índices de morosidad.
- ✓ En las áreas de gerencia de negocios, riesgo y recursos humanos y áreas encargadas de la supervisión, control, se recomendó realizar seguimiento, monitoreo, evaluaciones sobre conocimiento, aplicación y cumplimiento las Normas, Políticas, procedimientos de gestión de cuentas por cobrar (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) para obtener mejoras en su aplicación por parte de los asesores de negocio para lograr altos niveles de eficiencia dentro de este proceso (Mediante implementación de estrategias de gestión y control).
- ✓ Para la disminución de gestión de cuentas por cobrar (índice de morosidad) se recomendó elevar el nivel de aplicación de las Normas y Políticas (MPPC) para la Evaluación de Créditos, aplicar los lineamientos propuestos para la Evaluación de Crédito y

políticas de cobranza; centrando el análisis en los aspectos principales de la solvencia de créditos de un cliente, los cuales proporcionarían un marco. Para ello los Asesores de Negocios deberán ser capacitados de manera que puedan realizar eficientemente sus funciones logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad. (pp.106-107)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control Interno

a) Antecedentes del Control Interno

Amador (2002) señala lo siguiente:

El Control Interno está plenamente aceptado en la organización y obviamente con su administración, en tal forma que resulta saludable identificar uno y otro concepto a efecto de conocer sus dimensiones, pues bien, la Organización representa la unidad de trabajo privada o pública debidamente planificada y estructurada, que tiene plenamente identificada su misión y visión, con características jurídicas, fiscales y administrativas propias, actuando también en un marco social, económico, laboral y político determinado en el país o internacionalmente y la Administración en sentido general se refiere a la coordinación de recursos a efecto de obtener el objetivo.

El desarrollo industrial, comercial y de servicio preponderantemente impulsaron la atención en el control de los negocios no era solo la obtención de utilidades si no el de generarlas en apego al respeto de lineamientos establecidos que a la vez fueran verificados.

Al referirse al término de Control Interno en forma específica se hacía alusión a la prevención de fraudes en forma preponderante, situación que

en el transcurso del tiempo ha quedado eliminada, pero sin menoscabar que al presentarse ese hecho se debe dedicar Ja diligencia respectiva para desahogarlo.

En las primeras corrientes que se refieren al control interno se hace referencia a la coordinación existente entre la contabilidad de una organización, sus métodos y procedimientos que utiliza y a las funciones del personal.

En otra corriente de pensamiento se alude a la organización, contabilidad, funciones, métodos y procedimientos, directriz que aglutina en cierta medida el campo administrativo y el contable o financiero. (p.12)

Rivero (2006) en información en web indica:

El origen del Control Interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

b) Definición de Control Interno

Amador (2002) define al control interno como:

Una aceptación referida a reconocer que lo constituye todo sistema de tipo imperante en la organización Pública Privada, diseñado en forma expresa para apoyar a los objetivos de la Alta Gerencia. También alude a la coordinación de la Contabilidad, funciones de empleados, procedimientos, en tal forma que con base en ello la organización disponga de una información segura que le permitan salvaguardar los bienes de la organización e impulsar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, así como la observancia de la administración.

El Control Interno representa un Plan integral de organización que involucra a métodos y procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos.
(p.13)

Del Toro, Fonteboa, Armada & Santos (2005) refieren al control como:

El proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

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

(p.63)

Meléndez (2017) señala que el término control interno:

Comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades, para administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados.

El control interno es efectuado por diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes. Los directivos, la gerencia y los auditores internos y otros funcionarios de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía. Una estructura de control interno sólida es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad. (p.20)

Serrano, Señalín, Vega & Herrera (2017) definen al control interno como:

El contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

Las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa.

c) Objetivos del Control Interno

Según Isaza (2012) los objetivos del Control Interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten, el manejo de los recursos de la compañía debe estar estandarizados en el manual de funciones el cargo que tiene la responsabilidad de velar por que ese proceso o procedimiento se cumpla.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional, para desarrollar la misión institucional, debe estar debidamente planeada en los planes de gestión que integran el componente de gestión, los cuales deben ser evaluados la gestión en términos de eficacia, eficiencia, efectividad y economía.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad, cada proceso debe estar estandarizado.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, en términos de eficacia, para determinar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, eficiencia, para establecer el manejo adecuado de los recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos alcanzados, efectividad para establecer si somos eficaces y eficientes y economía para establecer si los bienes fueron comprados teniendo en cuenta los principios de cantidad, calidad y precio.

- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros cumpliendo los planes de gestión y los estándares que integran el componente de control, como son, manuales de procesos, procedimientos y que los ejecute el competente que establece el manual de funciones de cada cargo.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Velar porque la entidad disponga de mecanismos de planeación adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, estandarizando cada uno de los procesos de la compañía mediante el autocontrol, además, mejorando continuamente cada punto crítico de éxito que se presente en la compañía. (pp.33-34)

Para De Jaime (2013), los objetivos del Control Interno se dividen en tres categorías:

- La primera categoría se dirige a los objetivos empresariales básicos de una entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento, de rentabilidad y la salvaguarda de los recursos.
- La segunda está relacionada con la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de dichos estados.
- La tercera concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Estas distintas, pero en parte coincidentes categorías, tratan de diferentes necesidades y

permiten un enfoque dirigido hacia la satisfacción de necesidades individuales. (p.22)

Para Amador (2002) en las primeras obras de Control Interno se aludían al menos a cinco objetivos:

- Veracidad de Información Financiera: es elemental en cualquier organización comprobar la información que presenta a la Alta Gerencia.
- Prevención de Fraudes: en forma expresa se aludía a la prevención de fraudes, situación que ha cambiado.
- Detección de errores y desperdicio: identificación de deficiencias administrativas y financieras.
- Eficiencia del personal: motivar la eficiencia y soportarla con informes de actividades.
- Salvaguarda de bienes: preservar la custodia y legitimidad del patrimonio de la organización. (p.15)

d) Características del Control Interno

Según Isaza (2012) las características del Control Interno son:

- ✓ El sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables financieros, de planeación, de información operacionales de la respectiva entidad, quiere decir que todas las áreas de la compañía deben estar estandarizadas con la misma metodología, que la única relación que tiene el Sistema de Control Interno con

los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operaciones, es la implementación y desarrollo de la metodología en la misma forma y proporción, ósea, implantando todos los planes de gestión y los respectivos manuales.

- ✓ Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización, para que sea de obligatorio cumplimiento internamente en la empresa pública o privada.
- ✓ En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad, cada jefe de área tiene la responsabilidad de asimilar la metodología que imparte un asesor metodológico para compartir con su equipo de trabajo e implantar y desarrollar en cada uno de los procesos de la compañía.
- ✓ Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros, de acuerdo a una planeación (planes de registro) y a unos estándares (manuales). (pp.33-34).

Del Toro et al. (2005) refieren las siguientes características:

- ✓ Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.

- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- ✓ En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- ✓ Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- ✓ Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos. (pp.3-4)

e) Importancia del Control Interno

Según Amador (2002):

El diseño de un sistema de Control representa el esfuerzo que se efectúa para determinar el mecanismo necesario para mejorar el accionar en las organizaciones, e indudablemente la actividad no es sencilla requiriéndose actitud analítica y de disposición.

Uno de los aspectos básicos al diseñar un sistema de control es equilibrar el costo y el beneficio que proporciona, en tal forma que el primero sea definitivamente menor.

Existen elementos que indudablemente se consideran en esta actividad de diseño como lo es propiamente el marco en el cual se desarrolla, organización, aprobación y autorización, salvaguarda de

Bienes, calidad del personal y evaluación. Cada uno de los elementos debe de estar presentes en el diseño del control.

Es pertinente señalar que alrededor del diseño se tiene que amalgamar el apoyo de los medios informáticos, situación que es imprescindible en la actualidad, en tal forma que se desarrollen softwares específicos para las operaciones o en su caso se adecúen.

Las organizaciones efectúan esta actividad por dos conductos específicos, ya sea con personal propio o en su defecto con firmas externas de consultoría y en su caso con personal de Instituciones de Enseñanza Superior que brindan este servicio. Es indudable que la existencia del Control Interno es un hecho significativo e indispensable en la vida de las organizaciones ya que por diferentes mecanismos propala la eficiencia de la operación en general involucrando la acentuación administrativa y contable.

El sistema de Control Interno tiene un propósito claramente identificado como lo es el de minimizar los riesgos y preferentemente identificarlos previamente, analizarlos y emitir la opinión conducente.

Los sistemas de control se ven fortalecidos con la participación de los involucrados y ciertamente ahí se plasma la importancia del mismo, en donde el que lo observará participa en su implementación. (p.18)

f) El informe COSO

De Jaime (2013) consigna lo siguiente:

El control interno ha adquirido su mayoría de edad como sistema de control específico y de relevancia mundial en el ámbito de la gestión empresarial, a partir del informe COSO (publicado en 1992. Committee of Sponsoring Organizations de la National Commission of Fraudulent Financial Reporting).

Según este informe COSO, el control interno está compuesto por aquellos mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que tratan de asegurar una eficiente gestión, que permita la consecución de los objetivos de la organización y el mantenimiento de su patrimonio, en un clima de participación e integración de todas las personas que emplea y que con ella se relaciona, desde los stakeholders, hasta los organismos responsables del control externo empresarial.

Según el informe COSO, tres aspectos deben destacarse de la definición del control interno:

- ❖ El control interno es un proceso
- ❖ Lo llevan a cabo las personas
- ❖ Está pensado para la ejecución de objetivos.

El informe COSO identifica al control interno como un proceso que es: Efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ❖ Fiabilidad de la información financiera
- ❖ Cumplimiento de las leyes y normales aplicables.

Existiendo una interrelación directa entre las tres categorías de objetivos, que es lo que una empresa se esfuerza por conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para lograr dichos objetivos.

Los procesos de negocios que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de la organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y

supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y está integrado en los mismos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.

Los controles internos no deben ser añadidos sino incorporados a la infraestructura de una entidad, de manera que no entorpezcan, sino que favorezcan la consecución de los objetivos de la entidad.

El marco establecido por el informe COSO sigue plenamente vigente, por lo que parece oportuno resaltar sus principales aportaciones conceptuales, dada su relevancia internacional en dos niveles:

- ✚ Nivel Organizacional, este documento destaca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico a conceder a la auditoría y esencialmente la consideración del control como un proceso integrado en los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto pesado, compuesto por mecanismos burocráticos.

- ✚ Nivel regulatorio o normativo, el informe COSO ha pretendido que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas, como a nivel de auditoría interna o externa, o en los ámbitos académicos o legislativos, los interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual hasta entonces resultaba complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que han existido de control interno. (pp.18-19)

g) Componentes del Control Interno

Para De Jaime (2013):

El control interno como sistema consta de cinco componentes relacionados entre sí. Derivan del estilo gerencial y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes, que se presentan con independencia del tamaño o naturaleza de la organización, son:

- Entorno o ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión. (pp.20-21)

Ambiente de Control

Serrano et al. (2017) refieren que:

Un ambiente de control adecuado permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones.

Se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos:

- Se da una estructura organizativa
- Son aplicadas adecuadas políticas administrativas
- Se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente asimiladas por el personal de la organización.

Para Meléndez (2016), el entorno de control es:

El conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top“, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno. (p.47)

Evaluación de riesgos

Serrano et al. (2017) señalan:

La adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas.

La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción.

De esta manera la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios.

Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades.

El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas. Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad. (p.30)

Meléndez (2016) concierne a la evaluación de riesgos:

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (pp.47-48)

Actividades de Control

Serrano et al. (2017) refieren que:

Las actividades de control son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos.

Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones. Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

Meléndez (2016) señala que las actividades de control son:

Las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (p.48)

Información y comunicación

Serrano et al. (2017) refieren que:

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control.

De esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad

financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Para Meléndez (2016):

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.48)

Supervisión

Serrano et al. (2017) señalan que:

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes. Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo.

La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas.

Para Meléndez (2016):

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (p. 48)

h) Principios del Control Interno

Meléndez (2016) refiere:

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa.

Sin embargo, los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en:

- Es necesario establecer responsabilidades.
 - Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
 - Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas.
 - Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona.
 - Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.
 - La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
 - Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia.
- (pp.28-29)

i) El Control Interno y las Cuentas por Cobrar

García (2011) concierne que:

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa por ello es necesario

verificarlo a través de los siguientes procedimientos de auditoría relacionados al control interno:

- ❖ Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- ❖ Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- ❖ Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- ❖ Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.
- ❖ Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.
- ❖ Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda.
- ❖ Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.
- ❖ Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente.
- ❖ Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores.
- ❖ Controlar el efectivo recibido de proveedores.
- ❖ Efectuar compensaciones de cuentas a pagar contra cuentas a cobrar.
- ❖ Controlar notas de débito y de crédito (rebajas por volúmenes de compras, etc.).

- ❖ Mantener cheques anulados con orden de no pago, devueltos y emitidos de nuevo. (p.v-2)

2.2.2 Cuentas por Cobrar

a) Antecedentes de las Cuentas por Cobrar

Para Morales (2005):

Los créditos surgen de la época mesopotámica donde los sacerdotes de Uruk fueron los primeros banqueros de que se tiene noticia, ya que el templo recibía los dones habituales y las ofrendas ocasionales de los jefes de la tribu, así como de particulares deseosos de obtener favor divino. Disponía de considerables recursos que hacía fructificar al conseguir préstamos. El templo prestaba cereales a interés de los agricultores y a los comerciantes de la región; igualmente ofrecía adelantos a los esclavos para redimirse y a los guerreros caídos prisioneros para ser libertados. Todas esas operaciones se efectuaban en especie, puesto que no existía todavía la moneda. Bajo la III dinastía Ur (2294-2187 a. C., el comercio de la banca se desarrolla en toda Babilonia, por los dioses-banqueros, cuyas dos operaciones principales eran la recepción en depósitos y el préstamo.

Como la economía babilónica no conocía la moneda numeraria, siguen siendo los cereales (la cebada) los que regularon la mayoría de los cambios. Al propio tiempo, el comercio de los metales se desarrolla; los lingotes de plata y oro circulan e incluso el producto de su valor tiende a disminuir: el oro que, bajo la III dinastía de Ur, valía 10 veces más que la plata, vale sólo seis veces más que en el reinado de Hamurabi. El Código de Hamurabi reglamentaba el préstamo y el depósito de mercancías y en él se hace mención por primera vez en la historia del contrato de comisión.

En Mesopotamia, en los años 1792 al 1750 a. C., se promulgó el Código de Hamurabi, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas.

En Mesopotamia el préstamo es un acto muy corriente, que se establece en una de las dos mercancías utilizadas como moneda: la cebada o la plata.

También se explica que todas las operaciones de crédito, gratuito o con interés, debían formalizarse con un contrato escrito. Existía regulación para proteger a los contratistas/participantes. El artículo 71 del Código de Hamurabi, primera ley conocida sobre la usura, estipula que se perderá el derecho a recobrar el préstamo, si se rebasa el máximo legal del tipo de interés. Castiga el abuso de intereses con la pérdida de la deuda. En el mismo sentido, los artículos 48 al 52 protegen a los campesinos endeudados. Éstos no tienen la obligación de devolver el capital, ni siquiera los intereses, durante los años de inundación o de sequía. Si no tienen cebada ni plata, pueden liberarse de sus deudas cediendo a sus acreedores el producto de las cosechas. Igualmente, se les autoriza a devolver en cebada un préstamo en plata (pero con el interés correspondiente a la cebada). En la misma línea moralista, el artículo 113 prohíbe que el acreedor se apodere de la cebada del deudor, bajo pena de restitución de la cebada y pérdida de su préstamo.

En este sentido, el Código de Hamurabi define el crédito en todas sus facetas: tipo de interés, base jurídica, modalidades de reembolso, garantías y cobro. (pp.2-3)

b) Definición de Cuentas por Cobrar

Para Meza (2007):

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito. (p.63)

Para Araiza (2005):

Las cuentas por cobrar son un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo. (p.2)

Para Gonzáles (2019): “Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios”.

c) Importancia de las Cuentas por Cobrar

Para García (2011):

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de

ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Estos activos son adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.
(p.v-1)

e) Objetivos de las Cuentas por Cobrar

Para Gálvez y Pinilla (2008), el objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es:

En primer lugar, estimular las ventas y ganar clientes. Se tiende a considerar la gestión de las cuentas por cobrar como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa.

La gestión de cuentas por cobrar es utilizada como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado. La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar está vinculada estrechamente con la relevancia que presenta para la empresa el capital de trabajo.

La gestión de las cuentas por cobrar forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategias de cobro.

Por lo tanto, las cuentas por cobrar representan en términos monetarios para las empresas comerciales, una partida importante del activo circulante y en consecuencia para el capital de trabajo. (p.8)

Según Noriega (2011):

Uno de los objetivos de las cuentas por cobrar es registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (p.6)

Para Vallado (2019) los objetivos de las cuentas por cobrar son:

- ✚ Estimular las ventas y ganar clientes: se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes.

- ✚ Relacionar directamente con el giro del negocio y la competencia: cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa
- ✚ Es utilizado como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades para proteger su posición en el mercado.

f) Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Para Stevens (2017):

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos:

- ⇒ Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
- ⇒ Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

Noriega (2011) señala:

Según el origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- ⇒ Cuentas por cobrar comerciales: éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- ⇒ Cuentas por cobrar no comerciales: están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales

fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. (p.6)

g) Importancia de la Auditoría en las Cuentas por Cobrar

Según García (2011):

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios. Estos activos son adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las cuentas por cobrar. (p.1)

h) Objetivos de la auditoría en las Cuentas por Cobrar

García (2011) refiere los siguientes objetivos:

- ✓ Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.

- ✓ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva.

- ✓ Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones, descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.
- ✓ Comprobar si hay una valuación permanente –respecto de intereses y reajustes– del monto de las cuentas por cobrar a efectos del balance.
- ✓ Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable. (p.1)

i) Procedimientos de la auditoría en las cuentas por cobrar

García (2011) señala los siguientes procedimientos:

- ✚ Verificar físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respalden los documentos por cobrar.
- ✚ Comprobar físicamente la existencia de títulos, cheques, letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad.
- ✚ Comprobar físicamente la existencia de títulos en empresas relacionadas.
- ✚ Comparar el resultado de la comprobación física con el mayor de Inversiones en Empresas Relacionadas.
- ✚ Verificar con los estados financieros de las empresas relacionadas si el monto de las utilidades a repartir corresponde a los documentos por cobrar a empresas relacionadas.

- ✚ Verificar que los datos de los deudores sean correctos, nombre, RUC, domicilio fiscal y laboral, etc.
- ✚ Comprobar la validez de los documentos, es decir, que los documentos estén legalizados con firma, timbre y estampillas, ante notario.

- ✚ Verificar datos de los avales en caso que existieran, nombre, RUC, domicilio, etc.
- ✚ Verificar que los avales, en caso que existieran, hayan firmado debidamente los documentos.
- ✚ Verificar el historial de todos los documentos por cobrar, si han sido enviados a notaría, a bancos e instituciones financieras (como factoring, por ejemplo).
- ✚ Verificar qué cuentas por cobrar han sido canceladas oportunamente, con atrasos, o si no han sido pagadas o protestadas.
- ✚ Examinar las autorizaciones para la venta que originó el respectivo documento por cobrar.
- ✚ Examinar la boleta de venta que originó el documento por cobrar, chequear que correspondan los valores y plazos y ver si coinciden.
- ✚ Examinar las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.
- ✚ Seleccionar un número de documentos por cobrar de clientes y/o otros deudores y comprobar las entradas de aquellos en los registros contables.

- ✚ Analizar esta partida y conciliar su saldo con el mayor de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores Varios y Documentos y Cuentas por cobrar a empresas relacionadas.
- ✚ Chequear que existan los registros de deudas para con la empresa de los propios trabajadores de la empresa.
- ✚ Verificar que exista factura o boleta a los trabajadores que son deudores de la empresa.
- ✚ Verificar que los montos cobrados por concepto de intereses hayan sido debidamente calculados.
- ✚ En caso de existir arriendos por cobrar, verificar que exista el contrato de arriendo respectivo y si el monto coincide con el canon de arriendo.
- ✚ En el caso que existan reclamaciones por cobrar a compañías de seguros, verificar las condiciones de la póliza y monto asegurado ante un determinado siniestro.
- ✚ Verificar si existen cuentas por cobrar a proveedores. (p.v-2)

j) Ratios financieros

Según Coello (2015):

Los ratios, razones o indicadores financieros son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación entre sí de dos datos financieros directos permite analizar el estado actual o pasado de una organización. (p. 1)

Para Torres (2011): “Los ratios son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos” (p. 1).

Ratio de rotación de cuentas por cobrar

Según Ricra (2013): “Calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por cobrar” (p. 2).

$$\text{Rot. CxC} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Periodo promedio de cobro}}$$

Ratio de promedio de cuentas por cobrar

Según Ricra (2013): “Este índice pondera el número de días que dichas cuentas se convierten en efectivo; es decir, calcula el tiempo que se demora en cobrar por los productos o servicios proveídos” (p. 2).

$$\text{Periodo prom. de CxC} = \frac{360}{\text{Rot. CxC}}$$

2.3 Conceptual

Plan Contable General Empresarial

Según señala el Ministerio de Economía y Finanzas (s.f) en información web:

Cuentas por cobrar comerciales terceros (12)

Contenido:

Agrupar las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

Nomenclatura de las subcuentas:

- 121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar
- 122 Anticipos de clientes
- 123 Letras por cobrar

Reconocimiento y medición:

Las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial se medirán al costo amortizado. Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en estados financieros. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha. (p.74)

Dinámica:

Es debitada por:

- Los derechos de cobro a que dan lugar la venta de bienes o la prestación de servicios inherentes al giro del negocio.
- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento.
- La disminución o aplicación de los anticipos recibidos.
- La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Es acreditada por:

- El cobro total o parcial de los derechos

- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento.
- Los anticipos recibidos por ventas futuras.
- La disminución del derecho de cobro por las devoluciones de mercaderías.
- Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta.
- La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.
- La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera. (p.75)

Cuentas por cobrar comerciales relacionadas (13)

Contenido:

Agrupar las subcuentas que representan los derechos de cobro a empresas relacionadas, que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su actividad económica.

Nomenclatura de las subcuentas:

- 131 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar
- 132 Anticipos de clientes
- 133 Letras por cobrar

Reconocimiento y medición:

Las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial, las cuentas por cobrar se medirán al costo amortizado. Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su

presentación en estados financieros. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera, pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

Dinámica:

Es debitada por:

- Los derechos de cobro a que da lugar la venta de bienes o la prestación de servicios, inherentes al giro del negocio.
- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento.
- La disminución o aplicación de los anticipos recibidos.
- La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Es acreditada por:

- El cobro total o parcial de los derechos.
- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento.
- Los anticipos recibidos por ventas futuras.
- La disminución de los derechos de cobro por las devoluciones de mercaderías.
- Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta.
- La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.
- La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera. (pp.76-77)

Manual para la preparación de Información Financiera

Según refiere la Superintendencia del Mercado de Valores (2008) en información web:

En el manual se indica que las cuentas por cobrar comerciales incluyen los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonios fideicometidos, de ser el caso. (p.8)

Las cuentas por cobrar comerciales se deben mostrar en cuadro comparativo, desdoblados en fracción corriente y no corriente, de acuerdo a: Cuentas por cobrar comerciales con terceros; Cuentas y documentos por cobrar comerciales a partes relacionadas; Cuentas de cobranza dudosa acumulada; y, Castigo de cuentas de dudosa cobranza.

Se debe mostrar también en forma comparativa información relativa a la estimación de cobranza dudosa por cada clase de cuentas por cobrar:

- a) Saldos iniciales;
- b) Adiciones efectuadas en el período, por estimaciones adicionales como de incrementos en las estimaciones existentes;
- c) Deducciones por reversiones o recuperos;
- d) Saldos finales.

Adicionalmente, para las cuentas por cobrar a plazos mayores de un año, contado a partir de su fecha de expedición, debe indicarse los plazos y condiciones, incluyendo:

- a) La fecha estimada o pactada de recuperación;
- b) Los vencimientos y tasas de interés;
- c) Las garantías recibidas; y,

- d) La moneda en que se exigirán los cobros, en caso de que ésta sea diferente de la moneda funcional de la empresa. (p.57)

NIA 400. Evaluaciones del riesgo y del Control Interno

Para Bernal (2011):

La norma provee guías para que el auditor pueda obtener una comprensión de los sistemas contables y de control interno del ente que sean suficientes para planear la auditoría y desarrollar una estrategia efectiva en la ejecución. Señala la norma, que el auditor debe usar su juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar procedimientos que le aseguren que tal riesgo queda reducido a un nivel aceptable. Trata las diferentes clases de riesgo a los que clasifica en riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección, sus interrelaciones y su impacto en las pequeñas auditorías. Finalmente, establece la forma de comunicación a las autoridades de la empresa de las debilidades detectadas.

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. (p.v-1)

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (s.f) en información web:

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

2.4 Definición de términos básicos

Gestión

Benavides (2011):

Es una guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (p. 13)

Eficiencia

Rojas, Jaimes, Valencia (2019):

La eficiencia proviene del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Activo

Para Gonzales (2003): “El activo incluye todos los bienes y derechos que la empresa posee y que tienen valor monetario” (p. 15).

Pasivo

Para Gonzales (2003): “El pasivo comprende todas las obligaciones financieras de la empresa” (p. 15).

Estados Financieros

Sandoval y Abreu (2008):

Los estados financieros representan el producto terminado del proceso contable y son los documentos por medio de los cuales se presenta la información financiera. Es decir, son la representación estructurada de la situación y evolución financiera de una entidad a una fecha determinada o por un periodo determinado. Su objetivo general es proveer información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, de una entidad acerca de su posición y operación financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de toma de decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la entidad. (p.160)

NIAS

Para Álvarez (2014):

Son el conjunto de estándares internacionales de carácter obligatorio, que regular y orientan la auditoría y los servicios relacionados, fijando la calidad, los requerimientos y la manera cómo se deben aplicar los lineamientos establecidos en cada NIA, hasta alcanzar los objetivos previstos en un compromiso de auditoría.

Riesgo

Para Soldano (2009): “El riesgo es la probabilidad de que ocurra algún hecho indeseable, y de que una amenaza se convierta en un desastre” (pp. 2-3).

Cuenta

Según Gonzales (2003): “La cuenta agrupa transacciones de una misma naturaleza, tiene la información oportuna y facilita el control respecto a determinadas operaciones” (p. 21).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

General

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017.

Específicas

La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

3.2 Definición conceptual de variables

Variable Independiente

X: Control interno

Meléndez (2017) señala que el término control interno: “Comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades, para administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados” (p.20).

Variable Dependiente

Y: Cuentas por cobrar

Araiza (2005): “Las cuentas por cobrar son un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión” (p.2).

3.2.1 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
CONTROL INTERNO	Supervision y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Evaluaciones periódicas• Conciliaciones• Elaboración de reportes
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Identificación del riesgo• Análisis del riesgo• Establecimiento de controles

Variables	Dimensiones	Indicadores
CUENTAS POR COBRAR	Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none">• Plazos de cobro• Periodo promedio de cobro• Rotación de cartera
	Ventas al Crédito	<ul style="list-style-type: none">• Recuperación de la cobranza• Riesgos de clientes• Créditos otorgados

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo

El tipo de la investigación fue Aplicada.

Para Behar (2008):

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Busca confrontar la teoría con la realidad. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. La investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de teorías. Conciernen a un grupo particular más bien que a todos en general. Se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación. (p.20)

La presente investigación fue de corte Longitudinal para el análisis de datos de los Estados Financieros del periodo 2015-2017.

Para Tam, Vera y Oliveros (2008):“Una investigación de corte longitudinal es aquella donde se investiga una serie de tiempo de la variable”.

También la investigación fue de corte Transversal para el cuestionario.

Para Hernández (2012): “El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cual es el nivel de una o diversas variables en un momento dado”.

Diseño

El diseño de la investigación fue No experimental.

Para Bawman y Barrera (2011):

Este diseño es también conocido como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos, aquí el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque no son intrínsecamente manipulables, y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables. (p.21)

Behar (2008) señala: “En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.” (p. 20).

4.2 Método de investigación

El método de la investigación fue Descriptivo.

Para Behar (2008) este tipo de investigación:

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Por ejemplo la investigación en Ciencias Sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes y, su interrelación.

Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar. Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. (p.17)

La investigación también es Correlacional, en efecto, para Tam, Vera y Oliveros (2008): “En este método se mide el grado de asociación entre las dos variables” (p.149).

En este caso, se investigó la relación entre las variables Control Interno y Cuentas por cobrar.

4.3 Población y muestra

Población:

Para la técnica de la encuesta, la población estuvo conformada por 25 trabajadores que pertenecen al área de Cadena Productiva (Cobranzas, Tramas, Facturación, Colocaciones, Tesorería y Contabilidad) de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

También se tomó los Estados Financieros de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

Muestra

Para hallar la muestra trabajadores de la encuesta se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n=19$$

Donde:

N = Población de estudio

Z = Valor de Z para la seguridad o nivel de confianza. Generalmente 0,05 (95%) . Nivel de Confianza. Valores Z.

p = Proporción (prevalencia) de la variable. De literatura, Prueba Piloto o maximizar con $p = 0,5$.

q = $1 - p$

d = Precisión depende del Investigador. Costo y tiempo

La muestra para la encuesta quedó conformada por **19** trabajadores.

Para el análisis de los datos numéricos se utilizó los Estados Financieros del periodo 2015-2017. La muestra fue no probabilística por conveniencia.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

Lugar de estudio: Empresa Tomografía Médica S.A.C ubicada en el distrito de Santiago de Surco, Lima-Perú.

Periodo desarrollado: 2015-2017.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Técnicas

- Observación: para Ramos (2008) esta técnica “permite obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto de investigación tal y como éste se da en la realidad, es una manera de acceder a la información directa e inmediata sobre el proceso, fenómeno u objeto que está siendo investigado”.
- Encuestas: Ramos (2008) señala que “es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.
En esta investigación se aplicó con la finalidad de recabar información de las variables en estudio a través de los cuestionarios, una vez obtenida toda la información se realizó una tabulación con los datos recopilados en el campo.

Instrumentos

- Análisis documentario: mediante este instrumento se realizó la revisión de los procedimientos de cobranzas, los registros y libros contables, estados financieros, entre otros.
- Cuestionario: este fue dirigido al personal de las áreas involucradas de las variables en estudio como el área de cobranzas, tesorería, facturación y contabilidad.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y procesamiento de datos de la investigación se utilizó el **SPSS 25** que es un programa estadístico informático y también se utilizó el **Mini Tab17** y el **Microsoft Excel**, que ayudaron a procesar los datos recopilados de las encuestas al personal de la empresa, la misma que determinó que existen deficiencias de Control Interno con respecto a la gestión de cuentas por cobrar.

V. RESULTADOS

Para la obtención de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, mediante la utilización del cuestionario que figura en el Anexo (2), el mismo que estuvo constituido por 15 ítems, los cuales evaluaron la variable independiente Control Interno y la Variable dependiente Cuentas por Cobrar, a través de sus correspondientes indicadores. Los ítems usaron una escala de Lickert, siendo sus categorías y codificación los valores siguientes:

1. Totalmente en desacuerdo (1)
2. En desacuerdo (2)
3. De acuerdo (3)
4. Totalmente de acuerdo (4)

Se realizó una prueba piloto encuestándose a 10 personas, entre ellos empleados del área de Cobranzas, Facturación, Colocaciones, Contabilidad y Tesorería de la Empresa Tomografía Médica S.A.C, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento, para lo cual se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: Numero de Ítems.

S_i^2 : Varianza de cada ítem.

S_t^2 : Varianza Total

Con el uso del paquete estadístico SPSS 25 se obtuvo la confiabilidad siguiente:

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,759	15

$\alpha = 0.759$ aprox.

$\alpha = 0.76$

La confiabilidad del instrumento es de 76%, presentando el instrumento una confiabilidad de nivel alto.

Asimismo, se realizó la validación del indicado instrumento mediante el Juicio de Expertos, cuyos resultados figuran en el Anexo 3, obteniendo la puntuación siguiente:

Expertos	Calificación
Manuel Romero Luyo	89% - Muy Bueno
Luz Rosario Polo	85% - Muy Bueno
Walter Víctor Huertas Niquèn	80% - Bueno
Wilder Vilela Jiménez	77.5%- Bueno
Walter Caballero Montañez	77% - Bueno

El promedio de calificación para la validación del instrumento es de 81%, siendo el cuestionario válido.

Con todos los resultados obtenidos se obtuvo que el instrumento fue válido y confiable, por lo cual se pasó aplicar a la muestra en estudio.

5.1 Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos del cuestionario aplicado a un total de diecinueve (19) personas, entre ellos empleados del área de Cobranzas, Facturación, Colocaciones, Contabilidad y Tesorería de la Empresa Tomografía Médica S.A.C, se muestran en las tablas y gráficos siguientes:

Resultados descriptivos para hipótesis específica 1

La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Se usó para esta hipótesis los ítems 06 y 13 del cuestionario cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 06

¿Considera usted que conoce, y que en la empresa se difunden en su totalidad, los procedimientos y/o políticas de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	15.79	15.79	15.79
En desacuerdo	14	73.68	73.68	89.47
De acuerdo	2	10.53	10.53	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

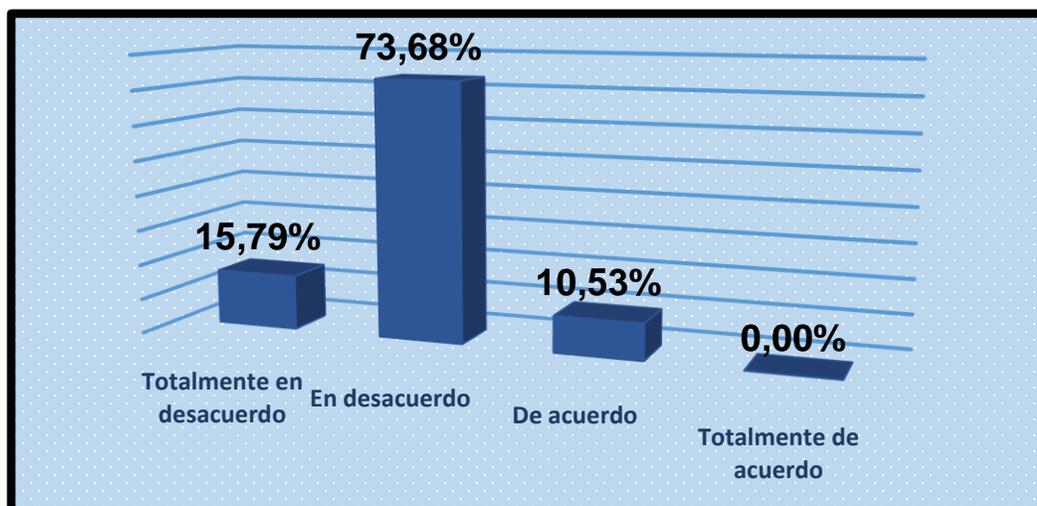


Figura 6: Se conoce y se difunden en su totalidad los procedimientos y/o políticas de cobranzas.

Fuente: Tabla 06 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 73.68% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si conocen en su totalidad los procedimientos y/o políticas de cobranzas y si la empresa los difunde en su totalidad, el 15.79% se encuentra en total desacuerdo, y el 10.53% se encuentran de acuerdo.

Tabla 13

¿Considera usted que el área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, por teléfono u otros medios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	19	100.00	100.00	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

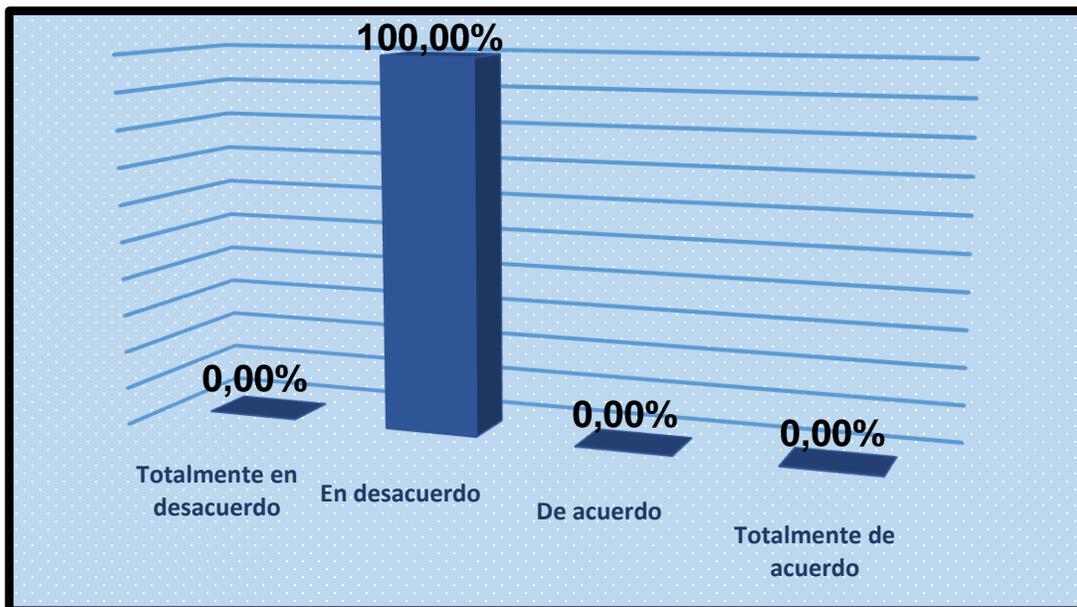


Figura 13: El área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, por teléfono u otros medios.

Fuente: Tabla 13- Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 100% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si el área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, teléfono y otros medios.

Tabla 16

CLIENTE	SERIE	NUMERO	TIEMPO IDEAL DE COBRO (días)	TIEMPO DE PAGO CLIENTES (días)
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	F756	1	30	150
CLINICA LA MERCED SAC	F751	8	30	75
CLINICA SAN GABRIEL SAC	F758	4155	30	160
CLINICA SAN PABLO SAC	F751	4	30	360
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	F751	5	30	390
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	F752	4643	30	90
SERVICIOS SERVIAL SAC	F750	4173	30	150
EL PACIFICO PERUANO SUIZA COMPAÑIA SEGUROS Y REASEGUROS	F750	1042	30	300
FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA PNP - SALUDPOL	F750	4933	30	45
SERV AGUA POTAB Y ALCANT DE LIMA-SEDAPAL	F750	4918	30	60
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO	F750	5528	30	15
LA POSITIVA S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	F758	4048	30	30
PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	F758	4094	30	30
RIMAC S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	F758	4095	30	270
MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	F750	4175	30	390

Figura 16: Relación principales clientes, tiempo ideal de cobro y tiempo de pago clientes.

Fuente: Tabla 16 – Elaboración propia

La tabla nos muestra el tiempo ideal en el que se deberían cobrar las facturas al crédito, y el tiempo real en el que los clientes pagan.

El tiempo ideal de cobro son 30 días, debido a que los créditos son a ese plazo, sin embargo, los clientes en su mayoría realizan el pago pasado ese plazo.

Resultados descriptivos para hipótesis específica 2

La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Se usó para esta hipótesis los ítems 3, 8,10 y 11 del cuestionario cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 03

¿Considera usted que se logra la recuperación de la cobranza al 100% de las ventas al crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	57.89	57.89	57.89
En desacuerdo	8	42.11	42.11	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

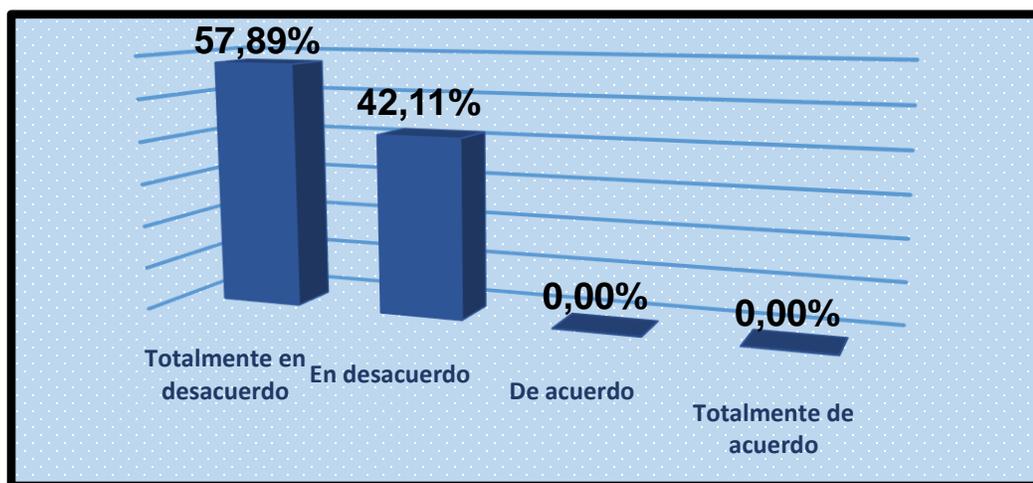


Figura 3: Se logra la recuperación de la cobranza al 100% de las ventas al crédito.

Fuente: Tabla 03 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 57.89% de los encuestados se encuentra en total desacuerdo y el 42.11% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 08

¿Considera usted que se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgarse los créditos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	73.68	73.68	73.68
En desacuerdo	5	26.32	26.32	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

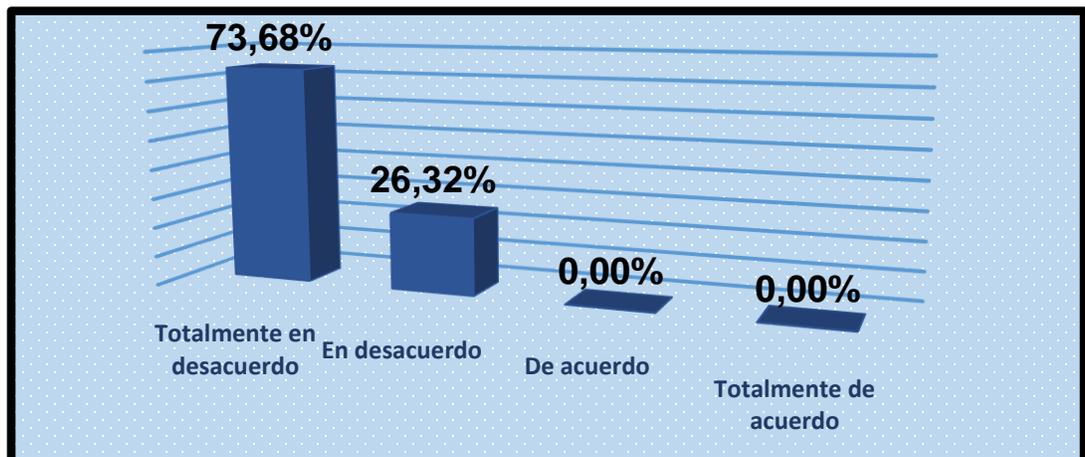


Figura 8: Se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgar los créditos.

Fuente: Tabla 08

Interpretación:

Se observó que el 73.68% de los encuestados se encuentra en total desacuerdo respecto a si se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgarse los créditos y el 26.32% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 10

¿Considera usted que se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	19	100.00	100.00	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

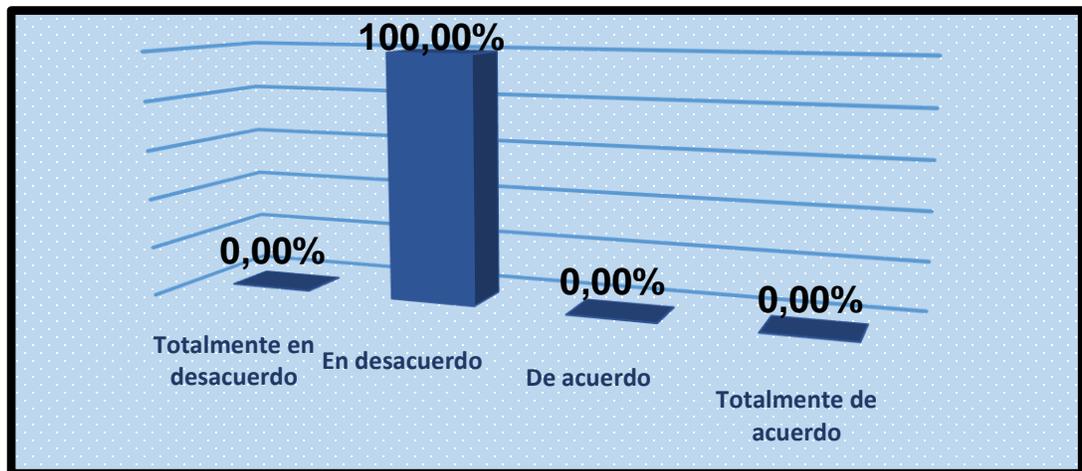


Figura 10: Se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo.

Fuente: Tabla 10 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 100% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a si se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo.

Tabla 11

¿Considera usted que se concilian y evalúan adecuadamente y periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	10.53	10.53
En desacuerdo	16	84.21	84.21	94.74
De acuerdo	1	5.26	5.26	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

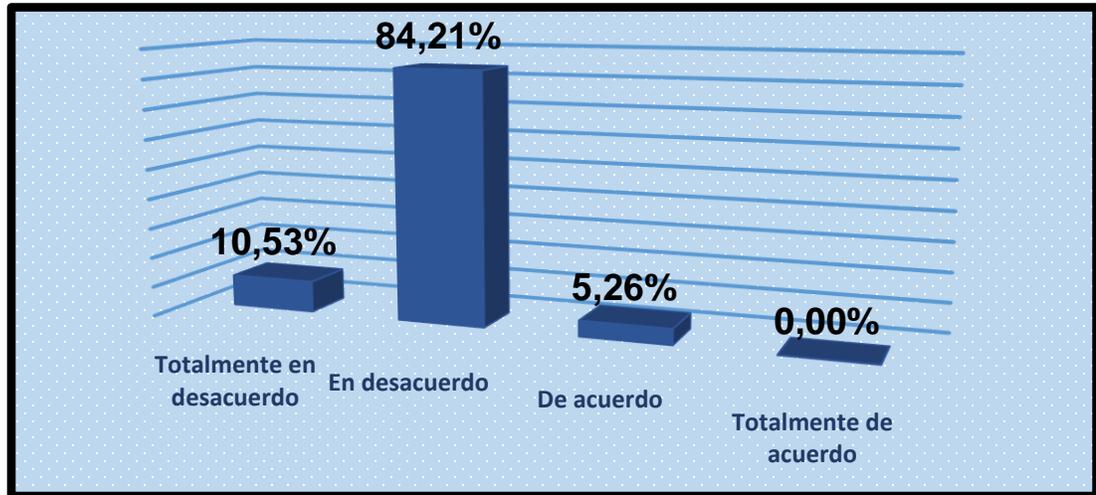


Figura 11: Se concilian y evalúan adecuadamente y periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras.

Fuente: Tabla 11- Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 84.21 % de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si se concilian periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras y el 10.53% se encuentra en total desacuerdo.

Resultados descriptivos para la hipótesis general

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Se usó para esta hipótesis los ítems 1, 2, 4, 5, 7, 9, 12,14 y 15 del cuestionario cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 01

¿Considera usted que están adecuadamente establecidas las funciones y/o responsabilidades del personal del área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5.26	5.26	5.26
En desacuerdo	18	94.74	94.74	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

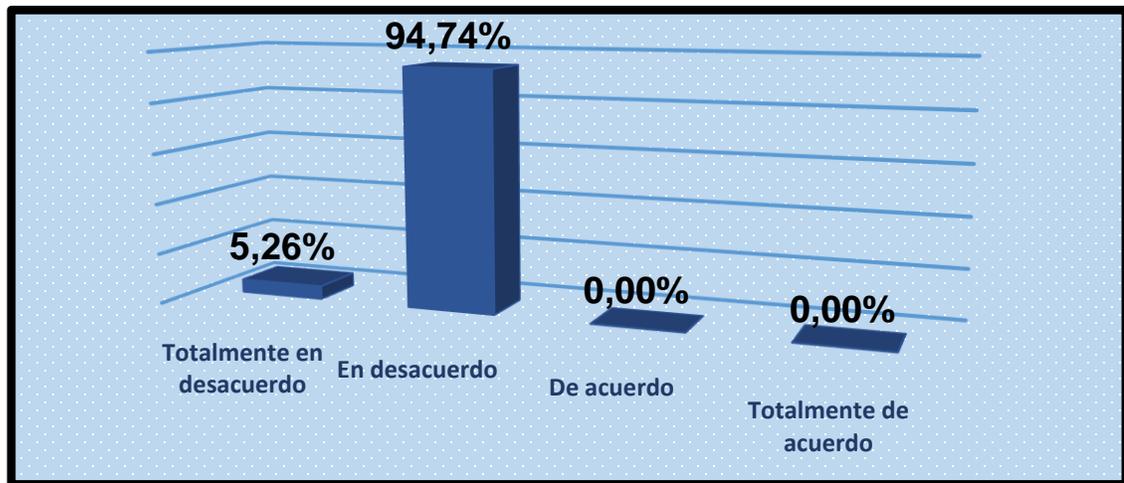


Figura 1: Las funciones y/o responsabilidades del personal de cobranzas están adecuadamente establecidas.

Fuente: Tabla 01- Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 94.74% de los encuestados se muestra en desacuerdo respecto a si las funciones del personal del área de cobranzas están adecuadamente establecidas y el 5.26% se encuentra en total desacuerdo.

Tabla 02

¿Considera usted que los procedimientos de cobranzas son ejecutados por personal debidamente capacitado y autorizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	-
En desacuerdo	18	94.74	94.74	94.74%
De acuerdo	1	5.26	5.26	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00%
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

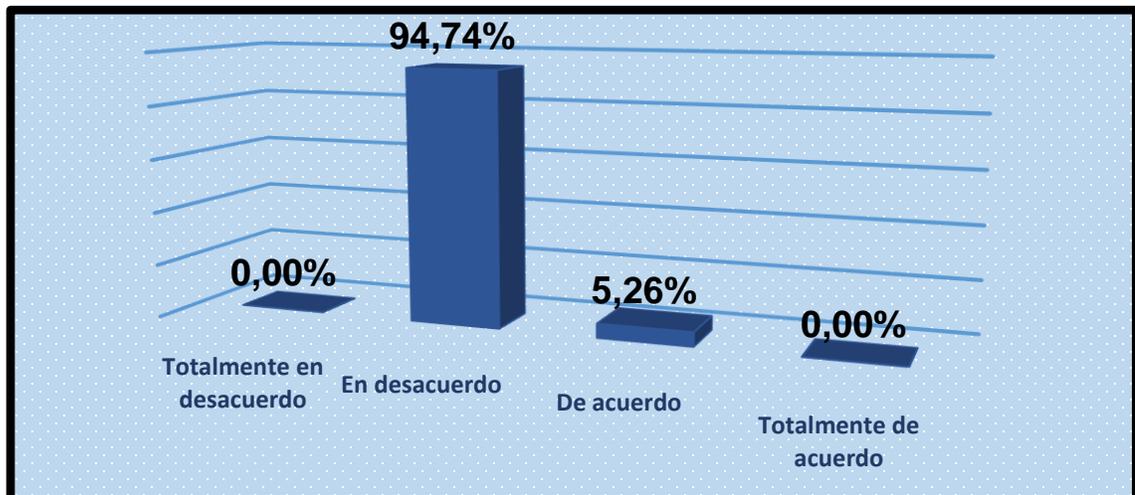


Figura 2: Los procedimientos de cobranzas son ejecutados por personal debidamente capacitado y autorizado.

Fuente: Tabla 02

Interpretación:

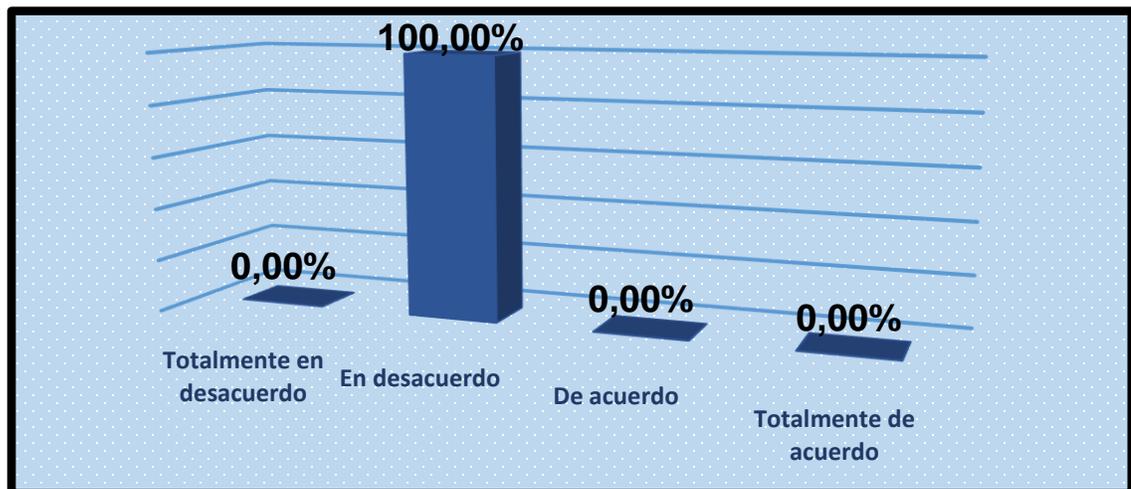
Se observó que el 94.74% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si el personal de cobranzas está capacitado y autorizado para el cumplimiento de sus funciones y el 5.26% se encuentran de acuerdo.

Tabla 04

¿Considera usted que se controlan y administran eficientemente la cartera de clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	19	100.00	100.00	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.



*Figura 4: Se controlan y administran eficientemente la cartera de clientes.
Fuente: Tabla 04 - Elaboración propia*

Interpretación:

Se observó que el 100% de los encuestados se encuentran en desacuerdo respecto a si se controla y administra eficientemente la cartera de clientes de la empresa.

Tabla 05

¿Considera usted que se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	10.53	10.53
En desacuerdo	17	89.47	89.47	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

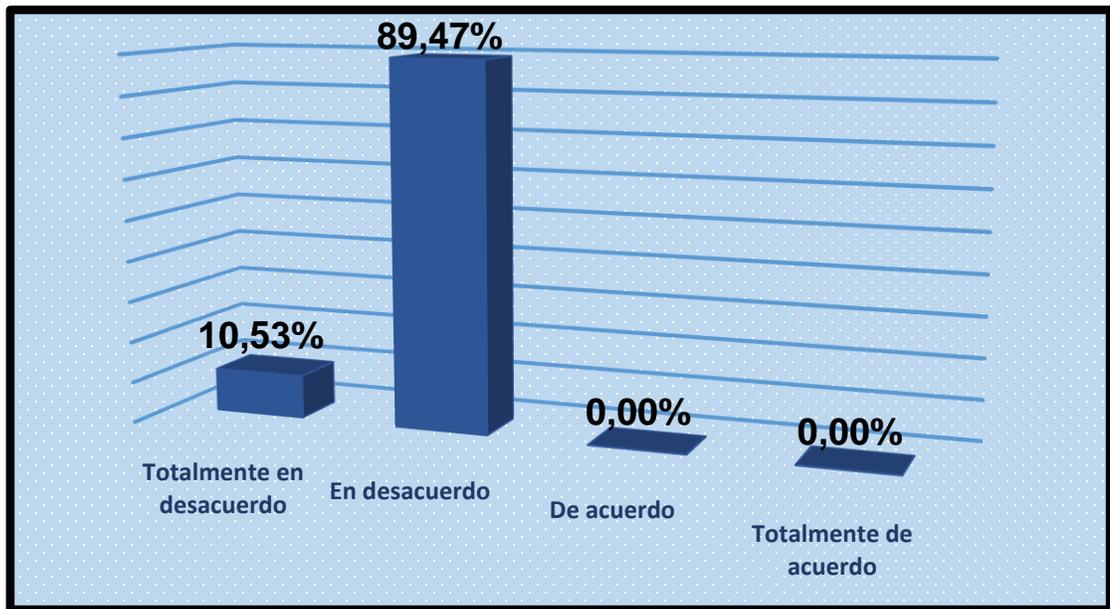


Figura 5: Se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas.

Fuente: Tabla 05 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 89.47% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas y el 10.53% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 07

¿Considera usted que existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	10.53	10.53
En desacuerdo	17	89.47	89.47	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

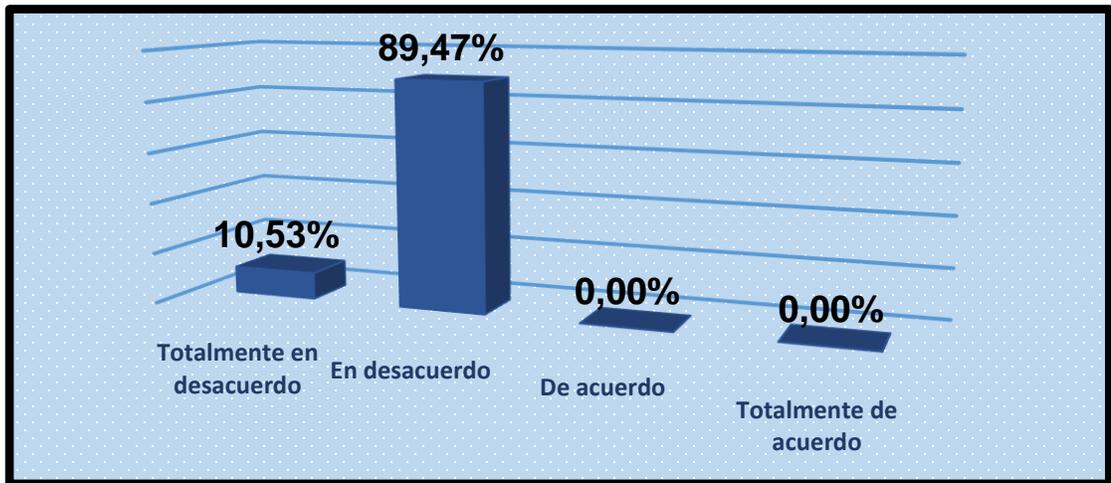


Figura 7: Existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.

Fuente: Tabla 07 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 89.47% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si existe un eficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa y el 10.53% se encuentra en total desacuerdo.

Tabla 09

¿Considera usted que los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	18	94.74	94.74	94.74
De acuerdo	1	5.26	5.26	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

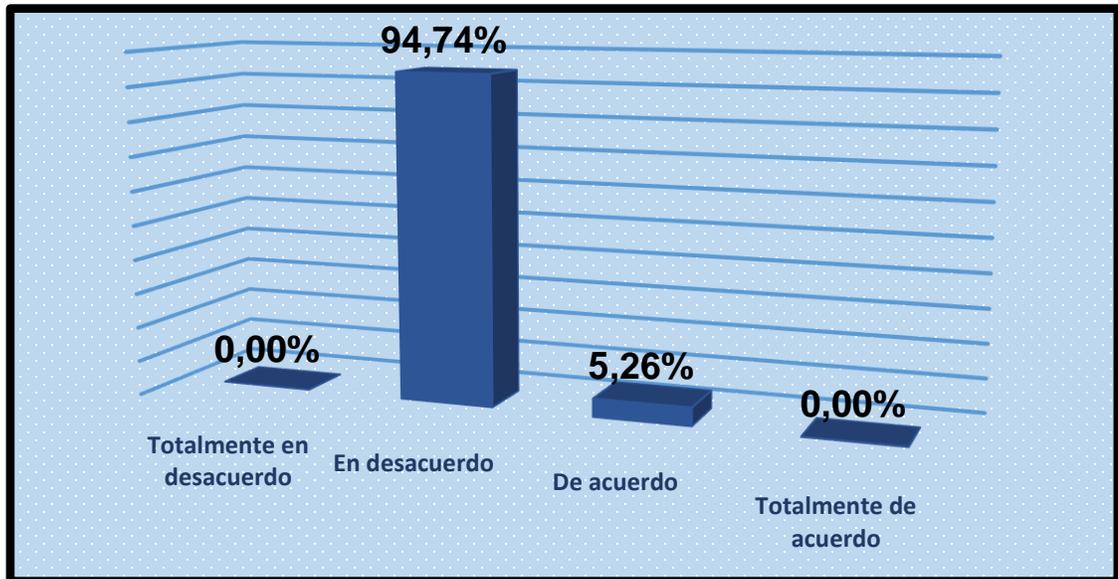


Figura 9: Los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados.

Fuente: Tabla 09 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 94.74% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados y el 5.26% se encuentra de acuerdo.

Tabla 12

¿Considera usted que se remiten las cartas de deuda dentro de los plazos establecidos a los clientes deudores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	18	94.74	94.74	94.74
De acuerdo	1	5.26	5.26	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

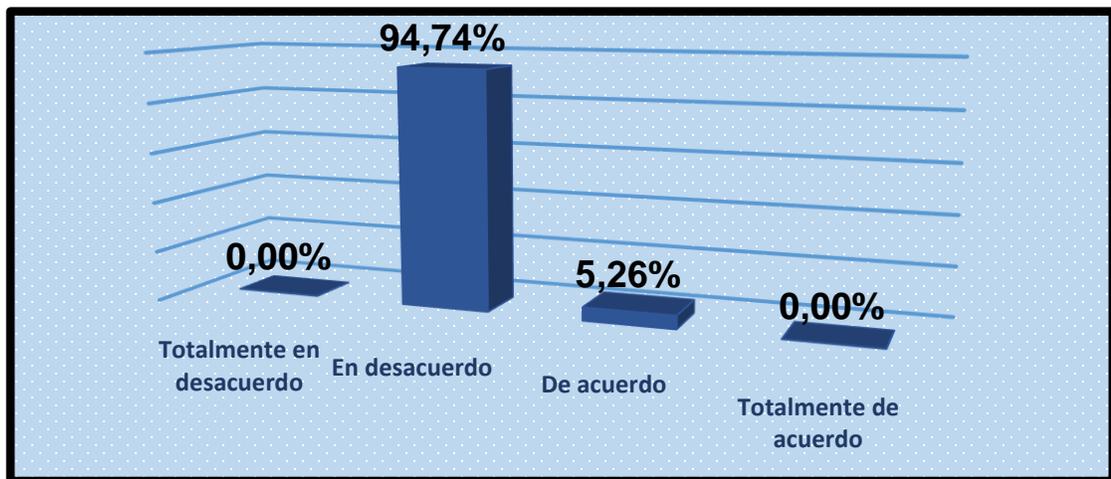


Figura 12: Se remiten las cartas de deuda dentro de los plazos establecidos a los clientes deudores

Fuente: Tabla 12 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 94.74% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si se remiten las cartas de deuda a los clientes deudores dentro de los plazos establecidos, y el 5.26% se encuentra de acuerdo.

Tabla 14

¿Considera usted que se reporta diariamente la gestión de cobranza realizada a la Gerencia Financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	10.53	10.53
En desacuerdo	17	89.47	89.47	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

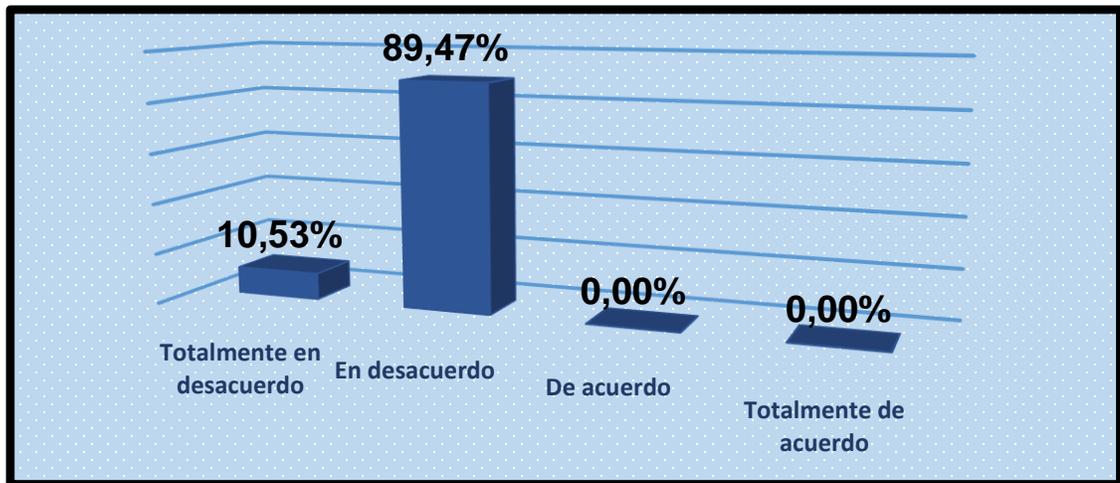


Figura 14: Se reporta diariamente la gestión de cobranza realizada a la Gerencia Financiera.

Fuente: Tabla 14 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 89.47% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si se realiza el reporte diario de la gestión de cobranza a la Gerencia Financiera, y el 10.53% se muestra en total desacuerdo.

Tabla 15

¿Considera usted que se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar cartas de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	10.53	10.53
En desacuerdo	17	89.47	89.47	100.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	100.00
Total	19	100.00	100.00	

Fuente: Datos obtenidos por encuesta.

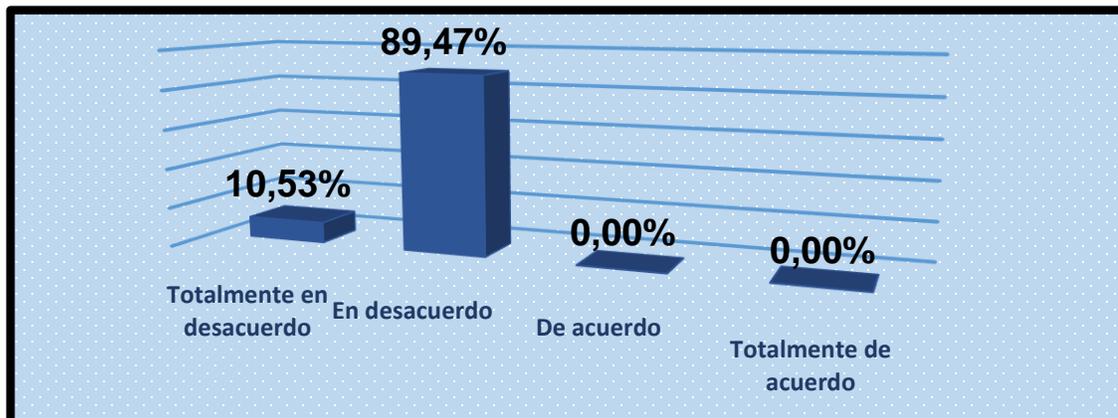


Figura 15: Se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar cartas de cobranza.

Fuente: Tabla 15 - Elaboración propia

Interpretación:

Se observó que el 89.47% de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a si se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar las cartas de cobranza, y el 10.53% se encuentra en total desacuerdo.

5.2 Resultados inferenciales

Hipótesis específica 1:

La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- ✓ Establecimiento de la hipótesis nula (H₀) y la hipótesis alternativa

H₀: La supervisión y seguimiento no influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017

H₁: La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

- ✓ Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

- ✓ Estadística de prueba

Los datos no cumplen con la normalidad por lo que se usó una prueba no paramétrica, la prueba de signo. Se usó los datos de la tabla N° 16.

Prueba de signo para una muestra

Prueba del signo de la mediana = 30.00 vs. > 30.00

	N	Debajo	Igual	Arriba	P	Mediana
T. pago	21	1	2	18	0.0000	150.0

Tabla 17

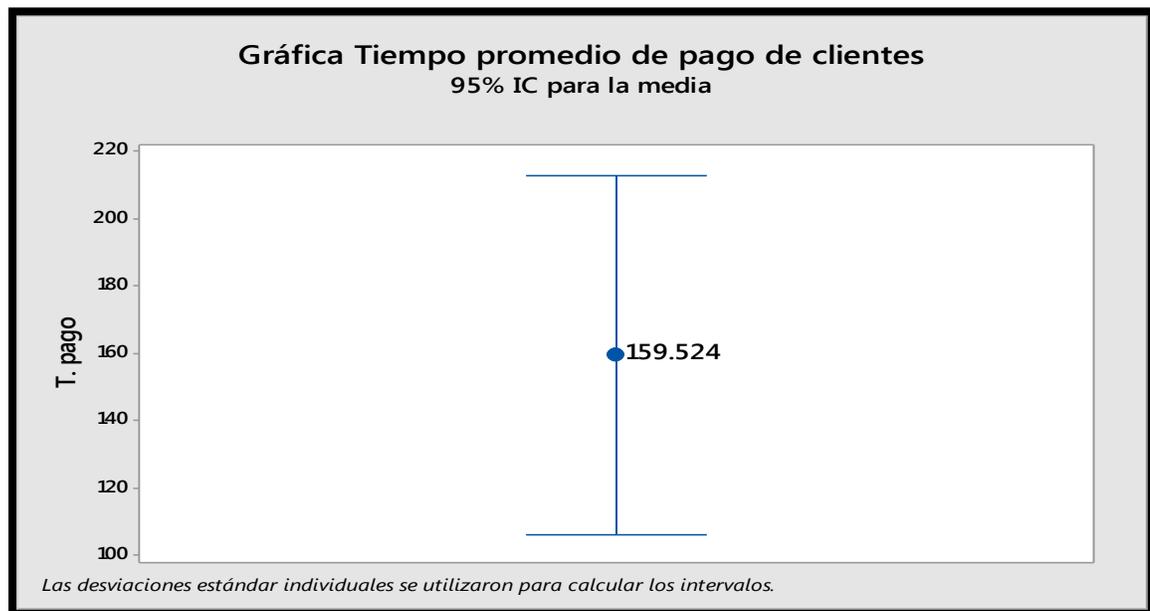


Figura 17: Tiempo Promedio de pago de Clientes
Fuente: Tabla 17 - Minitab

La gráfica nos muestra el tiempo estimado o tiempo promedio (159.52 días) en que los clientes realizan el pago de sus facturas a la Empresa Tomografía Médica S.A.C; él cual es mayor a los 30 días, que es el tiempo ideal.

✓ Regla de decisión

La salida del Minitab arrojó un valor de $P= 0.0000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza H_0 .

✓ Conclusión

Se concluye que la supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Hipótesis específica 2:

La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

➤ Establecimiento de la hipótesis nula (H₀) y la hipótesis alternativa

H₀: La evaluación de riesgos no influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

H₁: La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

➤ Nivel de significación:

$$\alpha = 0.05$$

➤ Estadística de prueba:

Se usó la prueba del Chi Cuadrado (Prueba exacta de Fisher) con los ítems 8 y 10 referentes a Evaluación de riesgos y Ventas al crédito respectivamente.

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,935 ^a	1	,026		
Corrección de continuidad ^b	2,869	1	,090		
Razón de verosimilitud	6,742	1	,009		
Prueba exacta de Fisher				,045	,040
Asociación lineal por lineal	4,675	1	,031		
N de casos válidos	19				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

➤ Regla de decisión

Según la salida del SPSS25 se obtuvo valor de P= 0.04 <0.05 por lo tanto se rechaza H₀.

➤ Conclusión

Se concluye que la evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Hipótesis general:

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

➤ Establecimiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alternativa

Ho: El control interno no influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

H1: El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

➤ Nivel de significación:

$$\alpha = 0.05$$

➤ Estadística de prueba:

Se usó la prueba Chi Cuadrado con los ítems 7 y 15 referente a Control Interno y Cuentas por Cobrar Comerciales respectivamente.

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,487 ^a	4	,033
Razón de verosimilitud	9,733	4	,045
Asociación lineal por lineal	,777	1	,378
N de casos válidos	19		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

➤ Regla de decisión

Según la salida del SPSS25 se obtuvo valor de P= 0.03 <0.05 por lo tanto se rechaza H0.

➤ Conclusión:

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

5.3 Otros tipos de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.

Hipótesis específica 1:

La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Tabla 18

RATIO DE ROTACIÓN DE CARTERA			
Ventas al crédito ----- Promedio de cuentas por cobrar			
Año	2015	2016	2017
Ventas al Crédito	21,825,731.06	23,852,559.58	26,755,230.45
Promedio de CxC	9,543,176.26	9,245,842.08	9,447,458.12
Año	2015	2016	2017
Ratio de rotación de cartera	2.29	2.58	2.83

Figura 18: Ratio de rotación de cartera
Fuente: Tabla 18 - Elaboración propia

La tabla nos muestra la rotación de cartera o cuentas por cobrar durante los años 2015,2016 y 2017.

- En el año 2015 la cuentas por cobrar rotaron 2.29 veces al año.
- En el año 2016 las cuentas por cobrar rotaron 2.58 veces al año
- En el año 2017 las cuentas por cobrar rotaron 2.83 veces al año.

Tabla 19

RATIO DE PLAZO PROMEDIO DE COBRO			
360			

Rotación de cuentas por cobrar			
Año	2015	2016	2017
Rotacion de CxC	2.29	2.58	2.83
Año	2015	2016	2017
Ratio de plazo promedio de cobro	157.41	139.54	127.12

Figura 18: Ratio de plazo promedio de cobro

Fuente: Tabla 18 - Elaboración propia

La tabla nos muestra el periodo promedio de las cuentas por cobrar durante los años 2015,2016 y 2017.

- Durante el año 2015 el periodo promedio de cobro fue 157.41 días. Es decir, las cobranzas se realizaron cada 157 días aproximadamente.
- Durante el año 2016 el periodo promedio de cobro fue 139.54 días aproximadamente. Es decir, las cobranzas se realizaron cada 140 días aproximadamente.
- Durante el año 2017 el periodo promedio de cobro fue 127.12 días aproximadamente. Es decir, las cobranzas se realizaron cada 127 días aproximadamente.

Hipótesis específica 2:

La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Tabla 20

	31.12.15	31.12.16	31.12.17
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	4,225,388.30	4,851,698.99	4,572,374.35
Cuentas por Cobrar - Relacionadas	5,160,874.22	4,253,722.64	5,217,120.25
Total Cuentas por cobrar	9,386,262.52	9,105,421.63	10,481,434.14
Total Activo	21,620,782.49	19,307,246.67	26,628,770.07
% Total Activo	100%	100%	100%
% Cuentas por Cobrar	43%	47%	39%

Figura 20: Cuadro de datos del total Activo y las cuentas por cobrar comerciales periodo 2015-2017.

Fuente: Tabla 20 - Elaboración propia

Tabla 21

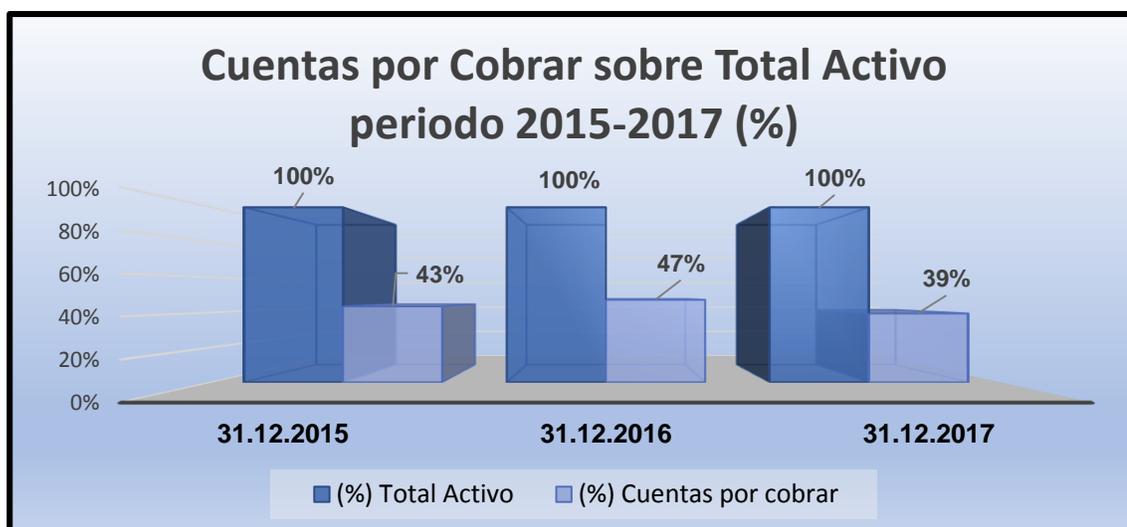


Figura 21: Gráfica de las cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en porcentajes.

Fuente: Tabla 21 - Elaboración propia

Tabla 22

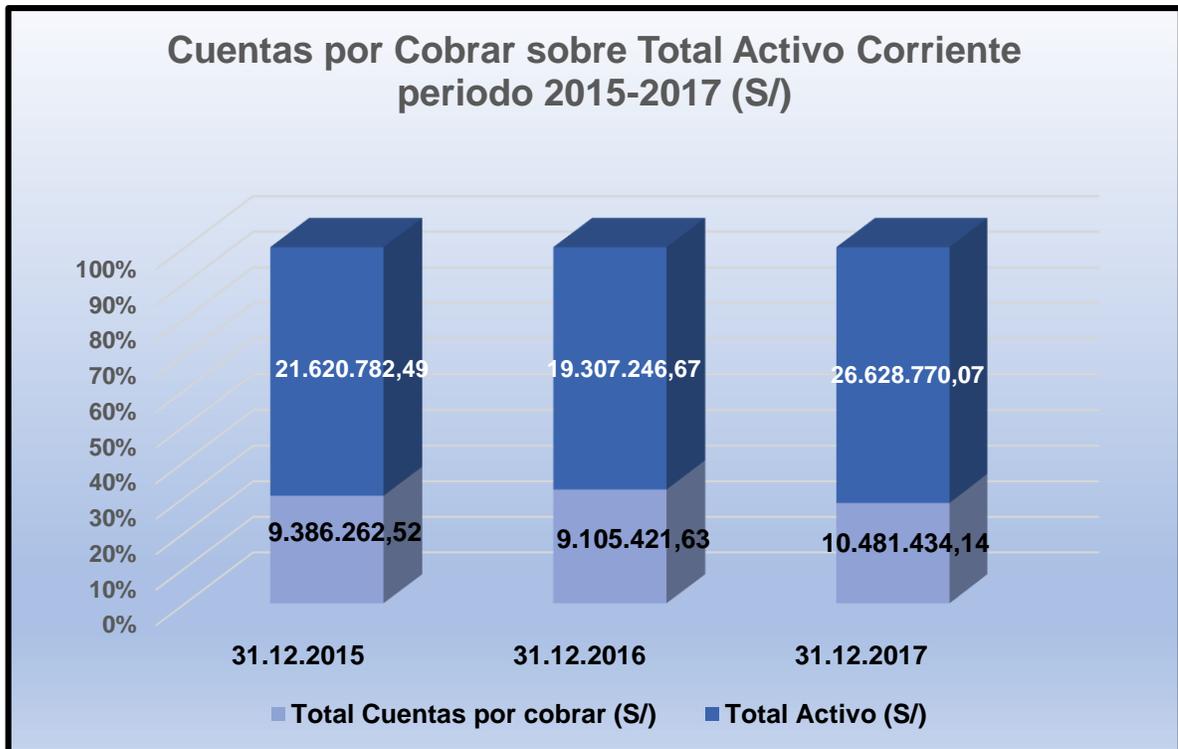


Figura 22: Gráfica de las cuentas por cobrar sobre el total activo periodo 2015-2017 expresado en soles.

Fuente: Tabla 22 - Elaboración propia

Las tablas 20,21 y 22 nos muestran las cuentas por cobrar y los activos totales de la Empresa Tomografía Medica S.A.C expresado en soles y en porcentajes.

Se puede observar que las cuentas por cobrar son parte importante del Total Activo:

- En el año 2015 las cuentas por cobrar son el 43% del Total Activo.
- En año 2016 las cuentas por cobrar son el 47% del Total Activo.
- En el año 2017 las cuentas por cobrar son el 39% del Total Activo.

Hipótesis general:

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

Se realizó la evaluación a dos clientes para poder observar si los controles internos establecidos en el área de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C se han estado ejecutando de manera adecuada:

CLIENTE: El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros

 Centro de Imágenes TOMOMEDIC	Tomografía Médica SAC Tomomedic CALLE LA CONQUISTA 145 RES. EL DERBY SANTIAGO DE SURCO-LIMA AV. EL POLO NRO. 780- URB. EL POLO HUNT Telf: +51(1)610-3333 +51(1)437-0092 Fax +51(1) 437-8465	R.U.C. 20502454111 FACTURA ELECTRÓNICA F750 - 00000006	
SEÑOR (ES)	: El Pacífico Peruano Suiza Compañía Seguros Y Reaseguros	FECHA DE EMISIÓN	: 10 / 12 / 2016
RUC	: 20100036392	H.C.	: 1568895
PACIENTE	: Saenz Cordova Adrian Del Piero	CUARTO	:
TITULAR	: Saenz Cordova Adrian Del Piero	Nº DIAS	:
CENTRO DE TRABAJO	: INTERNACIONAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS SAC	TELF.	:
DIRECCION DEL ADQUIRIENTE	: Cal. Juan De Arona Nro 830 Lima San Isidro	POLIZA	: ACC. ESCOL.
FECHA DE INGRESO	: 05/12/16	LIQUIDACION	: 2016258876
FECHA DE ALTA	:	CARTA DE GARANTIAN*	: 16787-2016

Fuente: Datos obtenidos por el monitor de facturación de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Se pudo observar que la factura F750-0006 de fecha de emisión 10.12.2016 fue colocada fuera de fecha (14.12.2016), además de ello esta factura debió ser pagado por el cliente el 09.01.2017 (tiempo máximo de la línea de crédito de 30 días), sin embargo, fue cancelada el 13.02.2017.

- Revisando los correos acerca de esta cobranza, no se envió el recordatorio de pago, que debió ser enviado 7 días antes de la fecha de vencimiento (02.01.2016)

The screenshot shows a software application window titled 'Aplicación : Atención Ambulatoria'. It features a menu bar with options like 'Facturas', 'Histórico de Facturas', 'Facturas(Cheques)', 'Facturas Refacturadas', and 'Pago Cuenta'. Below the menu, there are search filters for 'Año' (2016), 'Serie' (750), and 'N° Factura' (6). A table displays invoice details with columns for 'Serie', 'Número', 'Año', 'N° Regist.', 'H. C.', 'Estados', 'Fec. Estados', 'Monto', 'Tipo', 'Lote', 'Movimiento', and 'Res'. The table contains four rows of data. To the right of the table are several control panels: 'ACTUALIZAR NC' with an 'ACTUALIZAR' button; 'Cambio de Estado' with a 'Cambiar Estado' button; 'Cambiar Fecha' with a date input field and a 'Colocar Fecha' button; 'Importar a Surco' with fields for 'Factura' and 'Sede', a 'Todo x sede' checkbox, and an 'Importar a Surco' button; and 'Exportar a Sedes' with similar fields and an 'Exportar a Sedes' button.

Serie	Número	Año	N° Regist.	H. C.	Estados	Fec. Estados	Monto	Tipo	Lote	Movimiento	Res
750	0000006	2016	250232	1558695	FACTURADO	10/12/2016	488.06	Ambulatorio	20012		EL PACIFICO PER
750	0000006	2016	250232	1558695	PUESTO EN COBRANZA	13/12/2016	488.06	Ambulatorio	20012		EL PACIFICO PER
750	0000006	2016	250232	1558695	COLOCADO	14/12/2016	488.06	Ambulatorio	20012		EL PACIFICO PER
750	0000006	2016	250232	1558695	CANCELADO	13/02/2017	488.06	Ambulatorio	20012		EL PACIFICO PER

Fuente: Datos obtenidos del Sistema Clínico de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- La primera carta de cobranza fue enviada el 31.01.2017, cuando según los procedimientos establecidos esta debió ser enviada el 11.01.2017, notando así el envío fuera de fecha de la Carta N°1 a la compañía deudora.

Carta N° 1



Santiago de Surco, 31 de enero del 2017

Carta N° 052-05-2017-CHSP-CC

Señores:

EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Presente.-

Atención: **Carlos Acevedo Roas**
Gerente Adjunto

Asunto: **Deuda Grupo San Pablo**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted para solicitarle el cumplimiento de la deuda que mantiene con TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C importe que asciende a la suma de **S/. 826,084 (Ochocientos Veintiséis Mil Ochenta y Cuatro con 00/100 Nuevos Soles)**. En tal sentido, lo exhortamos a cancelar la deuda que mantiene con nuestra Empresa en aras de evitar futuras acciones legales, las cuales estamos facultados a iniciar por el incumplimiento de pago del compromiso que usted asumió en nombre de **EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

A continuación, detallamos la deuda.

SEDES	Etiquetas			Total 2016	2017			Total 2017	Total general
	10	11	12		1	2	3		
01_Surco					123,119	90,442	174,651	388,212	388,212
02_Norte						42,218	111,179	153,397	153,397
03_Santa Maria del Sur						2,017	7,295	9,312	9,312
04_San Gabriel		11	112	123	14,795	13,963	133,745	162,503	162,626
05_Huaraz					3,432	23,076	5,094	31,602	31,602
06_San Juan Bautista			751	751	2,886	4,053	17,358	24,297	25,048
12_Trujillo						912	8,782	9,694	9,694
CSO Surco							22,486	22,486	22,486
TOMO NORTE						1,250	3,613	4,863	4,863
TOMO SAN GABRIEL					454	1,971	3,646	6,071	6,071
TOMO SURCO						3,401	9,371	12,772	12,772
Total general	11	751	112	874	144,687	183,304	497,220	825,210	826,084

Esperando de vuestra atención, quedamos de usted,

Atentamente,

Jaclyn Guillén Velarde
Supervisora
Cobranza Corporativa

Deivis Garrido Valenzuela
Coordinador
Cobranza Corporativa

Fuente: Datos obtenidos del File de Cartas de Cobranzas clientes de la empresa Tomografía Médica S.A.C

CLIENTE: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

		Tomografía Medica SAC Tomomedic CALLE LA CONQUISTA 146 RES. EL DERBY SANTIAGO DE SURCO-LIMA AV. EL POLO NRO. 780- URB. EL POLO HUNT Telf: +51 (1) 610-3333 +51 (1) 437-0082 Fax: +51 (1) 437-8465		R.U.C. 20502454111 FACTURA ELECTRÓNICA F750 - 00000287			
SEÑOR (ES)	: Fondo De Aseguramiento En Salud De La Policía Nacional Del Perú - Saludpol	FECHA DE EMISIÓN	: 02 / 01 / 2017	RUC	: 2017892281	H.C.	: 1542370
PACIENTE	: Cruz Aguayo Kitty Margarita	CUARTO	:	TITULAR	: Cruz Aguayo Kitty Margarita	N° DIAS	:
CENTRO DE TRABAJO	: FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - SALUDPOL	TELF.	: 600711 / 352 / 257	DIRECCION DEL ADQUIRIENTE	: Pq. Alfredo Maldonado Nro. 142 Urb. Circulo Lima Lima Pu	POLIZA	: LMV
FECHA DE INGRESO	: 18/04/16	LIQUIDACION	: 2016000887	FECHA DE ALTA	:	CARTADE GARANTIAN*	: 201612724

CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	CODIGO DOC	VALOR UNITARIO	PRECIO DE VENTA UNITARIO	DESCUENTO	VALOR TOTAL
151	NIU	1.00	51 SUSTANCIA DE CONTRASTE	0001157	192.80	227.50	0.00	192.80
239	NIU	1.00	39 RESONANCIA MAGNETICA TOMO RESO SAC	0001157	560.85	660.00	0.00	560.85

Fuente: Datos obtenidos por el monitor de facturación de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Se pudo observar que la factura F750-000287 de fecha de emisión 02.01.2017 debió ser pagada por el cliente el 02.02.2018 (tiempo máximo de la línea de crédito de 30 días), sin embargo, fue cancelada el 11.07.2017 (160 días después de la fecha de vencimiento).

Aplicación: Atención Ambulatoria

Facturas | Histórico de Facturas | Facturas(Cheques) | Facturas Refacturadas | Pago Cuenta | Lectura de Barras:

Año: 2017 | Serie: 750 | Nº Factura: 287 | Seleccionar

Serie	Número	Año	Nº Regist.	H. C.	Estados	Fec. Estados	Monto	Tipo	Lote	Movimiento	Res
750	0000287	2016	083978	1542370	FACTURADO	02/01/2017	877.51	Ambulatorio		117	FONDO DE ASEG
750	0000287	2016	083978	1542370	PUESTO EN COBRANZA	03/01/2017	877.51	Ambulatorio		117	FONDO DE ASEG
750	0000287	2016	083978	1542370	COLOCADO	03/01/2017	877.51	Ambulatorio		117	FONDO DE ASEG
750	0000287	2016	083978	1542370	CANCELADO	11/07/2017	877.51	Ambulatorio		117	FONDO DE ASEG

ACTUALIZAR NC
ACTUALIZAR

Cambio de Estado
Cambiar Estado

Cambiar Fecha
 00/00/0000 Colocar Fecha

Importar a Surco
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Importar a Surco

Exportar a Sedes
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Exportar a Sedes

Fuente: Datos obtenidos del Sistema Clínico de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Revisando los correos acerca de esta cobranza, no se envió el recordatorio de pago, que debió ser enviado 7 días antes de la fecha de vencimiento y la Carta N°1 fue enviada a fines del mes de marzo cuando esta debió ser enviada el 10.02.2017.
- Debido a que la compañía deudora no procedió con cancelar, se le envió la Carta N° 2 para la suspensión de las atenciones el día 05.10.2017, cuando según los procedimientos establecidos esta debió ser enviada el 17.02.2017 (7 días después de la primera carta).

Carta N° 2



Santiago de Surco, 05 de abril del 2017

Carta N° 227-10-2017-CHSP-CC

Doctora
Rene Luisa Hidalgo Jara
 Gerente General
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Peru - SALUDPOL
 Presente.-

Asunto: **Suspensión de Atenciones**
 Cartas sin respuesta:
 Carta N° 187-08-2017-CHSP-CC
 Carta N° 143-07-2017-CHSP-CC
 Carta N° 096-06-2017-CHSP-CC

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted para comunicarle que a pesar de nuestros constantes requerimientos sin respuesta de su parte, respecto a la deuda que mantiene **EL FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU – SALUDPOL**, nos vemos forzados a recurrir a este medio formal para informarle que, a partir de recibida la presente, se les estará cerrando el crédito por el incumplimiento del pago. En consecuencia, suspenderemos toda atención a su Institución, ya que a la fecha, la deuda que mantienen asciende al importe de **S/. 2'282,326 (Dos Millones Doscientos Ochenta y Dos Mil Trescientos Veintiséis Nuevos Soles)**.

A continuación, detallamos la deuda a nivel Grupo San Pablo:

Etiquetas de fila	Etiquetas										Total 2017	Total general	
	2015	2016	2017										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
San Pablo	5,500		51,015	54,897	72,557	301,459	26,704	5,581	555,205	145,280	595,711	1,005,011	
Jesús del Norte		14,040		55,845				524,574	19,721	26,904	609,065	609,065	
San Gabriel	5,925	75	45,154	59,265		52,441	995	275,598	55,515		491,555	495,555	
San Pablo Huanca		5,540		5,417		10,555	10,299	574	7,015		54,274	45,515	
Primavera									1,720		1,720	1,720	
La Merced Trujillo		420	512	114	7,755	551	42,221	55	59	5,454	55,800	55,020	
Tomografía Médica		2,712			405						405	5,120	
Total general	6,925	22,049	14,040	129,464	163,543	80,723	405,129	80,219	931,166	637,115	211,914	96	2,253,349

Esperando de vuestra atención, quedamos de usted.

Atentamente,

Jaclyn Guillén Velarde
 Supervisora
 Cobranza Corporativa

Deivis Garrido Valenzuela
 Coordinador
 Cobranza Corporativa

Fuente: Datos obtenidos del File de Cartas de Cobranzas clientes de la empresa Tomografía Médica S.A.C

- Pese a las diversas cartas enviadas, y a pesar de que se realizó la suspensión de las atenciones del cliente deudor, como no hubo intensión de pago alguno, la Gerencia opto por enviar la Carta N°3, esta carta según los procedimientos se debe enviar 7 días después de la Carta N° 2 es decir el día 25.02.2017, sin embargo, fue enviada en el 30.06.2017.

Carta N° 3





Santiago de Surco, 30 de junio del 2017

Carta N° 179-08-2017-CHSP-CC

General Médico PNP
MARIA ELIZABETH JACKELINE HINO STROZA PEREYRA
 DIRECTORA DE SANIDAD PNP
 Av. Arequipa 4898, Miraflores
 Presente.-

Asunto: DEUDA GRUPO SAN PABLO

Muy estimada Doctora:

Nos es grato dirigirnos a usted, para saludarla cordialmente a nombre del Grupo San Pablo, el presente tiene por finalidad acudir a vuestro despacho, a fin de solicitar su apoyo, por la deuda que mantiene la Institución Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL, pese a haber cursado diversas comunicaciones dando en manifiesto los constantes requerimientos por la situación de morosidad, no mostrando predisposición alguna a nuestras insistencias. Es por ello que, nos vimos forzados a tomar como medida la suspensión de las atenciones. No obstante a ello y actuando de buena fe, atendimos casos de emergencia, igual, sin tener respuesta a los diversos requerimientos de cobranza.

Por lo manifestado anteriormente, solicitamos de vuestra atención para honrar el compromiso de pago de la deuda, el mismo que asciende a **S/. 2'272,907 (Dos Millones Doscientos Setenta y Dos Mil Novecientos Siete con 00/100 Nuevos Soles).**

A continuación detallamos la deuda del Grupo San Pablo:

Sede de MEDTOTAL	AFRO										Total 2017	Total general	
	2015	2016	2017	1	2	3	4	5	6	7			8
CUNCA													
JESUS DEL NORTE			14,040		233,934	149,327		23,751	527,700	25,262	968,015	968,015	
SAN PABLO		9,300		81,018	93,441	89,881	306,499	36,388	5,581	297,427	990,296	990,296	
SAN GABRIEL	6,928	78		48,134	42,417		92,441	985	13,524		199,513	206,514	
LA MERCED - TRUJILLO		420		312	114	7,798	631	42,279	86		51,180	51,290	
SAN PABLO - HUARAZ		9,540	198		3,417			10,568	13,813	979	32,775	42,313	
SANTA MARIA DEL SUR										35,017	35,017	35,017	
SAN JUAN BAUTISTA										22,294	22,294	22,294	
TOMOGRAFIA		2,712			1,527	3,427					5,156	7,886	
Total general	6,928	22,040	14,238	129,464	176,851	250,204	400,179	139,028	584,633	336,965	2,241,935	2,272,907	

Finalmente, reiteramos de su gentil apoyo a fin de superar este inconveniente y continuar con la relación comercial.

A espera de vuestra atención, quedamos de usted.

Fuente: Datos obtenidos del File de Cartas de Cobranzas clientes de la empresa Tomografía Médica S.A.C

- Después del envío de la Carta N° 3, y como el cliente no mostró su intención de pago, el Área Legal del Grupo optó por el envío de la Carta N° 4, la cual según los procedimientos debió ser enviada el 05.03.2017 sin embargo fue enviada el 02.07.2017. Esta carta es la última carta de pago ya que después de ella se inician los procesos legales.

Carta N° 4



Fuente: Datos obtenidos del File de Cartas de Cobranzas clientes de la empresa Tomografía Médica S.A.C

Asimismo, manifestarle que, con fecha 03 de enero de 2017 se les envió las facturas correspondientes a las atenciones anteriormente mencionadas y con fecha 30 de junio de 2017, se dejó carta de cobranza al no recibir respuesta de su parte.

La antes mencionada situación origino que la Srta. Rosa Chávez procediera a comunicarse con nosotros para poder llegar a un acuerdo de pago, informando, además, del problema que mantenían con su bróker, llegando a indicarle que de no poder cancelar la totalidad de la deuda podrían fraccionarla con un cronograma de pagos, que lamentablemente no ha tenido la seriedad y prioridad del caso.

Sin embargo, con fecha 4 de marzo de 2017, nos devuelven las facturas, aduciendo que quien debe asumir el pago es la Aseguradora MAPFRE, negándose a recibirnos nuevamente las facturas, haciendo caso omiso a las cartas remitidas por ustedes donde se comprometen al pago de las atenciones en caso la aseguradora las rechace, hecho que genera un perjuicio económico para mi representada.

Habiendo MAPFRE rechazado las cartas de garantía y contando con las Cartas remitidas e informando que asumirían todo gasto de hospitalización en el caso que MAPFRE no cubra dichas

atenciones, en tal sentido recurrimos a este medio formal a fin de hacerles llegar las facturas indebidamente devueltas, las cuales pasamos a detallar:

SEDE	DSC_PACIEN	SERFACTURA	NUMFACTURA	DSCCOMPANI
01_Surco	GUIGLIO MENDEZ OSCAR	750	287	SALUDPOL - PNP
01_Surco	SIMANGAS QUISPE MARCOS ANTONIO	750	288	SALUDPOL - PNP

Por lo antes expuesto, los exhortamos a cancelar la deuda que mantiene con nuestra Empresa en aras de evitar futuras acciones legales, las cuales estamos facultados a iniciar por el incumplimiento de pago del compromiso que usted asumió en nombre de **Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL**.

Finalmente, le recordamos que, de persistir en su incumplimiento de la obligación asumida, en el plazo señalado en la introducción del presente documento pese a la recepción de la carta notarial, iniciaremos las acciones legales necesarias pertinentes, para no seguir perjudicándonos, además de los intereses legales, moratorios, y compensatorios que la ley nos otorgue, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que su institución viene generando ante la negativa de pago.

Esperando encontrar una afable solución a nuestro requerimiento, quedo de usted.

Atentamente,



Wilder Linarez Rodríguez
Jefe Corporativo de Operaciones

Fuente: Datos obtenidos del File de Cartas de Cobranzas clientes de la empresa Tomografía Médica S.A.C

Adicionalmente también se realizó la evaluación a otros dos clientes para poder observar el tiempo que demoran en pagar desde que se les emite el comprobante de pago respectivo

CLIENTE: Fondo de Empleados del Banco de la Nación

- Se pudo observar que la factura F750-0006 fue emitida al cliente el 09.02.2016.

 Centro de Imágenes TOMOMEDIC		Tomografia Medica SAC Tomomedic CALLE LA CONQUISTA 145 RES. EL DERBY SANTIAGO DE SURCO-LIMA AV. EL POLO NRO. 780- URB. EL POLO HUNT Telf: (01) 610-3333 Fax +51 (1) 437-8455		R.U.C. 20502454111 FACTURA ELECTRÓNICA F750 - 00000820	
SEÑOR (ES)	:	Fondo De Empleados Del Banco De La Nacion	FECHA DE EMISIÓN	:	09/02/2017
RUC	:	2012279404	H.C.	:	1480776
PACIENTE	:	Reyes Obispo De Saavedra Lucia	CUARTO	:	
TITULAR	:	Saavedra Rivera Ilduaro Victor	N° DIAS	:	
CENTRO DE TRABAJO	:	FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACION	TELF.	:	42894114289412
DIRECCION DEL ADQUIRIENTE	:	Jr. Camero 300 507	POLIZA	:	ONCOLOGIA
FECHA DE INGRESO	:	24/01/17	LIQUIDACION	:	2017023473
FECHA DE ALTA	:		CARTAS DE GARANTIA*	:	

CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	CODIGO DOC	VALOR UNITARIO	PRECIO DE VENTA UNITARIO	DESCUENTO	VALOR TOTAL
151	NIU	1.00	51 SUSTANCIA DE CONTRASTE	0000530	365.00	430.70	0.00	365.00
219	NIU	1.00	19 TOMOGRAFIA HELICOIDAL ABDOMEN PELVIS	0000530	353.79	417.47	0.00	353.79

Fuente: Datos obtenidos por el monitor de facturación de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Sin embargo, al verificar en el Sistema Clínico de la empresa, se visualizó que dicha factura recién fue pagada por el cliente el 28.04.2017, es decir 50 días después de la fecha de vencimiento de dicho crédito, mostrándose así la morosidad de dicho cliente.

Aplicación : Atención Ambulatoria

Facturas | Histórico de Facturas | Facturas(Cheques) | Facturas Refacturadas | Pago Cuenta | Lectura de Barras:

Año: 2017 Serie: 750 N° Factura: 820 Seleccionar

Serie	Número	Año	N° Regist.	H. C.	Estados	Fec. Estados	Monto	Tipo	Lote	Movimiento	Res
750	0000820	2017	018419	1490776	FACTURADO	09/02/2017	848.17	Ambulatorio	2861		FONDO DE EMPLI
750	0000820	2017	018419	1490776	PUESTO EN COBRANZA	13/02/2017	848.17	Ambulatorio	2861		FONDO DE EMPLI
750	0000820	2017	018419	1490776	COLOCADO	14/02/2017	848.17	Ambulatorio	2861		FONDO DE EMPLI
750	0000820	2017	018419	1490776	CANCELADO	28/04/2017	848.17	Ambulatorio	2861		FONDO DE EMPLI

ACTUALIZAR NC
ACTUALIZAR

Cambio de Estado
Cambiar Estado

Cambiar Fecha
 00/00/0000 Colocar Fecha

Importar a Surco
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Importar a Surco

Exportar a Sedes
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Exportar a Sedes

Fuente: Datos obtenidos del Sistema Clínico de la empresa Tomografía Médica S.A.C

- Se observó el mismo inconveniente con la Factura F750-000952, la cual fue emitida el 17.02.2017



**Centro de Imágenes
TOMOMEDIC**

**Tomografia Medica SAC
Tomomedic**

CALLE LA CONQUISTA 145 RES. EL DERBY SANTIAGO DE SURCO-LIMA AV. EL POLO NRO. 750
URB. EL POLO HUNT
Telf: (01) 610-3333
Fax: +51 (1) 437-9455

R.U.C. 20502454111
FACTURA ELECTRÓNICA
F750 - 00000952

SEÑOR (ES)	: Fondo De Empleados Del Banco De La Nación	FECHA DE EMISION	: 17 / 02 / 2017
RUC	: 2012279424	H.C.	: 1136076
PACIENTE	: Ocampo Gutierrez Manuel	CUARTO	:
TITULAR	: Tinaco Solar De Ocampo Betty Anita	N° DIAS	:
CENTRO DE TRABAJO	: FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACION	TELF.	: 42894114289412
DIRECCION DEL ADQUIRIENTE	: Jr. Camara 390 507	POLIZA	: ONCOLOGIA
FECHA DE INGRESO	: 16/02/17	LIQUIDACION	: 2017030659
FECHA DE ALTA	:	CARTA DE GARANTIA*	: 9000095115

CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	CÓDIGO DOC	VALOR UNITARIO	PRECIO DE VENTA UNITARIO	DESCUENTO	VALOR TOTAL
223	NIU	1.00	23 DENSITOMETRIA CSEA PERU BUENA SALUD SAC	0001900	197.27	197.38	0.00	197.27

Fuente: Datos obtenidos por el monitor de facturación de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Esta factura fue cancelada por el cliente el 28.04.2017, es decir, 45 días después de la fecha de vencimiento.

Aplicación : Atención Ambulatoria

Facturas | Histórico de Facturas | Facturas(Cheques) | Facturas Refacturadas | Pago Cuenta

Lectura de Barras:

Año: 2017 Serie: 750 N° Factura: 952 Seleccionar

Serie	Número	Año	Nº Regist.	H. C.	Estados	Fec. Estados	Monto	Tipo	Lote	Movimiento	Res
750	0000952	2016	264100	1136676	FACTURADO	17/02/2017	197.38	Ambulatorio	2879		FONDO DE EMPL
750	0000952	2016	264100	1136676	PUESTO EN COBRANZA	22/02/2017	197.38	Ambulatorio	2879		FONDO DE EMPL
750	0000952	2016	264100	1136676	COLOCADO	22/02/2017	197.38	Ambulatorio	2879		FONDO DE EMPL
750	0000952	2016	264100	1136676	CANCELADO	28/04/2017	197.38	Ambulatorio	2879		FONDO DE EMPL

ACTUALIZAR NC
ACTUALIZAR

Cambio de Estado
Cambiar Estado

Cambiar Fecha
 00/00/0000 Colocar Fecha

Importar a Surco
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Importar a Surco

Exportar a Sedes
Factura: -
Sede:
 Todo x sede
Exportar a Sedes

Fuente: Datos obtenidos del Sistema Clínico de la empresa Tomografía Médica S.A.C

CLIENTE: Pacífico S.A Entidad Prestadora de Salud

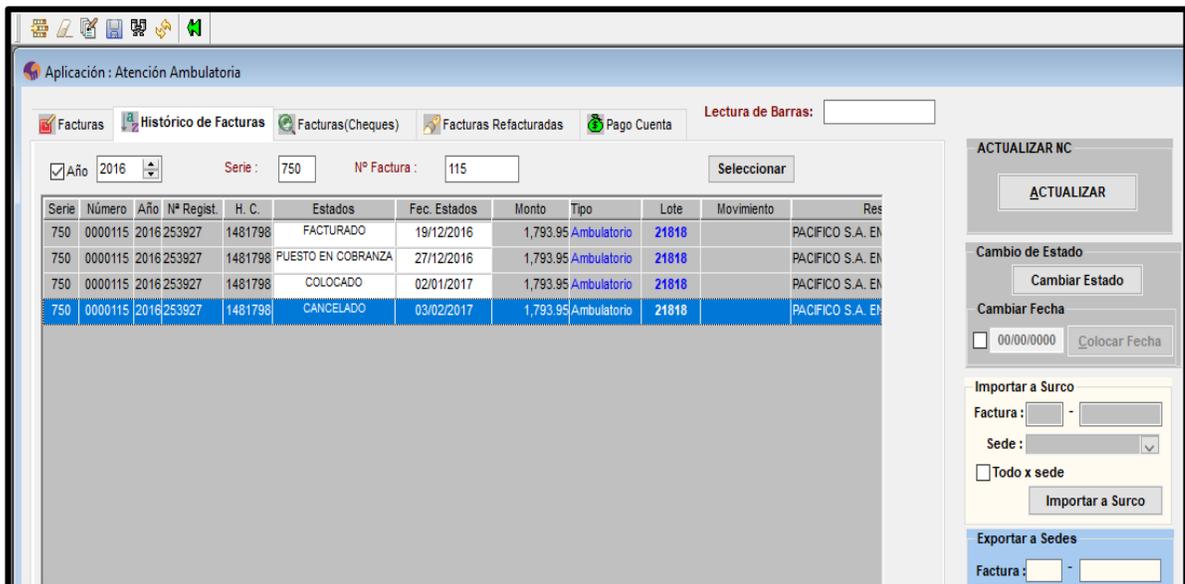
- Se pudo observar que la factura F750-000115 fue emitida al cliente el 19.12.2016.

 Centro de Imágenes TOMOMEDIC		Tomografía Medica SAC Tomomedic CALLE LA CONQUISTA 145 RES. EL DERBY SANTIAGO DE SURCO-LIMA AV. EL POLO NRO. 780- URB. EL POLO HUNT Telf: +51(1)610-3333 +51(1)437-0092 Fax +51(1)437-9465		R.U.C. 20502454111 FACTURA ELECTRÓNICA F750 - 00000115			
SEÑOR (ES)	: Pacifico S.A. Entidad Prestadora De Salud	FECHA DE EMISIÓN	: 19/12/2016	RUC	: 2043116925	H.C.	: 1481798
PACIENTE	: Sanchez Barrios Miriam Mercedes	CUARTO	:	TITULAR	: Bayona Mogollon David Alfonso	N° DIAS	:
CENTRO DE TRABAJO	: SAMA PERU S.A.	TEL.	: 5137500	DIRECCION DEL ADQUIRIENTE	: Av. Juan De Arona Nro 830 Esq. Tamayo San Isidro	POLIZA	: 0000080033
FECHA DE INGRESO	: 12/12/16	LIQUIDACION	: 2016285143	FECHA DE ALTA	:	CARTA DE GARANTIA*	: 321597-1

CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	CODIGO DOC	VALOR UNITARIO	PRECIO DE VENTA UNITARIO	DESCUENTO	VALOR TOTAL
172	NIU	1.00	72 RADIO FARMACO	0001473	822.50	970.55	0.00	822.50
207	NIU	1.00	07 MEDICINA NUCLEAR EDUCARDIO SAC	0001472	966.09	1,136.99	0.00	966.09

Fuente: Datos obtenidos por el monitor de facturación de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

- Sin embargo, al verificar en el Sistema Clínico de la empresa, se visualizó que dicha factura recién fue pagada por el cliente el 03.02.2017, es decir en un plazo mayor al de la línea de crédito (30 días), mostrándose así también morosidad en este cliente.



Aplicación: Atención Ambulatoria

Facturas | Histórico de Facturas | Facturas (Cheques) | Facturas Refacturadas | Pago Cuenta

Lectura de Barras:

Año: 2016 Serie: 750 N° Factura: 115

Serie	Número	Año	N° Regist.	H. C.	Estados	Fec. Estados	Monto	Tipo	Lote	Movimiento	Res
750	0000115	2016	253927	1481798	FACTURADO	19/12/2016	1,793.95	Ambulatorio	21818		PACIFICO S.A. EN
750	0000115	2016	253927	1481798	PUESTO EN COBRANZA	27/12/2016	1,793.95	Ambulatorio	21818		PACIFICO S.A. EN
750	0000115	2016	253927	1481798	COLOCADO	02/01/2017	1,793.95	Ambulatorio	21818		PACIFICO S.A. EN
750	0000115	2016	253927	1481798	CANCELADO	03/02/2017	1,793.95	Ambulatorio	21818		PACIFICO S.A. EN

ACTUALIZAR NC

Cambio de Estado

Cambiar Fecha 00/00/0000

Importar a Surco
 Factura: -
 Sede:

Exportar a Sedes
 Factura: -

- Fuente: Datos obtenidos del Sistema Clínico de la empresa Tomografía Médica S.A.C

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis específica 1:

La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

De los resultados descriptivos, en la Tabla 16 que está conformada por los principales clientes y facturas al crédito, se pudo observar que los créditos otorgados son a 30 días, sin embargo, los clientes en su mayoría cancelan sus facturas pasado ese plazo; de tal manera se determinó que a pesar de que se les ha circularizado cartas de cobranza, los clientes han mantenido su política de no pago en los plazos establecidos y la empresa por tratarse de clientes calificados como principales y para seguir manteniendo la relación comercial con ellos, no han procedido a insistir con el cobro ni a efectuar el corte de las líneas de crédito determinándose que no hay una supervisión y seguimiento respecto a las políticas de cobranza, ya que el tiempo ideal de cobro no se está cumpliendo.

En otros resultados, en la Tabla 18 se pudo observar que las cuentas por cobrar rotan en un promedio de 2.57 veces al año, cuando la cartera debería rotar 12 veces al año, esto quiere decir que no hay un adecuada supervisión y seguimiento a las cuentas por cobrar.

Para los resultados inferenciales se utilizó la prueba no paramétrica: Prueba del Signo. Esta prueba empleó los datos de la Tabla 16 y en la Tabla 17; los

resultados han mostrado que el tiempo promedio de pago de los clientes es 159.524 días, por ende, se determinó que la supervisión y seguimiento influye positivamente en las políticas de cobranza de la Empresa Tomografía Medica S.A.C.

A través de los estudios realizados se pudo apreciar que la Empresa Tomografía Medica S.A.C no está realizando un adecuado seguimiento ni una adecuada supervisión a sus políticas de cobranza, por ello, estas no se están realizando en los plazos establecidos, y tampoco se están ejecutando de manera eficiente. De tal manera de que si se logrará realizar una adecuada supervisión y seguimiento en la empresa se lograría aplicar de manera eficiente las políticas de cobranza.

Hipótesis específica 2:

La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

De los resultados descriptivos, en la Tabla 3 se pudo observar que el 57.89% de los encuestados se encontró en total desacuerdo y el 42.11% en desacuerdo respecto a si la empresa Tomografía Médica S.A.C logra la recuperación de su cobranza al 100%. De tal manera se determinó que la empresa no logra recuperar la cobranza de todas sus ventas al crédito y esto se pudo observar en la Tabla 21 la cual muestra que las cuentas por cobrar al término de cada periodo representan el promedio el 43% del Total Activo.

En la Tabla 08 se pudo observar que el 73.68% de los encuestados se mostró en total desacuerdo y el 26.32% se mostró en desacuerdo respecto a si se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgarse los créditos. De tal manera se determinó que la empresa no está realizando una adecuada evaluación de riesgos por cliente antes de ofrecerles una línea de crédito, razón

por la cual, a pesar del incumplimiento de pago de los clientes, estos continúan con una línea de crédito aprobado por la empresa.

Para los resultados inferenciales se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado a través de la cual se determinó que la evaluación de riesgos influye positivamente en las ventas al crédito de la Empresa Tomografía Medica S.A.C.

De los estudios efectuados se pudo apreciar que en la empresa Tomografía Médica S.A.C no se realiza una adecuada evaluación de riesgos por cliente antes de realizar las ventas al crédito, por ende, si se lograra realizar una adecuada evaluación de riesgos por cliente antes de realizar las ventas al crédito, se lograría la recuperación de las cobranzas al 100%, generando mayor liquidez para la empresa y poder invertir con capitales propias evitando el costo financiero que se genera cuando existen inversiones con capital externo.

Hipótesis general:

El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.

De los resultados descriptivos, en la Tabla 7 se pudo observar que el 89.47% de los encuestados se encontró en desacuerdo y el 10.53% en total desacuerdo respecto a si existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa Tomografía Médica S.A.C. De tal manera se determinó que la empresa no está aplicando eficientemente un sistema de control establecido en el área de cuentas por cobrar.

En la Tabla 15 se pudo observar que el 89.47% de los encuestados se encontró en desacuerdo y el 10.53% en total desacuerdo respecto a si realiza constantemente un control a las cuentas por cobrar a través de visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entrega de las cartas de cobranzas. De tal manera que se determinó que la empresa no está realizando un adecuado control de las cuentas por cobrar debido a que las visitas y conciliaciones de las deudas con los clientes deudores, no se están realizando constantemente, lo que dificulta las cobranzas.

Para los resultados inferenciales se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado donde se determinó que el control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la Empresa Tomografía Medica S.A.C.

A través de los estudios realizados se determinó que la empresa Tomografía Medica S.A.C no viene aplicando eficientemente un sistema de control interno en las cuentas por cobrar debido a que no se están realizando adecuadamente los procedimientos de cobranzas, tampoco se está realizando la supervisión y seguimiento de los mismos ni una evaluación de riesgos antes de realizar las ventas al crédito, más aun si a estos clientes que no pagan dentro de los plazos se les sigue otorgando líneas de crédito.

6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

Aviles (2016) en su tesis **“INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA FIABILIDAD Y RELEVANCIA DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y ECONOMICA DE LA EMPRESA COMERCIAL SERVICIOS Y SUMINISTROS S.A.C EJERCICIO 2014”** enfocó su estudio en la importancia que tiene el control interno en la verificación y validación de las actividades que se desarrollen en la empresa Comerciales Servicios y Suministros S.A.C con el fin de obtener

resultados adecuados para que puedan ser comparables y consistentes para la toma de decisiones dentro de la empresa, mientras que en la presente investigación se enfocó hacia la manera de aplicar eficientemente el control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar para que estas disminuyen al final de cada periodo, y que se apliquen adecuadamente los procedimientos y políticas de cobranzas.

Por otro lado, en uno de los resultados de Aviles (2016) se pudo observar que el 70% de los encuestados considera que el control interno de las políticas contables de la empresa Comercial Servicios y suministros está siendo eficiente y eficaz para el cumplimiento de objetivos, mientras que en la presente investigación se pudo observar que el 89.47% de los encuestados considera que el control interno no está siendo aplicado eficientemente y que no está adecuado y actualizado a las condiciones de la empresa.

Segovia (2011) en su tesis **“DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA LDTA.”** enfocó su estudio en que la empresa DATUGOURMET Cía. Ltda. no cuenta con una herramienta que le permita medir y corregir oportunamente el desempeño de sus actividades para alcanzar los objetivos planteados por los socios, creando de esa manera la necesidad de diseñar e implementar un sistema de control interno que establezca estándares de desempeño, para garantizar la consecución de los resultados esperados, mientras que el presente estudio se basó en que la empresa Tomografía Médica S.A.C no viene aplicando un eficiente sistema de control interno en las cuentas por cobrar, lo cual está incidiendo en la recuperación de las cobranzas, porque no se están dando en los plazos establecidos, creando la necesidad de aplicar eficientemente un sistema de control que permita lograr los objetivos planteados y esperados dentro del área de cuentas por cobrar.

Por otro lado, Segovia (2001) planteó que se debe diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Este planteamiento guarda relación con la presente investigación puesto que en esta investigación se busca llevar a cabo una adecuada evaluación de riesgos antes de efectuar las ventas al crédito para que disminuya la morosidad en los cobros.

Carrera (2017) en su tesis “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA INDUPLASMA S.A. EN EL AÑO 2015**” planteó evaluar los procesos de crédito y cobranzas que la empresa INDUPLASMA aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar y determinar las mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranzas, mientras que en la presente investigación se planteó constatar cómo la supervisión y seguimiento va a influir en las políticas de cobranzas de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

También Carrera (2017) señaló que una política de crédito y de cobro con los lineamientos para otorgar el crédito y establecer los procedimientos para recuperar la cartera vencida es parte fundamental para que la rotación de las cuentas por cobrar se lleve a cabo, evitando que las cuentas incobrables sean mayores a las estimadas. Este planteamiento es similar al del presente trabajo, puesto que se pudo observar que no se están llevando adecuados controles en las políticas de crédito ni de cobro, y si se plantean mejoras, se logrará que la rotación de cuentas por cobrar sea menor a la que se viene dando y se podrá recuperar la cartera en los plazos establecidos, lo que evitaría que al término de cada periodo, se tenga un alto porcentaje de cuentas por cobrar.

Por otro lado, en los resultados de las encuestas del estudio de Carrera (2017) más del 50% de sus encuestados (58%) responde en desacuerdo respecto a si conocen las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas de la

empresa Induplasma, este resultado es muy similar al de la presente investigación, puesto que en la encuesta realizada se evidenció que existe un gran porcentaje de los encuestados de la empresa Tomografía Médica (78.25%) que se encuentra en desacuerdo, lo que evidencia que en ambos estudios la población desconoce los procedimientos y normas de cobranzas que existen en sus empresas.

En otro resultado del estudio de Carrera (2017) respecto a si se está conforme con la gestión de cobro de la empresa Induplasma, la mayoría de la población se muestra en desacuerdo al igual que en el presente estudio; es decir, los encuestados se encuentran en su mayoría en desacuerdo respecto a si se está controlando y administrando eficientemente la cartera de clientes y gestiones de cobro.

6.3 Responsabilidad ética

Se ha respetado las normas vigentes relacionadas a la ética en la investigación en la Universidad Nacional del Callao, así como los derechos de autor referenciándolos adecuadamente.

Así también, la información utilizada para el desarrollo de esta investigación fue tomada con la autorización de la Gerente y el Contador General de la empresa Tomografía Médica S.A.C, que se adjuntan (anexo 4).

CONCLUSIONES

A través de la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- A. En la empresa Tomografía Médica S.A.C. se evidenció que el control interno influyó de manera significativa en las cuentas por cobrar debido a que no se ha estado aplicando eficientemente el control interno establecido en el área de cobranzas puesto que no se han estado dando a conocer en su totalidad los procedimientos implantados, ni capacitando adecuadamente al personal, ni controlando y administrando apropiadamente la cartera de clientes. Además, las cartas de cobranzas no se han remitido dentro de los plazos establecidos ni se han estado realizando frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, acciones que conllevaron a la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en los plazos establecidos debido al errado empleo de procedimientos.

- B. En la empresa Tomografía Médica S.A.C. la supervisión y seguimiento influyó de manera significativa en las políticas de cobranzas ya que no se ha estado realizando una adecuada supervisión ni seguimiento a las políticas establecidas, éstas no se han estado difundiendo en su totalidad, ni se han estado monitoreando las cuentas por cobrar con los responsables de las compañías deudoras lo que llevó consigo a que las cobranzas se realizaran fuera del plazo esperado y esto se pudo ver claramente en el ratio de rotación de cartera donde se observó que las cuentas por cobrar rotaron de 2 a 3 veces al año lo que significó que los créditos se cobren cada 157 días aproximadamente.

C. En la empresa Tomografía Médica S.A.C la evaluación de riesgos influyó de manera significativa en las ventas al crédito, debido a que no se ha estado realizando una adecuada evaluación de riesgos por clientes antes de otorgarles los créditos por ello no se ha estado logrando la recuperación de la cobranza al 100%, y esto se pudo evidenciar en el porcentaje que representó el total de las cuentas por cobrar al término de cada periodo (43% del total activo en promedio). Además de ello, a pesar del incumplimiento de pago de los clientes, éstos han continuado con una línea de crédito aprobada.

RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda ampliar y ejecutar los controles en la gestión de cuentas por cobrar de manera adecuada, creando y ampliando los procedimientos para que estos sean más eficientes y se mejore la cobrabilidad de los créditos. Además, constantemente se debe capacitar al personal desde los altos cargos, para que se ejecuten los procedimientos establecidos de manera adecuada. También se recomienda incorporar un área con personal especializado en el seguimiento de cartera y de cartas de cobranzas, para que estas sean remitidas en los plazos establecidos y que se les exija a los clientes para que puedan cancelar sus deudas en los plazos acordados.

- B. Se recomienda mantener la relación laboral con el personal del área de cobranzas y tratar de evitar las rotaciones constantes de personal para que este personal se encuentre siempre familiarizado con los procedimientos del área, lo que les permitirá realizar de manera eficaz los monitoreos y conciliaciones correspondientes. También se recomienda supervisar más esta área, así como realizar reuniones constantes entre la gerencia corporativa y el personal encargado para que se difundan las políticas de cobranzas de manera adecuada y oportuna y que se propongan metas a los colaboradores para que asuman el compromiso con la empresa, se generen incentivos laborales y se logre una mayor eficiencia en la ejecución de los procedimientos y actividades propias del área.

C. Se recomienda realizar una evaluación a cada cliente antes de ofrecerles una línea de crédito, para constatar si son clientes recurrentes en morosidad; analizar su capacidad de pago; evaluar su calificación crediticia y otros medios que ayuden a conocer bien al cliente antes de tomar la decisión de ofrecerles o continuar ofreciéndoles las líneas de crédito. En caso de cumplimiento, establecer incentivos para gratificar a los clientes que sí cumplen con las condiciones de cobro y premiarlos por su fidelidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoría su aportación en las Organizaciones* (Primera ed.). Nuevo León, México: Fondo UANL.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *IMEF Ejecutivos de confianza*(20), 7.
- Árceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Ciencias Económicas y Administrativas, Matagalpa.
- Aviles, M. (2016). *Incidencia del Control Interno en la fiabilidad y relevancia de la Situación Financiera y Económica de la empresa Comercial Servicios y Suministros S.A.C - Ejercicio 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Contabilidad y Finanzas, Trujillo.
- Ayala, P. (Octubre de 2008). La Cuenta 13 Cuentas por Cobrar Comerciales-relacionadas en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. *Actualidad Empresarial*(168).
- Barco, D. (Diciembre de 2008). Análisis de la Situación de la Empresa: Ratios de Gestión I. *Actualidad Empresarial*(172).
- Bawman, G., & Barrera, H. (2008). *Métodos de investigación* (Tercera ed.). Sonora, Hermosillo, México: DACBES.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. (A. Rubeira, Ed.) Cabo Verde: Ediciones Shalom. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del Canton General Antonio Elizalde (Bucay), durante periodo 2010-2011*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Ciencias de la Comunicación, Guayaquil.
- Bernal, F. (Mayo de 2010). Auditoría de Cuentas por Cobrar. *Actualidad Empresarial*(207).
- Bernal, F. (Abril de 2011). NIA 400 Evaluación de Riesgo y Control Interno. *Actualidad Empresarial*, 1(229).
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Contabilidad y Auditoría, Guayaquil.
- Coello, A. (Octubre de 2015). Ratios Financieros. *Actualidad Empresarial*(336), 2.
- De Jaime, J. (2011). *La gestión del control interno en la empresa* (Primera ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *II Programa de preparación económica para cuadros*. La Habana, Cuba: Combinado de Periódicos Granma.
- Dominguez, P. (2007). *Eumed.net*. Recuperado el 06 de Octubre de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/9.htm>
- Gálvez, C., & Pinilla, K. (2008). *Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación*. Tesis, Universidad del Bio Bio, Auditoría e Informática, Chillán.
- García, J. (Diciembre de 2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. *Actualidad Empresarial*(245), 2.
- García, J. (Abril de 2013). Control Interno-Cuestionarios. *Actualidad Empresarial*(277), 2.
- Gonzáles, G. (2003). *Contabilidad General*. Venezuela: Venezoft. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-37-Contabilidad-General.pdf>
- Gonzáles, J. (s.f.). *Zonaeconómica*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2018, de <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

- Hernández, R. (27 de Junio de 2012). *Es.slideshare.net*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://es.slideshare.net/Spaceeeboy/diseo-de-investigacion-transversal-y-longitudinal>
- Isaza, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (I ed.). Chimbote, Ancash, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Meza, C. (1996). *Contabilidad Análisis de cuentas* (Primera ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia San José. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). Azcapotzalco, México: Grupo Editorial Patria.
- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar-Un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquilladora de prendas de vestir en Guatemala*. Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala, Administración Financiera, Guatemala.
- Pita, S., & Pértegas, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo, Unidas de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Coruña: Cad Aten.
- Ramos, E. (01 de Julio de 2008). *Gestiopolis*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Ricra, M. (Noviembre de 2013). Análisis Financiero de la empresa. *Actualidad Empresarial*(291), 2.

- Rivero, A., & Campos, L. (s.f.). *Monografias.com*. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 36(6), 11.
- Sandoval, L., & Abreu, J. (Setiembre de 2008). Los Estados Financieros Básicos, su uso e interpretación para la toma decisiones en las PYMES. Estados Unidos: International Journal of Good Conscience.
- Segovia, J. (2011). *Diseño e implementación de un Sistema de Control Intero para la Compañía Datugourmet CIA LDTA*. Contabilidad y Auditoría. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. *Espacios*, 39(03), 30.
- Soldano, Á. (16 de Marzo de 2009). Conceptos sobre riesgos. 5. Córdoba, Argentina: Foro Virtual de la RIMD.
- Stevens, R. (13 de Julio de 2017). *Rankia.com*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Superintendencia del Mercado de Valores*. (2008). Recuperado el 07 de Enero de 2019, de https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF_2008.pdf
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. Lima, Lima, Perú: Imarpe. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Torres, M. (Febrero de 2011). Ratios Financieros: conceptos básicos y aplicación. *Actualidad Empresarial*(224).

- Valeriano, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A Ayaviri, periodo 2014-2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Contabilidad y Administración, Puno.
- Vallado, R. (s.f.). *Administración Financiera de las cuentas por cobrar*. Universidad Autónoma de Yucatán, Contaduría y Administración, México. Obtenido de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Vidal, E. (2016). *Incidencia del Control Interno en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, Trujillo La libertad, año 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Contabilidad y Finanzas, La Libertad.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
			VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CONTROL INTERNO		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?	Determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017.	El control interno influye de manera significativa en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015–2017.	Supervisión y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones periódicas • Conciliaciones • Elaboración de reportes 	Aplicada - Corte Longitudinal/ Transversal
			Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del riesgo • Análisis del riesgo • Establecimiento de controles 	No Experimental
					Descriptivo - Correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE (Y): CUENTAS POR COBRAR		POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?	Determinar de qué manera la supervisión y seguimiento influye en la política de cobranzas de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017.	La supervisión y seguimiento influye de manera significativa en la política de cobranzas de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	Población: La población para la técnica de la encuesta estuvo conformada por 25 trabajadores que pertenecen al área de Cadena Productiva de la empresa Tomografía Médica S.A.C. También se tomó los Estados Financieros de la empresa Tomografía Médica S.A.C.
			Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> * Plazos de cobro * Periodo promedio de cobro * Rotación de cartera 	
¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito de empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 - 2017?	Determinar de qué manera la evaluación de riesgos influye en las ventas al crédito de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017.	La evaluación de riesgos influye de manera significativa en las ventas al crédito de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017.	Ventas al Crédito	<ul style="list-style-type: none"> * Recuperación de la cobranza * Riesgos de clientes * Créditos otorgados 	Muestra: Para hallar la muestra trabajadores de la encuesta se utilizó la siguiente fórmula: $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ n = 19 Para el análisis de los datos numéricos se utilizó los Estados Financieros del periodo 2015-2017.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS VALIDADOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

1. ¿Considera usted que están adecuadamente establecidas las funciones y/o responsabilidades del personal del área de cobranzas?
2. ¿Considera usted que los procedimientos de cobranzas son ejecutados por personal debidamente capacitado y autorizado?
3. ¿Considera usted que se logra la recuperación de la cobranza al 100% de las ventas al crédito?
4. ¿Considera usted que se controlan y administran eficientemente la cartera de clientes?
5. ¿Considera usted que se planifica y supervisa adecuadamente las actividades de control dentro del área de cobranzas?
6. ¿Considera usted que conoce, y que en la empresa se difunden en su totalidad, los procedimientos y/o políticas de cobranzas?
7. ¿Considera usted que existe un eficiente sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa?

8. ¿Considera usted que se realiza una evaluación de riesgos por cliente antes de otorgarse los créditos?
9. ¿Considera usted que los reportes de cuentas por cobrar se mantienen actualizados?
10. ¿Considera usted que se elaboran de manera oportuna los reportes de las ventas al crédito a la Gerencia para determinar las cuentas por cobrar al término de cada periodo?
11. ¿Considera usted que se concilian y evalúan adecuadamente y periódicamente las cuentas por cobrar con las compañías deudoras?
12. ¿Considera usted que se remiten las cartas de deuda dentro de los plazos establecidos a los clientes deudores?
13. ¿Considera usted que el área de cobranzas monitorea las cuentas por cobrar en coordinación con los responsables de los pagos de las diferentes compañías deudoras vía e-mail, por teléfono u otros medios?
14. ¿Considera usted que se reporta diariamente la gestión de cobranza realizada a la Gerencia Financiera?
15. ¿Considera usted que se realizan frecuentemente visitas a los clientes para determinar y verificar los cobros de las deudas, recojo de cheques y entregar cartas de cobranza?

AUTOR: FIORELLA MADELEINE SALINAS ALVARADO

PERÚ - 2019

ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: **ROMERO LUYO MANUEL**
- 1.2. Grado Académico del informante: **CONTADOR**
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: **UNAC**
- 1.4. Nombre del instrumento sujeto a validación: Encuesta-Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Fiorella Madeleine Salinas Alvarado

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				BAJA 21-40%				REGULAR 41-60%				BUENO 61-80%				MUY BUENO 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X	
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma Lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																				X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la imparcialidad																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				X
8. COHERENCIA	Evidencia coherencia entre variables, dimensiones e indicadores																				X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación, sobre los objetivos a lograr.																				X
10. PERTINENCIA	El instrumento es pertinente de ser aplicado																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:..... **FAVORABLE**

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa **89%**
 Validación cualitativa **MUY BUENO**

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, **26** de **03** de 2019


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: *Solo, Luz Rosario*
- 1.2. Grado Académico del informante: *Contador Público*
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: *Docente - UNAC*
- 1.4. Nombre del instrumento sujeto a validación: Encuesta-Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Fiorella Madeleine Salinas Alvarado

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				BAJA 21-40%				REGULAR 41-60%				BUENO 61-80%				MUY BUENO 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				X
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma Lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																				X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la imparcialidad																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				X
8. COHERENCIA	Evidencia coherencia entre variables, dimensiones e indicadores																				X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación, sobre los objetivos a lograr.																				X
10. PERTINENCIA	El instrumento es pertinente de ser aplicado																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa 85%
 Validación cualitativa Muy Buena

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, *26* de *03* de 2019



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: *HUÉRTAS NIQUÉN WALTER VICTOR*
- 1.2. Grado Académico del informante: *CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO*
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: *UNAC*
- 1.4. Nombre del instrumento sujeto a validación: Encuesta-Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Fiorella Madeleine Salinas Alvarado

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				BAJA 21-40%				REGULAR 41-60%				BUENO 61-80%				MUY BUENO 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															X					
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma Lógica																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X				
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la imparcialidad																X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos															X					
8. COHERENCIA	Evidencia coherencia entre variables, dimensiones e indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación, sobre los objetivos a lograr.																X				
10. PERTINENCIA	El instrumento es pertinente de ser aplicado																		X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa 80%
 Validación cualitativa BUENO

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, *25* de *03* de 2019



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: *CABALLERO RODRIGUEZ N. WALTER*
- 1.2. Grado Académico del informante: *DOCTOR*
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: *DIRECTOR(©) POS GRADO*
- 1.4. Nombre del instrumento sujeto a validación: Encuesta-Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Fiorella Madeleine Salinas Alvarado

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%		BAJA 21-40%				REGULAR 41-60%				BUENO 61-80%				MUY BUENO 81-100%					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																X				
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma Lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X				
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la imparcialidad																X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X				
8. COHERENCIA	Evidencia coherencia entre variables, dimensiones e indicadores																X				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación, sobre los objetivos a lograr.																X				
10. PERTINENCIA	El instrumento es pertinente de ser aplicado																X				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa 77.1
 Validación cualitativa *BUENO*

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, *25* de *03* de 2019

[Firma manuscrita]
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA EMPRESA



Centro de Imágenes
TOMOMEDIC

CONSTANCIA

La Gerente General de la Empresa Tomografía Médica S.A.C que suscribe ha tomado conocimiento de este trabajo de investigación académica y deja constancia que:

SALINAS ALVARADO, FIORELLA MADELEINE DNI 70125734

Fue autorizada para aplicar los instrumentos de recolección de datos de su investigación titulada:

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017”

Como condiciones, los tesisistas están obligados a:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información recibida (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás información, datos o materiales) que, con objeto del trabajo de investigación, le fue suministrada.
2. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la recolección de datos para la investigación.
3. No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el trabajo de investigación.

El tesisista asume que toda información y el resultado de su investigación serán de uso exclusivamente académico.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 29 de marzo de 2019



Centro de Imágenes
TOMOMEDIC
DRA. CARMEN HUERTA TORRES
Gerente General

SEDE SURCO
Calle La Conquista 145, Surco
Central: 610-3333 Anex. 1024 / 1128
1343 / 1186 / 1294 / 1312

SEDE SAN MIGUEL
Av. La Marina 2856, San Miguel
Central: 614-2222 Anex. 1772 / 1754
1765 / 1652 / 1619 / 1764

SEDE INDEPENDENCIA
Av. Carlos Izaguirre 153, Independencia
Central: 613-4444
Anex. 2167 / 2093 / 1972

SEDE S. J. LURIGANCHO
Av. Próceres de la Independencia 1764, S.J.L.
Central: 610-4545
Anex. 2308 / 2220

SEDE S. J. MIRAFLORES
Av. Belisario Suárez 998 - Zona C.
S. J. Miraflores (alt. Municipalidad de S.J.M.)
Central: 615-6767

SEDE HUARAZ
Jr. Huaylas 172, Independencia - Huaraz
Central: (043) 428811 Anex. 411

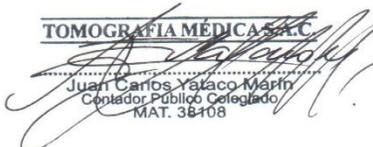
SEDE TRUJILLO
Av. Húsares de Junín 690
Urb. La Merced, Trujillo
Central: (044) 485-244

e-mail: asistentetomomedic01@sanpablo.com.pe www.sanpablo.com.pe

Santiago de Surco 02 de Enero de 2019

Señores Universidad Nacional del Callao

Es muy grato saludarlos y asimismo hacerles presente que estamos dejando constancia que la Srta. Fiorella Madeleine Salinas Alvarado, identificada con DNI N° 70125734, que se desempeña en el Área Contable de nuestra empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C, cuenta con autorización para el debido acceso a nuestra información financiera - contable que está necesitando en la elaboración de su tesis para optar por el título profesional de Contador Público en vuestra casa de estudios.

TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C

Juan Carlos Yalaco Marín
Contador Público Colegiado,
MAT. 38108

SEDE SURCO
La Conquista 145, Surco
510-3333 Anex. 1024 / 1128
13 / 1186 / 1294 / 1312

SEDE SAN MIGUEL
Av. La Marina 2955, San Miguel
Central: 614-2222 Anex. 1772 / 1754
1765 / 1652 / 1619 / 1764

SEDE INDEPENDENCIA
Av. Carlos Izaguirre 153, Independencia
Central: 613-4444
Anex. 2167 / 2093 / 1972

SEDE S. J. LURIGANCHO
Av. Próceres de la Independencia 1764, S.J.L.
Central: 610-4545
Anex. 2308 / 2220

SEDE S. J. MIRAFLORES
Av. Belisario Suárez 998 - Zona C,
S. J. Miraflores (alt. Municipalidad de S.J.M)
Central: 615-6767

SEDE HUARAZ
Jr. Huaylas 172, Independencia - Huaraz
Central: (043) 428811 Anex. 411

SEDE TRUJILLO
Av. Húsares de Junín 690
Urb. La Merced, Trujillo
Central: (044) 485-244

e-mail: asistentetomomedic01@sanpablo.com.pe www.sanpablo.com.pe

ANEXO 5: FICHA RUC

2/4/2019

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20502454111 TOMOGRAFIA MEDICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Número de Transacción : 43307568
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : TOMOGRAFIA MEDICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción : 09/07/2001
Fecha de Inicio de Actividades : 09/07/2001
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 29/11/2016
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 29/11/2016),BOLETA (desde 29/11/2016)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 8690 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA
Actividad Económica Secundaria 1 : -
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : **IMPORTADOR**
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : 1 - 4350642
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : - - 979185643
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : JYATACO@SANPABLO.COM.PE
Correo Electrónico 2 : pguillen@sanpablo.com.pe

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 8690 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA
Departamento : LIMA
Provincia : LIMA
Distrito : SANTIAGO DE SURCO
Tipo y Nombre Zona : URB. EL DERBY
Tipo y Nombre Vía : CAL. LA CONQUISTA
Nro : 145
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : -

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 09/07/2001
Número de Partida Registral : 11299325
Tomo/Ficha : 0415
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	09/07/2001	-	-	-

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

1/3

IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/07/2015	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	09/07/2001	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/01/2007	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2009	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	09/07/2001	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	28/09/2001	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	28/09/2001	-	-	-
SNP - LEY 19990	28/09/2001	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06246159	ALVAREZ BLAS JOSE FAUSTINO	GERENTE	15/02/1947	03/07/2001	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	- - -	- - -	-	-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06598492	ROSADO SILVA SARA ELENA	APODERADO	28/04/1958	26/04/2006	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. SALAMANCA PJ. LAS QUENAS 181	LIMA LIMA ATE	15 - -	-	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -32970717	ALVAREZ PEREZ GRETTEL DEL PERPETUO SOCORRO	ACCIONISTA	25/11/1975	09/07/2001	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	- - -	- - -	-	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06246159	ALVAREZ BLAS JOSE FAUSTINO	DIRECTORES	15/02/1947	19/07/2001	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -32970717	ALVAREZ PEREZ GRETTEL DEL PERPETUO SOCORRO	DIRECTORES	25/11/1975	19/07/2001	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09298865	HUIMAN TIPIANI BERTHA ELENA	DIRECTORES	29/03/1955	19/07/2001	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06246159	ALVAREZ BLAS JOSE FAUSTINO	SOCIO	15/02/1947	26/02/2003	-	0.780000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -32970717	ALVAREZ PEREZ GRETTEL DEL PERPETUO SOCORRO	SOCIO	25/11/1975	09/07/2001	-	0.100000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		
DOC. NACIONAL DE	HUIMAN TIPIANI BERTHA ELENA	SOCIO	29/03/1955	09/07/2001	-	99.120000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	-	-		

2/4/2019

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

IDENTIDAD
-09298865

-

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0007	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AV. BELISARIO SUAREZ 998	-	OTROS.
0008	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE AV. PRIMAVERA 999	-	OTROS.
0006	SUCURSAL	-	LIMA LIMA RIMAC	CAL. PATROCINIO 1280	-	OTROS.
0003	SUCURSAL	-	ANCASH HUARAZ INDEPENDENCIA	---- CENTENARIO JR. HUAYLAS 172	-	-
0001	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	URB. MONTERRICO AV. POLO 780	-	-
0005	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	URB. LAS FLORES 78 JR. LOS ZAFIROS Mz G Lote 10	A 2 CDRA.DE METRO DE S.J.DE LURIGANCHO	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	-	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	URB. INDUSTRIAL AV. CARLOS IZAGUIRRE 159	-	-
0004	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	URB. MARANGA AV. LA MARINA 2955	-	-

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT

Fecha:02/04/2019

Hora:18:19

ANEXO 6: ESTADOS FINANCIEROS



TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C
ESTADO INDIVIDUAL DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
 (Expresado en soles)



<u>ACTIVO</u>	<u>31.12.15</u>	<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>31.12.15</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Efectivo y Equivalente al Efectivo	795,647	Otros Pasivos Financieros	1,837,137
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	4,225,388	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	1,017,814
Cuentas por Cobrar - Relacionadas	5,160,874	Cuentas por Pagar - Relacionadas	3,168,049
Otras Cuentas por cobrar	117	Otras Cuentas por Pagar	101,237
Gastos Pagados por Anticipado	73,484	Provisiones	2,003,697
Otras Cuentas del Activo Corriente	117,253		
Total Activo Corriente	10,372,763	Total Pasivo Corriente	8,127,934
		Otros Pasivos Financieros	698,505
		Pasivo por Impto Rta Diferido	987,898
		Total Pasivo	9,814,338
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
Inversiones Financieras	634,435	Capital	551,070
Activo por Impuesto a la Renta Diferido	8,094	Capital Adicional	
Propiedad Planta y Equipo	10,460,631	Otras Reservas de Capital	110,214
Activos Intangibles	144,858	Resultados Acumulados	5,905,322
		Resultado del Ejercicio	5,239,837
Total Activo no Corriente	11,248,019	Total Patrimonio	11,806,443
TOTAL ACTIVO	21,620,782	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	21,620,782



TOMOGRFÍA MÉDICA S.A.C
ESTADO INDIVIDUAL DE RESULTADOS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en Soles)



	<u>31.12.15</u>
Prestacion de Servicios	24,250,812
(-) Costo de Servicio	(13,094,317)
UTILIDAD BRUTA	<u>11,156,495</u>
Gastos Administrativos	(3,119,190)
Gastos Ventas	(25,242)
RESULTADO DE OPERACION	<u>8,012,063</u>
Ingresos Financieros	98,634
Cargas Financieras	(744,671)
Otros Gastos e Ingresos	10,959
RESULTADO ANTES DE PART E IMPTOS	<u>7,376,983</u>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	<u>2,026,932</u>
RESULTADO ANTES DE RESERVA LEGAL	<u>5,350,051</u>
Distribucion Reserva Legal	<u>110,214</u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u><u>5,239,837</u></u>

TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C
NOTAS INDIVIDUALES A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
EXPRESADO EN SOLES

Nota 1: Efectivo y Equivalente al Efectivo

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Fondo Fijo	200
Banco Continental Soles	195,038
Banco Continental Dólares	1,534
Banco de Crédito del Perú Soles	537,120
Banco de Crédito del Perú Dolares	9,875
Scotiabank Soles	439
Banco de la Nacion	51,441
Total Efectivo y Equivalente al Efectivo	795,647

Nota 2: Cuentas por Cobrar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Facturas Terceros	4,225,388
Empresas Vinculadas (Nota 3)	5,082,038
Total	9,307,427

Nota 3: Empresas Vinculadas

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Por Cobrar Comerciales (Nota 2):	
CLINICA DE LA ALAMEDA SAC	
CLINICA DE LA MERCED SAC	877,183
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	641,707
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	276,530
CLINICA SAN GABRIEL SAC	853,689
CLINICA SAN PABLO SAC	1,631,016
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	801,913
Total por Cobrar:	5,082,038
Cuentas por Cobrar No Comerciales	
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	40,000
CLINICA SAN PABLO SAC	3,836
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	35,000
Total por Cobrar :	5,160,874

Por Pagar Comerciales (Nota 10):	
CLINICA DE LA ALAMEDA SAC	9,724
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	129,308
CLINICA LA MERCED SAC	1,821,891
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	2,672
CLINICA PRIMAVERA SAC	
CLINICA SAN GABRIEL SAC	541,607
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	221,291
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	5,276
ESCUELA SUPERIOR DE SALUD SAN PABLO	22,722
OPERACIONES Y PROYECTOS INTEGRALES S.A.C.	
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	1,162
Total Corto Plazo:	2,755,654
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	448
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	120,000
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	131,947
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	
ESCUELA SUPERIOR DE SALUD CHSP S.A.C.	160,000
Total Largo Plazo:	412,395
Total por Pagar:	3,168,049

Nota 4: Otras Cuentas por Cobrar

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Entregas a Rendir	117
Reclamaciones a Terceros	
Anticipo a Proveedores	
Total Otras Cuentas por Cobrar	117

Nota 5: Gastos Pagados por Anticipado

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Seguros Pagados por Adelantado	28,359
Otros Gastos Pagados por Anticipado	45,125
Total:	73,484

Nota 6: Inversiones Financieras

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Clinica San Pablo SAC	617,278
Operaciones y Proyectos Integrales	17,157
Total:	634,435

Nota 7: Propiedad Planta y Equipo

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Costo :	
Edificios y Otras Construcciones	122,518
Muebles y enseres	162,234
Equipos diversos	13,511,464
Unidad por Recibir	1,335,639
Total:	15,131,855
Depreciación Acumulada :	
Edificios y Otras Construcciones	19,535
Muebles y enseres	6,052,663
Equipos diversos	77,121
Total:	6,149,319
Neto	8,982,535

Nota 8: Intangibles

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Costo :	
Software	291,865
Amortización Acumulada :	
Software	147,007
	144,858

Nota 9: Cuentas por Pagar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Terceros	1,017,814
Empresas Vinculadas (Nota 3)	2,755,654
Empresas Vinculadas Largo Plazo (Nota 3)	412,395
Total	4,185,863

Nota 10: Otras Cuentas por Pagar

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Tributos	20,204
Beneficios a los Empleados	76,333
Otras Cuentas por Pagar	159
Total:	96,696

Nota 11: Pasivos Financieros

Este rubro comprende:

Concepto	2015
Sobregiros Bancarios	
Arrendamiento Financiero	2,294,307
(-) Intereses por Devengar	-107,190
(-) IGV Diferido	-349,979
Corriente	1,837,137
Arrendamiento Financiero	840,971
(-) Intereses por Devengar	-14,182
(-) IGV Diferido	-128,284
No Corriente	698,505



TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C
ESTADO INDIVIDUAL DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
(Expresado en soles)



<u>ACTIVO</u>	<u>31.12.16</u>	<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>31.12.16</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Efectivo y Equivalente al Efectivo	238,930	Otros Pasivos Financieros	844,141
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	4,851,699	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	1,934,779
Cuentas por Cobrar - Relacionadas	4,253,723	Cuentas por Pagar - Relacionadas	2,166,165
Otras Cuentas por cobrar	1,000	Otras Cuentas por Pagar	307,568
Gastos Pagados por Anticipado	34,258	Provisiones	1,246,614
Otras Cuentas del Activo Corriente	170,683		
Total Activo Corriente	9,550,292	Total Pasivo Corriente	6,499,267
		Otros Pasivos Financieros	478,701
		Pasivo por Impto Rta Diferido	1,406,580
		Total Pasivo	8,384,547
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
Inversiones Financieras	634,435	Capital	551,070
Activo por Impuesto a la Renta Diferido	22,400	Capital Adicional	-
Propiedad Planta y Equipo	8,935,036	Otras Reservas de Capital	110,214
Activos Intangibles	165,082	Resultados Acumulados	5,818,761
		Resultado del Ejercicio	4,442,653
Total Activo no Corriente	9,756,955	Total Patrimonio	10,922,698
TOTAL ACTIVO	19,307,247	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	19,307,247



TOMOGRFÍA MÉDICA S.A.C
ESTADO INDIVIDUAL DE RESULTADOS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
(Expresado en Soles)



	<u>31.12.16</u>
Prestacion de Servicios	26,502,844
(-) Costo de Servicio	(15,738,617)
UTILIDAD BRUTA	<u>10,764,226</u>
Gastos Administrativos	(4,065,291)
Gastos Ventas	(27,215)
RESULTADO DE OPERACION	<u>6,671,720</u>
Ingresos Financieros	92,943
Cargas Financieras	(303,529)
Otros Gastos e Ingresos	23,575
RESULTADO ANTES DE PART E IMPTOS	<u>6,484,710</u>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	2,042,056
RESULTADO ANTES DE RESERVA LEGAL	<u>4,442,653</u>
Distribucion Reserva Legal	
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u><u>4,442,653</u></u>

TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C
NOTAS INDIVIDUALES A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016
EXPRESADO EN SOLES

Nota 1: Efectivo y Equivalente al Efectivo

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Banco Continental Soles	208,075
Banco Continental Dólares	7,337
Banco de Crédito del Perú Soles	41,681
Banco de Crédito del Perú Dolares	-50,205
Scotiabank Soles	15,825
Banco de la Nacion	16,217
Total Efectivo y Equivalente al Efectivo	238,930

Nota 2: Cuentas por Cobrar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Facturas Terceros	4,851,699
Empresas Vinculadas (Nota 3)	4,253,723
Total	9,105,422

Nota 3: Empresas Vinculadas

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Por Cobrar Comerciales (Nota 2):	
CLINICA DE LA ALAMEDA SAC	
CLINICA DE LA MERCED SAC	1,155,515
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	516,605
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	354,102
CLINICA SAN GABRIEL SAC	737,635
CLINICA SAN PABLO SAC	793,046
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	696,820
Total por Cobrar:	4,253,723

Por Pagar Comerciales (Nota 10):	
CLINICA DE LA ALAMEDA SAC	
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	195,852
CLINICA LA MERCED SAC	357,713
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	86,324
CLINICA PRIMAVERA SAC	
CLINICA SAN GABRIEL SAC	302,206
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	707,638
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	30,868
ESCUELA SUPERIOR DE SALUD SAN PABLO	15,935
OPERACIONES Y PROYECTOS INTEGRALES S.A.C.	308,930
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	
Total Corto Plazo:	2,005,467
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	697
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	
ESCUELA SUPERIOR DE SALUD CHSP S.A.C.	160,000
Total Largo Plazo:	160,697
Total por Pagar:	2,166,165

Nota 4: Otras Cuentas por Cobrar

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Entregas a Rendir	1,000
Total Otras Cuentas por Cobrar	1,000

Nota 5: Gastos Pagados por Anticipado

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Seguros Pagados por Adelantado	29,638
Otros Gastos Pagados por Anticipado	4,620
Total:	34,258

Nota 6: Inversiones Financieras

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Clinica San Pablo SAC	617,278
Operaciones y Proyectos Integrales	17,157
Total:	634,435

Nota 7: Propiedad Planta y Equipo

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Costo :	
Edificios y Otras Construcciones	122,518
Muebles y enseres	134,651
Equipos diversos	13,270,626
Unidad por Recibir	
Total:	13,527,795
Depreciación Acumulada :	25,661
Edificios y Otras Construcciones	4,475,923
Muebles y enseres	91,174
Equipos diversos	
Total:	4,592,759
Neto	8,935,036

Nota 8: Intangibles

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Costo :	
Software	265,538
Amortización Acumulada :	
Software	100,456
	165,082

Nota 9: Cuentas por Pagar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Terceros	1,934,779
Empresas Vinculadas (Nota 3)	2,005,467
Empresas Vinculadas Largo Plazo (Nota 3)	160,697
Total	4,100,944

Nota 10: Otras Cuentas por Pagar

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Tributos	206,150
Beneficios a los Empleados	101,418
Cuentas por Pagar a accionistas	-
Total:	307,568

Nota 11: Pasivos Financieros

Este rubro comprende:

Concepto	2016
Sobregiros Bancarios	
Arrendamiento Financiero	1,063,738
(-) Intereses por Devengar	-57,331
(-) IGV Diferido	-162,265
Corriente	844,141
Arrendamiento Financiero	631,175
(-) Intereses por Devengar	-56,193
(-) IGV Diferido	-96,281
No Corriente	478,701



TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C
ESTADO INDIVIDUAL DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
 (Expresado en soles)



<u>ACTIVO</u>	<u>31.12.17</u>	<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>31.12.17</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Efectivo y Equivalente al Efectivo	647,306	Otros Pasivos Financieros	1,509,558
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	4,572,374	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	1,691,732
Cuentas por Cobrar - Relacionadas	5,217,120	Cuentas por Pagar - Relacionadas	673,458
Otras Cuentas por cobrar	142	Otras Cuentas por Pagar	1,783,484
Gastos Pagados por Anticipado	44,491	Provisiones	1,359,988
Otras Cuentas del Activo Corriente	-		
Total Activo Corriente	<u>10,481,434</u>	Total Pasivo Corriente	<u>7,018,220</u>
		Otros Pasivos Financieros	4,899,004
		Pasivo por Impto Rta Diferido	1,446,760
		Total Pasivo	<u>13,363,985</u>
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
Inversiones Financieras	634,435	Capital	551,070
Activo por Impuesto a la Renta Diferido	103,271	Capital Adicional	2,769
Propiedad Planta y Equipo	15,234,770	Otras Reservas de Capital	110,214
Activos Intangibles	174,860	Resultados Acumulados	7,403,970
		Resultado del Ejercicio	5,196,761
Total Activo no Corriente	<u>16,147,336</u>	Total Patrimonio	<u>13,264,784</u>
TOTAL ACTIVO	<u><u>26,628,770</u></u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u><u>26,628,770</u></u>



TOMOGRFÍA MÉDICA S.A.C

ESTADO INDIVIDUAL DE RESULTADOS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Expresado en Soles)



	<u>31.12.17</u>
Prestacion de Servicios	29,728,034
(-) Costo de Servicio	(18,473,791)
UTILIDAD BRUTA	<u>11,254,242</u>
Gastos Administrativos	(3,363,824)
Gastos Ventas	(151,877)
RESULTADO DE OPERACION	<u>7,738,541</u>
Ingresos Financieros	88,819
Cargas Financieras	(238,361)
Otros Gastos e Ingresos	68,092
RESULTADO ANTES DE PART E IMPTOS	<u>7,657,093</u>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	<u>2,460,332</u>
RESULTADO ANTES DE RESERVA LEGAL	<u>5,196,761</u>
Distribucion Reserva Legal	<u> </u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u><u>5,196,761</u></u>

TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C
NOTAS INDIVIDUALES A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
EXPRESADO EN SOLES

Nota 1: Efectivo y Equivalente al Efectivo

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Fondo Fijo	200
Banco Continental Soles	235,423
Banco Continental Dólares	11,246
Banco de Crédito del Perú Soles	131,309
Banco de Crédito del Perú Dolares	26,174
Scotiabank Soles	129,313
Banco de la Nacion	113,642
Total Efectivo y Equivalente al Efectivo	647,306

Nota 2: Cuentas por Cobrar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Facturas Terceros	4,572,374
Empresas Vinculadas (Nota 3)	5,217,120
Total	9,789,495

Nota 3: Empresas Vinculadas

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Por Cobrar Comerciales (Nota 2):	
CLINICA DE LA ALAMEDA SAC	
CLINICA DE LA MERCED SAC	842,598
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	875,276
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	201,581
CLINICA SAN GABRIEL SAC	578,781
CLINICA SAN PABLO SAC	1,722,766
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	996,119
Total por Cobrar:	5,217,120

Por Pagar Comerciales (Nota 10):	
CLINICA JESUS DEL NORTE SAC	77,601
CLINICA LA MERCED SAC	136,025
CLINICA NUEVO SAN JUAN SAC	2,841
CLINICA SAN GABRIEL SAC	73,975
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	265,123
CLINICA SANTA MARIA DEL SUR SAC	20,674
OPERACIONES Y PROYECTOS INTEGRALES S.A.C.	94,386
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	1,743
TEMPLO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	526
Total Corto Plazo:	672,894
CLINICA SAN PABLO S.A.C.	564
SERVICIOS SERVIAL S.A.C.	
ESCUELA SUPERIOR DE SALUD CHSP S.A.C.	
Total Largo Plazo:	564
Total por Pagar:	673,458

Nota 4: Otras Cuentas por Cobrar

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Entregas a Rendir	142
Total Otras Cuentas por Cobrar	142

Nota 5: Gastos Pagados por Anticipado

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Seguros Pagados por Adelantado	19,781
Otros Gastos Pagados por Anticipado	24,709
Total:	44,491

Nota 6: Inversiones Financieras

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Clinica San Pablo SAC	617,278
Operaciones y Proyectos Integrales	17,157
Total:	634,435

Nota 7: Propiedad Planta y Equipo

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Costo :	
Edificios y Otras Construcciones	122,518
Muebles y enseres	802,155
Equipos diversos	19,970,128
Unidad por Recibir	
Total:	20,894,801
Depreciación Acumulada :	
Edificios y Otras Construcciones	31,878
Muebles y enseres	149,459
Equipos diversos	5,478,784
Total:	5,660,122
Neto	15,234,680

Nota 8: Intangibles

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Costo :	
Software	309,142
Amortización Acumulada :	
Software	-134,281
	443,423

Nota 9: Cuentas por Pagar Comerciales

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Terceros	1,691,732
Empresas Vinculadas (Nota 3)	672,894
Empresas Vinculadas Largo Plazo (Nota 3)	564
Total	2,365,190

Nota 10: Otras Cuentas por Pagar

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Tributos	1,067,986
Beneficios a los Empleados	715,498
Total:	1,783,484

Nota 11: Pasivos Financieros

Este rubro comprende:

Concepto	2017
Sobregiros Bancarios	
Arrendamiento Financiero	2,293,240
(-) Intereses por Devengar	-433,866
(-) IGV Diferido	-349,816
Corriente	1,509,558
Arrendamiento Financiero	6,447,283
(-) Intereses por Devengar	-564,795
(-) IGV Diferido	-983,484
No Corriente	4,899,004

ANEXO 7: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Observaciones
1	Políticas y procedimientos				
1a	¿Existen?	X			
1b	¿Son adecuados?	X			son adecuados en forma general pero deberian mejorarse y adaptarse según las condiciones de la empresa
1c	¿Son claros?	X			
1d	¿Están expresados por escrito?	X			Lo elabora el área de procesos
1e	¿Se difunden en su totalidad?		X		Parte del personal desconoce los procedimientos
2	Supervision y evaluación				
2a	¿Se controla eficientemente la cartera?		X		
2b	¿Se tiene un control adecuado y actualizado?		X		No siempre los reportes están actualizados
3	Concesión de créditos a los clientes				
3a	¿Se estudian los antecedentes del cliente?		X		
3b	¿Qué aprobaciones se requieren?			X	No hay ninguna aprobación formal
3c	¿Se encuentra establecido el importe que como crédito puede concederse a cada cliente?		X		No hay un límite establecido
3d	¿Los montos de los créditos otorgados son revisados?			X	Se revisan de forma general cuando son clientes nuevos
4	Cobranzas				
4a	¿Se logra la recuperación al 100%?		X		
5	Reportes				
5a	¿Se elaboran de manera oportuna?		X		
5b	¿Hay plazos fijados?		X		
5c	¿A quien o quienes se informa?			X	Gerencia Financiera Corporativa
	¿Se reporta diariamente la gestión de cobros?		X		Se debería pero no se realiza
6	Conciliaciones y medios de cobro				
6a	¿Se concilia adecuadamente con las compañías deudoras?		X		Las conciliaciones no son frecuentes
6b	¿Se remiten las cartas dentro de los plazos establecidos?		X		Se envían las cartas fuera de plazo
6c	¿Se monitorean con los responsables de pago de las compañías deudoras?		X		Solo en algunos casos se monitorea constantemente, en otros no.
6d	¿Se visitan frecuentemente visitas a los clientes?		X		Las visitas deberían ser cada que van a vencer las facturas, pero se realizan fuera de cronograma.
Elaborado por: Fiorella Madeleine Salinas Alvarado					
Fecha: 12.01.2019					

ANEXO 8: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
		Página:	Nov -2019
			1 de 6

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

ADVERTENCIA:

El presente documento es propiedad del Grupo San Pablo, y no puede ser reproducido en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el conocimiento y autorización de la Gerencia Administrativa o personal responsable de su control.

ELABORADO/MODIFICADO:	REVISADO:	APROBADO:
Equipo de Procesos	Coordinador de Cobranzas	Gerencia Corporativa
	Jefe de Cobranzas	
Equipo de Procesos	Deivis Garrido Wilder Linarez	Teresa Rivera
18/08/2014	07/10/2014	25/10/2014

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014 Nov -2019
		Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS Y/O BASE LEGAL	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	3
5. RESPONSABLES.....	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. REGISTROS	6
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
			Nov -2019
		Página:	1 de 6

1.OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el adecuado desarrollo de las cobranzas según las disposiciones y lineamientos aprobados por la Gerencia y personal responsable del área.

2.ALCANCE

El presente documento aplica a todo el personal responsable de las Cobranzas y pertenecientes a la Cadena Productiva, comienza desde el control de las atenciones (Admisión) realizadas hasta el ingreso del dinero a la cuenta bancaria de las empresas del Grupo San Pablo.

3.REFERENCIAS Y/O BASE LEGAL

- Reglamento de la Ley N° 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera

4.TERMINOS Y DEFINICIONES

Comprobante de Pago: Es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios.

Cobro: transacción económica que implica el pago de una deuda

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
			Nov -2019
		Página:	1 de 6

5. RESPONSABLES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES PRINCIPALES
Admisión	<ul style="list-style-type: none"> Validar las atenciones Crear registros
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los expedientes y proceder a emitir el comprobante de pago
Tramas	<ul style="list-style-type: none"> Validar con las compañías deudoras las atenciones detalladas en cada comprobante emitido
Colocaciones	<ul style="list-style-type: none"> Llevar las facturas a las compañías.
Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a las cuentas por cobrar Verificar y validar abono en cuenta de las empresas del Grupo San Pablo.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA	PROCEDIMIENTOS
Admisión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear de registros por pacientes 2. Elaborar reporte de los registros 3. Ingresar al Sistema Clínico todas las atenciones de los pacientes según número de registro 4. Enviar los expedientes al área de Facturación

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
			Nov -2019
		Página:	1 de 6

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	
ÁREA	PROCEDIMIENTOS
Facturación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar los expedientes y se arman según número de registro 2. Verificar que los expedientes estén completos y con las constancias de las atenciones de todas las áreas 3. Enviar los expedientes al área de Auditoría Médica 4. Emitir comprobante de pago 5. Enviar la información por lote al área de Tramas
Tramas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar los lotes de lo facturado 2. Validar la información de lo facturado con las compañías deudoras (importes, coaseguros, diagnósticos, coberturas entre otros). 3. Enviar las tramas a las compañías deudoras 4. Recepcionar la aprobación de las compañías y adjuntarlo a los lotes de facturas
Colocaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar las facturas y separarlas por compañías 2. Ingresar al Sistema Clínico el estado de las facturas 3. Llevar las facturas a las compañías 4. Ingresar los cargos de la recepción

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
			Nov -2019
		Página:	1 de 6

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	
ÁREA	PROCEDIMIENTOS
Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que las facturas emitidas se encuentren en estado colocado y sacar un reporte de la deuda a la fecha de cada una de las compañías 2. Revisar los convenios que se tengan y 7 días antes de la fecha de vencimiento (30 días), enviar los correos de recordatorios de vencimientos de deuda. 3. Una vez vencida la deuda enviar una carta solicitando el compromiso de pago por parte de la compañía deudora 4. Pasada la fecha de vencimiento, y si no se encuentra respuesta de pago, enviar la Carta N° 1 5. Después del envío de la Carta N° 1 (7 días), se realiza el envío de la Carta N° 2. 6. En caso la compañía no muestre indicadores de pago realizar el envío de la carta N° 3. 7. De no encontrar respuesta se le informa al cliente mediante Carta Notarial (N° 4) que se informara a las centrales de riesgos sobre sus deudas y se continua el proceso de cobro mediante el área legal del Grupo según indicaciones corporativas. 8. En caso el cliente cumpla con el pago de sus deudas, verificar en los bancos los abonos realizados por la empresa. 9. Realizar la cancelación del documento en el sistema clínico. 10. Emitir carta de no adeudo cuando las compañías subsanen sus deudas. 11. Enviar un nuevo reporte de deuda a las compañías. 12. Continuar con las gestiones de cobranzas vía correo, teléfono, visitas a las empresas entre otros.

	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS	Código:	CSP.TES.P.02
		Versión:	V.01
		Vigencia desde - al :	Nov -2014
		Página:	Nov -2019
			1 de 6

7. REGISTROS

Nombre del Registro	Código del Registro
<ul style="list-style-type: none"> • Facturado • Puesto en cobranza • Colocado • Cancelado 	F P/C C CN

8. CONTROL DE CAMBIOS

Vers.	Fecha de Vigencia	Breve descripción del cambio	Sección(es) afectada(s)
V.01	01/11/2014	Creación del Documento	--

En el presente control de cambios se presentará las 3 últimas versiones realizadas

ANEXO 9: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL

ÁREA: DE COBRANZAS

ADVERTENCIA:

El presente documento es propiedad de la empresa, y no puede ser reproducido en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el conocimiento y autorización de la Gerencia Administrativa o personal responsable de su control.

ELABORADO: Equipo de Procesos	REVISADO: Coordinador de Cobranzas	APROBADO: Gerente Administrativo
Equipo de Procesos	Devis Garrido	Ing. Javier Ríos
20/11/2014	15/01/2015	21/01/2015

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

INDICE

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	ORGANIGRAMA DEL ÁREA
4.	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO
5.	CONTROL DE CAMBIOS

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

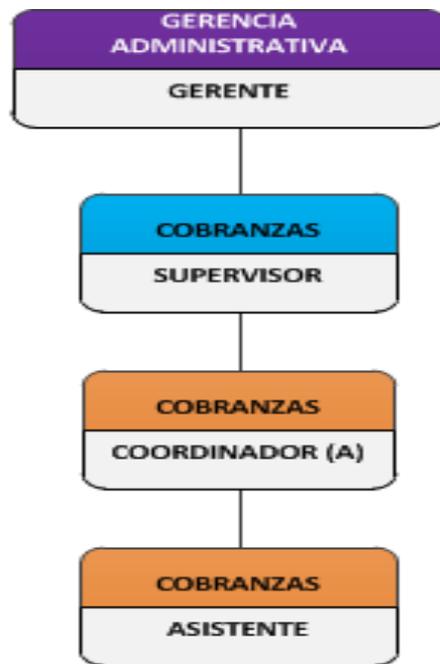
1.OBJETIVO

Describir la estructura y funciones del área de Cobranzas, así como especificar las líneas de autoridad, de interrelación y responsabilidades inherentes al cargo.

2.ALCANCE

El alcance de aplicación de este manual se circunscribe a todo el personal del Área de Cobranzas de la Clínica, teniendo carácter obligatorio su conocimiento.

3.ORGANIGRAMA



RESEÑA	Planilla CSP	Planilla Grupo SP
--------	--------------	-------------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

4. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES

DEL PUESTO

4.1. OBJETIVOS DEL ÁREA

El área de Cobranzas, tiene como principales objetivos los siguientes:

- a. Lograr la recuperación “cobranza” del 100% de las facturas colocadas.
- b. Colocación óptima teniendo en cuenta los tiempos y plazos de las Compañías de Seguros.
- c. Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

4.2. PUESTOS, PERFILES Y FUNCIONES

4.2.1. Relación de puestos:

- Supervisor de Cobranzas
- Coordinador de Cobranzas
- Asistente de Cobranzas

SUPERVISOR DE COBRANZAS
El perfil y funciones del puesto de Supervisor de Cobranzas se describen en el Manual de Funciones Corporativo de Cobranzas.

COORDINADOR DE COBRANZAS	
Descripción	Información de Detalle
Reporta a:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Administrativa • Jefe de Operaciones Corporativo
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Cobranzas • Auxiliar de Cobranzas



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA
DE COBRANZAS**

Código:	GRH.MF.25
Versión:	V.02
Vigencia:	22/01/2019
Página:	1 de 6

PERFIL DE PUESTO		
Educación y Formación:	Estudios Técnicos o Universitarios (De preferencia) Contabilidad, Administración, afines.	
Experiencia:	02 años en puestos afines	
Otros conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> Ms. Office nivel Intermedio Curso-Taller en convenios y pólizas de seguro (Deseable) 	
Competencias y Habilidades:	Descripción	Escala
	Claridad de Propósito	Superior
	Orientación al Cliente	Superior
	Capacidad Resolutiva	Superior
	Comunicación Efectiva	Superior
	Cercanía y Relacionamento	Superior
	Desarrollo Personal	Superior
FUNCIONES DEL PUESTO		
<u>FUNCIONES GENERALES:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Planificar y supervisar las actividades que se desarrollan en el área. Elaborar, implementar y controlar el reporte de indicadores del área. Supervisar los estados de cuenta y planificar las estrategias de cobranza. Realizar la supervisión en campo y reforzar la gestión de cobranza de los gestores de cobranzas. Gestionar las conciliaciones de cuentas por cobrar a CIAS de seguros mediante visitas. 		
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar y coordinar la Gestión de Cobranzas en Sedes Proponer mejoras y reforzar los procedimientos realizados para optimizar el trabajo en el área. Elaborar reportes y otros informes por encargo de la Gerencia de Sede y/o Jefe de Operaciones Corporativo. 		
<u>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Conciliar las Cuentas por Cobrar con las Compañías de Seguros que tengan inconvenientes de pago o más de antigüedad. Comunicarse con las Compañías de Seguros para revisar condiciones de Facturas. Mantener permanente contacto con los responsables del pago de las diferentes compañías. Remitir cartas de deuda, a los clientes deudores. Revisar y firmar el cobro de vales de movilidad. Prepara y gestionar la colocación de facturas del exterior y provincias. Otras funciones que le asigne la Gerencia de Sede. 		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

ASISTENTE DE COBRANZAS		
Descripción	Información de Detalle	
Reporta a:	Coordinador de Cobranzas	
Supervisa a:	-	
PERFIL DE PUESTO		
Educación y Formación:	Estudios Técnicos o Universitarios (De preferencia) Contabilidad, Administración, afines.	
Experiencia:	01 año en puestos afines	
Otros conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> Ms. Office nivel Intermedio Curso-Taller en convenios y pólizas de seguro (Deseable) 	
Competencias y Habilidades:	Descripción	Escala
	Claridad de Propósito	Promedio
	Orientación al Cliente	Promedio
	Capacidad Resolutiva	Promedio
	Comunicación Efectiva	Promedio
	Cercanía y Relacionamento	Promedio
	Desarrollo Personal	Promedio
FUNCIONES DEL PUESTO		
<u>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de abonos en cuenta corriente mediante cheques de gerencia en bancos. 		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

- Depurar comprobantes de pago (facturas y boletas), canceladas.
- Ingresar en el sistema los abonos realizados por las compañías que se recopilaron de las páginas Web de bancos para la cancelación de las facturas (Clínica San Pablo, Huaraz, Sede Sur, Centro Odontológico, Servicios Servial, Tomografía Médica, clínica Santa María del Sur otros).
- Registrar los cheques, elaborar las planillas de cobranzas y remitirlas a los interesados.
- Generar un archivo en formato Excel de la data de Detracciones, remitidas diariamente por el Departamento de Contabilidad.
- Ingreso de Retenciones y Detracciones de pago al sistema. Remitir certificados de retención de Contabilidad.
- Elaborar reportes y otros informes por encargo de la Gerencia de Sede y/o Jefe de Operaciones Corporativo.
- Revisar, filtrar y otorgar la conformidad a los expedientes recepcionados y preparar facturas, expedientes por tipo y destinos de entrega.
- Recojo de cheques de Gerencia en bancos.
- Control de comprobantes de pago colocadas por día y mes en el sistema.
- Gestionar la cobranza de cuentas por cobrar al crédito.
- Mantener permanente contacto con los responsables del pago de la diferente compañía, en coordinación con la empresa deudora vía e-mail y por teléfono.
- Participar de las conciliaciones y depuración de los estados de cuentas de las compañías.
- Realizar la cobranza preventiva (llamadas telefónicas, envío de correos informativos, cartas de cobranzas).
- Realizar el seguimiento de los compromisos de pagos de la cartera de clientes.
- Evaluar y gestionar el envío de cartas notariales, según evaluación del caso.
- En caso sea necesario se deberá realizar visitas a los clientes (conciliación de deuda, recoger cheque, entregar cartas, etc.).
- Registrar los cheques, elaborar las planillas de cobranzas y remitirlas a los interesados.
- Realizar la cancelación de facturas, ingreso de Detracción y Retención en el Sistema clínico.
- Reportar diariamente la gestión realizada, según cartera asignada.
- Elaborar reportes y otros informes por encargo de la Gerencia de Sede y/o Jefe de Operaciones Corporativo.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL AREA DE COBRANZAS	Código:	GRH.MF.25
		Versión:	V.02
		Vigencia:	22/01/2019
		Página:	1 de 6

5. CONTROL DE CAMBIOS

Vers.	Fecha de Vigencia	Breve descripción del cambio	Sección(es) afectada(s)
V.01	29/01/2015	Creación del Documento	---
V.02	21/01/2019	Actualización de funciones y perfiles de puesto	Punto 4.

En el presente control de cambios se presentará las 3 últimas versiones realizadas