

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



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

**“GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA EMPRESA GRUPO OD
SAN MARCOS S.A.C”**

AUTOR

AURORA CANDY GUERRERO MORALES

ASESOR: Noeding Edith, Cárdenas Lara

Callao – 2023

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Walter Víctor Huertas Niquen	Presidente
Dr. Rosa Victoria Mesias Ratto	Secretaria
Mg. Luis Eduardo Romero Dueñez	Miembro vocal
Mg. Wilmer Arturo, Vilela Jimenez	Miembro suplente

ASESOR: Noeding Edith, Cárdenas Lara

N.º de Libro: 01

Nº de folio 09

INCISO 1.5,

Nº DE ACTA 16-2023-04-CT-TSP-UNAC-FCC

RESOLUCION DE APROBACION DEL JUARADO 433-2023-CFCC

FECHA 05-10-23

Document Information

Analyzed document	Archivo 1.1A,Guerrero Morales,Aurora Candy . Titulo-2023..docx (D175248355)
Submitted	2023-10-04 23:23:00
Submitted by	MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA
Submitter email	mepingoz@unac.edu.pe
Similarity	3%
Analysis address	manuel.enrique.pingo.zapata.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A,Cárdenas Alarcón, Giovanni Angélica-Pregrado-2023.doc..docx Document Archivo1. 1A,Cárdenas Alarcón, Giovanni Angélica-Pregrado-2023.doc..docx (D173521454) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A, Palomino Nunura, Keny Jean Paul-Pregrado-2023.docx Document Archivo1. 1A, Palomino Nunura, Keny Jean Paul-Pregrado-2023.docx (D173521685) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A Bravo Valverde Janise Ilaine -Pregrado-2023.doc..docx Document Archivo1. 1A Bravo Valverde Janise Ilaine -Pregrado-2023.doc..docx (D173521419) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo 1. 1A. Nina Huaraya Karla. Titulo 2023.doc..docx Document Archivo 1. 1A. Nina Huaraya Karla. Titulo 2023.doc..docx (D172184046) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo 1. 1A. Escalante Vasquez Wesly. Titulo 2023.doc..docx Document Archivo 1. 1A. Escalante Vasquez Wesly. Titulo 2023.doc..docx (D172184722) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 2
W	URL: https://books.google.com.pe/books?id=xLXHEAAQBAJ&pg=PA8&lpg=PA8&dq=La+tesorer%C3%ADa+comprend... Fetched: 2023 10-04 23:23:00	 2
SA	Proyecto tesis Ich 2020.pdf Document Proyecto tesis Ich 2020.pdf (D64789031)	 2

Entire Document

Document Information

Analyzed document	Archivo 2.1A, Guerrero Morales, Aurora Candy. Titulo- 2023.Referencias - doc..docx (D175248447)
Submitted	10/4/2023 11:25:00 PM
Submitted by	MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA
Submitter email	mepingoz@unac.edu.pe
Similarity	17%
Analysis address	manuel.enrique.pingo.zapata.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo2. 1A, Silva Perez, Paul Humberto-Pregrado-2023. Referencias.doc..docx Document Archivo2. 1A, Silva Perez, Paul Humberto-Pregrado-2023. Referencias.doc..docx (D173521828) Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe Receiver: mepingoz.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	EF TT1 Cuadros y Bautista 8613-1.docx Document EF TT1 Cuadros y Bautista 8613-1.docx (D110441214)	 4
W	URL: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32097/1/T4922i.pdf Fetched: 7/16/2021 10:16:36 PM	 1
SA	FINAL_PT_TALLER DE TESIS 1 20783 SALVADOR PANTA MILAGROS GERALDINE.docx Document FINAL_PT_TALLER DE TESIS 1 20783_SALVADOR PANTA MILAGROS GERALDINE.docx (D141770248)	 1

Entire Document

VII REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

83%

MATCHING BLOCK 1/7

SA

Archivo2. 1A, Silva Perez, Paul Humberto-Pregr ... (D173521828)

Amaya Pineda , J. S. (2019). Elaboración de procesos contables y de tesorería para la Empresa Transportamos Servicio Especial S.A.S.

Montería: <https://core.ac.uk/download/pdf/286767396.pdf>. Carranza , R. K., & Carranza , R. G. (2018). Lambayeque: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/1864>.

De Carmen de Pablos, H., Hermoso AgiusLópez H, J. J., Santiago Martín, ,. R., & Medina Salgado, S. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Madrid:

46%

MATCHING BLOCK 2/7

SA

EF TT1 Cuadros y Bautista 8613-1.docx (D110441214)

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=libros+de+organizacion&ots=V4cslqQpwa&sig=oxVDC2alg90AXPGFD_74tuebWeg#v=onepage&q&f=false

Estupiñan Gaitán, R. (2020). Análisis financiero y de gestión. Bogotá:

https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_financiero_y_de_gesti%C3%B3n/PLYkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Rodrigo+Estupi%C3%B1an+Gait%C3%A1n%22&printsec=frontcover.

García Chuquispuma, S. P. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de tesorería de la Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.A., Rubro transportes de Carga Cañete-2018 . Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26063>.



ACTA DE EXPOSICIÓN N°016-2023-04-CT-TSP/UNAC/FCC
DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LIBRO N° 01 FOLIO N° 9 INC. 15 del ACTA N°016-2023-04 DE EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

A los 08 días del mes de octubre, del año 2023, siendo las 11:03 horas, se reunieron, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DEL CICLO TALLER DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL 2023-04, para la obtención del TÍTULO profesional de Contador Público de la Facultad de Ciencias Contables conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN	:	PRESIDENTE
DRA. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO	;	SECRETARIA
MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ	:	MIEMBRO VOCAL
MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ	:	MIEMBRO SUPLENTE
MG. NOEDING EDITH, CÁRDENAS LARA	:	ASESOR

Previa lectura de la Resolución de Consejo de Facultas N°433 de fecha 05 de octubre del 2023, de la designación del Jurado de Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-04, se da inicio al acto de exposición de la Bachiller: GUERRERO MORALES, AURORA CANDY,; quien habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de Contador Público expone el informe titulado: "GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA EMPRESA GRUPO OD SAN MARCOS S.A.C", cumpliendo con la exposición en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se da inició a la exposición de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó:

Dar por APROBADO con la escala de calificación cualitativa BUENO y la calificación cuantitativa 15, del presente Informe, conforme a los dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU, del 15 de junio del 2023.


DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN
Presidente


MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ
Vocal


DRA. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO
Secretaria


MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ
Miembro Suplente



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**INFORME FAVORABLE DE LA EXPOSICIÓN DEL
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
N° 016-2023-04-CT-TSP/FCC/UNAC**

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA EMPRESA GRUPO OD SAN MARCOS S.A.C"

AUTOR: GUERRERO MORALES, AURORA CANDY,

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las...~~11~~: ~~23~~ horas del día **DOMINGO, 08 de octubre del 2023**, y luego de escuchar la exposición, el Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-04, por unanimidad no encuentran observación alguna, por lo que la Bachiller queda **Expedito** para realizar el trámite, para el Título Profesional por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional.

DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN
Presidente

DRA. ROSA VICTORIA MESTAS RATTO
Secretaria

MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ
Vocal

MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ
Miembro Suplente

Por consiguiente, como se indica en el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado que a la letra dice: en el Art 58 El resultado de la calificación es inapelable e irrevisable. Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (SI LAS HUBIERA) formuladas por el jurado y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendario, presentando el informe de trabajo de investigación o tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en no más de siete (07) días calendario emiten su DICTAMEN COLEGIADO. El jurado no hará observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen.

Con ello, el participante queda **EXPEDITO** para realizar el empestado del trabajo de investigación, tesis y/o trabajo de suficiencia profesional, según corresponda y continuar con los trámites para la obtención de su grado, título profesional o título de segunda especialidad.

Ciudad Universitaria: Av. Juan Pablo II N°306 Bellavista – Callao

Teléfono: 429-6101 / 429-3131

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre por darme su apoyo en mi carrera profesional y poder lograr mis objetivos, a mis hijos, por darme las fuerzas que necesito a diario para poder continuar en este camino.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a la Universidad Nacional del Callao, por haberme permitido formar parte de su alumnado, de sus aulas y compartir momentos inolvidables. Y a todos los docentes que me apoyaron en la asesoría de este trabajo de suficiencia profesional

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	2
ÍNDICE DE FIGURAS	3
INTRODUCCIÓN	4
I. ASPECTOS GENERALES	6
1.1. Objetivos	6
1.1.1. Objetivo general	6
1.1.2. Objetivos específicos	6
1.2. Organización de la Empresa Grupo OD San Marcos S.A.C	7
1.2.1. Descripción general de la empresa	7
1.2.2. Presentación	21
1.2.3. Organización de la empresa	23
1.2.4. Herramientas tecnológicas y de gestión	28
1.3. Otras Organizaciones Empresariales	31
II. FUNDAMENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	32
2.1. Marco Teórico	32
2.1.1. Antecedentes Internacionales	32
2.1.2. Antecedentes Nacionales	36
2.1.3. Marco Conceptual	39
2.1.4. Marco Normativo o Legal	40
2.1.4.1. Marco Normativo	40
2.1.5. Definición de términos básicos	43
2.2. Descripción de las Actividades Desarrolladas	44
2.2.1. GRUPO O.D SAN MARCOS S.A.C	44
2.2.2. V.S ENTERPRISE E.I.R.L.	55
2.2.3. TGESTIONA SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L.	56
III. APORTES REALIZADOS	62
IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	74
V. RECOMENDACIONES	79
VI. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	80
VII. ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Accionistas de la Empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.	8
Tabla 2 Relación de Principales Proveedores.	19
Tabla 3 Asiento de venta	48
Tabla 4 Asiento de pago a proveedores.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo de la Empresa	8
Figura 2 Ubicación de la Empresa	9
Figura 3 Línea de Tiempo	10
Figura 4 Muestra de una Radiografía Panorámica	11
Figura 5 Muestra de Rayos x Periapical.....	12
Figura 6 Muestra de una Tomografía Dental.....	13
Figura 7 Fotografía de un paciente que se realizó un diseño de sonrisa	14
Figura 8 Muestra de Exodoncia	14
Figura 9 Muestra de Endodoncia	15
Figura 10 Muestra de una Curación Dental de un Niño	16
Figura 11 Fotografía de una Paciente que Lleva un Tratamiento Ortodóntico. 16	
Figura 12 Colocación de un Implante.....	17
Figura 13 Fotografía de los Dientes de una Persona con Problemas de Periodontitis	18
Figura 14 Muestra de una Profilaxis y Destartraje	18
Figura 15 Muestra de una prótesis total superior e inferior.....	19
Figura 16 Logo de la empresa Betty Dent S.A.C.....	20
Figura 17 Logo de la empresa E.B Pareja Lecaros S.A	20
Figura 18 Logo de la empresa Corporación Chambergo S.A.C.....	20
Figura 19 Logo de la empresa A. tarrillo S.A.....	21
Figura 20 Local comercial principal.....	21
Figura 21 Organigrama general de la empresa	24
Figura 22 Logo del Sistema Dental System	29
Figura 23 Imagen de la descarga de facturas y boletas.....	29
Figura 24 Muestra del registro de compras del sistema Starsoft	30
Figura 25 Cobro realizado a un paciente antiguo	46
Figura 26 Boleta emitida por el sistema Dental System	47
Figura 27 Hoja de cálculo de Microsoft excel donde se registran los cobros diarios	48
Figura 28 Registro de egresos.....	49
Figura 29 Muestra de un estado de cuenta	52
Figura 30 Flujoograma del proceso de la prestación de servicio.....	54
Figura 31 Muestra del registro de compras en el sistema contable CONCAR.58	
Figura 32 Hoja de cálculo de Microsoft excel, donde se realizaba la pre liquidación.....	60
Figura 33 Hoja de cálculo de Microsoft excel	63
Figura 34 Cierre de hoja de cálculo de microsoft excel	63
Figura 35 Drive del mes de junio del año 2023	65
Figura 36 Drive de los pacientes deudores	66
Figura 37 Recibo de egreso de caja para sustentar las salidas de dinero diario.....	68
Figura 38 Recibo de egreso de caja parte posterior.....	68
Figura 39 Detalle de pacientes nuevos y antiguos del mes de mayo del 2023.....	70
Figura 40 Cuadro del mes de mayo-2023	71
Figura 41 Cuadro del mes de junio-2023	71
Figura 42 Cuadro del mes de mayo y junio del 2023.....	73

INTRODUCCIÓN

Este Trabajo de Suficiencia Profesional se ha desarrollado con la finalidad de dar a conocer mi experiencia en la gestión de tesorería en la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C. Aplicando mis conocimientos para contribuir en la mejora de la empresa con responsabilidad, de tal manera que mi contribución pueda ayudar a la toma de decisiones de gerencia.

La empresa Grupo O.D San Marcos S.A.C. Se dedica a la prestación de servicios odontológicos, con varios años de experiencia en este rubro, se logra imponer como uno de los centros odontológicos más importante en el Distrito de San Juan De Lurigancho, contratando los mejores médicos especialistas en odontología, logra obtener mayor cantidad de pacientes que los otros centros odontológicos. Tiene como objetivo ser el mejor centro odontológico de Lima Metropolitana, ofreciendo sus servicios de forma impecable, con máquinas sofisticadas se logran realizar tratamientos de forma más rápida y segura con una tecnología de punta. La participación de mi desempeño en el área de tesorería, ocupando el puesto de asistente de tesorería, se tuvo como objetivo principal determinar la gestión de tesorería en la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C. Con la finalidad de automatizar la información recibida diaria, para poder incrementar las ventas, además todas las funciones que asignaban diariamente.

El trabajo de suficiencia profesional consta de siete numerales, los cuales se mencionarán a continuación:

En el numeral I Aspectos generales, se explica el objetivo general y los objetivos específicos, la organización de la empresa, donde encontraremos la descripción, presentación, organización y herramientas de gestión de la empresa, y otras organizaciones empresariales.

En el numeral II Fundamentación de la experiencia profesional, encontramos el marco teórico con los antecedentes internacionales y nacionales, el marco conceptual, el marco normativo y legal, así como también los términos básicos.

En el numeral III Aportes realizados, encontraremos cinco aportes que se ha realizado con la finalidad de mejorar el área de tesorería y las áreas involucradas. De acuerdo con las necesidades en el área de tesorería, como principal aporte, se logró la creación de un reporte en Microsoft Excel, para llevar un control de las cobranzas diarias a los pacientes, con varios detalles, como son, doctor que atendió al paciente, tipo de pago, entre otros, este aporte se creó antes de implementar un nuevo sistema dental. Como segundo se creó en Google drive un cuadro de control de cobranzas, en el cual se encuentran registrados todos los pacientes deudores, se compartió con las áreas involucradas y se actualiza a diario, ya sea cuando el paciente cancela o para ingresar otro paciente deudor. El tercer aporte fue la creación de tickets, para el control de salidas diarias de dinero, para diversos gastos que se presentan ya sea con sustento (facturas o boletas) o sin sustento. Esto ayudó a llevar un mejor control de las salidas de dinero diario. El cuarto aporte fue crear un formato en Microsoft Excel con la finalidad de llevar un control de pacientes nuevos y recurrentes que se atienden a diario, para estimar el ingreso y egreso que se genera para obtener estos pacientes.

Y como quinto aporte, se elaboró cuadros de ingresos mensuales de acuerdo a las promociones realizadas mensualmente, con la finalidad de dar a conocer cuál es la promoción más requerida durante el mes, para poder realizar más inversión en base a esta data. Todos estos aportes llevaron a mejorar la situación de la empresa, ya que se logra reducir gastos y recuperar efectivo ya sea en corto o mediano plazo.

En el numeral IV Discusión y conclusiones, se encuentran las discusiones en base a los objetivos que se ha establecido y las conclusiones que se ha llegado de acuerdo a mis objetivos.

En el numeral V Recomendaciones, se realiza de acuerdo a las conclusiones que se mencionan.

En el numeral VI Referencia bibliográfica, se muestra un consolidado de todos los autores que se han consultado para el desarrollo de este trabajo de suficiencia profesional. Y el numeral VII Anexos, se adjunta la ficha RUC de la empresa que estoy realizando en este trabajo.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Objetivos

El presente trabajo de suficiencia profesional sobre mi experiencia laboral en el campo administrativo, contable y financiero, que se presenta ha sido desarrollado con los siguientes objetivos:

1.1.1. Objetivo general

- Determinar la gestión de tesorería en la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C. Con la finalidad de automatizar la información recibida diaria, para poder incrementar las ventas.

1.1.2. Objetivos específicos

- Realizar Las cobranzas de la empresa de forma más rápida, a través del sistema dental, con la finalidad de mejorar el proceso de ventas.
- Determinar el uso de las herramientas de gestión en las cobranzas para obtener mayores beneficios financieros a través del crecimiento de la empresa, generando a su vez mayor rentabilidad.
- Determinar estrategias de cobranzas para poder minimizar la incobrabilidad con la finalidad de que la empresa pueda obtener mayores ingresos.
- Definir estrategias en el área de tesorería, que conlleve a un buen resultado en el proceso contable y financiero. Para poder mantener en positivo el flujo de caja.

1.2. Organización de la Empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

Toda organización debe tener presente la importancia de gestionar convenientemente las cobranzas y pago a proveedores, ya sea si cuenta con un área especializada o si decide contratar a un tercero que se encargue de ella. Con una planeación eficiente en la gestión de cobranza, pagos a proveedores, con políticas y que todo esto se haya formalizado en un documento oficial de la empresa.

1.2.1. Descripción general de la empresa

A continuación, se detallará los datos generales de la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

A. Datos generales de la empresa

Inició prestando sus servicios como Clínica General con razón social Clínica San Marcos Castillo S.A. Con RUC N° 20111368261, fecha de inicio de sus actividades, el 01 de julio de 1990, posteriormente se independizó como Clínica odontológica con razón social: Corporación San Marcos Inversiones, Contrataciones y Asesoramientos Sociedad Anónima Cerrada con RUC N° 2055634637, con fecha de inicio de actividades 01 de marzo del 2014; en el año 2021 se creó otra razón social, que es la que se utiliza actualmente, Grupo OD San Marcos S.A.C. Con RUC N° 20608522060, domicilio fiscal Av. Santa Rosa 1723, urbanización Inca Manco Cápac, San Juan De Lurigancho, fecha de inicio de actividades 15 de octubre del 2021.

La empresa es de capital peruano.

Utiliza un sistema de facturación computarizada, se emiten boletas y facturas de forma electrónica.

Su actividad económica en SUNAT se muestra como servicios médicos y de odontólogos. Se realizó la búsqueda en el sistema de SUNAT y la empresa se encuentra como activo y habido.

Tabla 1

Accionistas de la Empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

Accionistas	Capital Inicial	%
CESAR CASTILLO	6,000	80.00
ALEGRIA		
BASILIDES ALEGRIA	4,000	20.00
POLO		
TOTAL	10,000	100.00

Nota. Elaboración propia.

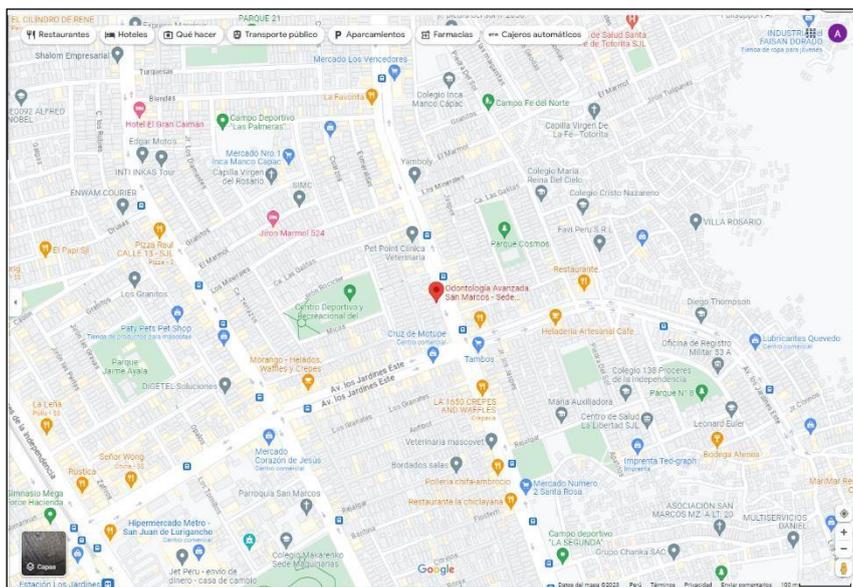
Figura 1

Logotipo de la Empresa



Nota. Extraída de la página web de la empresa.

Figura 2
Ubicación de la Empresa



Nota. Extraído de la página de google maps.

Av. Sta. Rosa de Lima 1721, San Juan de Lurigancho 15431

<https://goo.gl/maps/Tqb5jpUzf7AnGE2q7>

B. Reseña histórica de la empresa

La clínica San Marcos empezó hace más de 34 años con muchas ganas de atender a todas las personas del distrito de San Juan De Lurigancho que necesiten realizarse tratamientos dentales, el primer gerente general fue Rogelio Castillo, quien inició este proyecto fundando una Clínica general llamada San Marcos, le colocó ese nombre en honor a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde fue su centro de estudios y se graduó como odontólogo, posteriormente pasado algunos años, independizó la Clínica general y abrió un nuevo local solo como Clínica Odontológica San Marcos, para dedicarse exclusivamente al área de odontología y sus especialidades. Cabe resaltar que desde que se creó la Clínica General, se utilizaron diversas razones sociales, por el cambio de gerentes o por otros motivos, es por eso que la razón social que se utiliza actualmente tiene como fecha de inicio de actividades el

año 2021. En este mismo año se crea una sede también en el distrito de San Juan De Lurigancho, ubicada en el paradero 2 de la Av. Las Flores. Actualmente en la sede principal que está ubicada en la Av. Santa Rosa, tenemos 19 consultorios.

Su principal compromiso es atender al paciente con la mejor calidad y tecnología.

Figura 3
Línea de Tiempo



Nota. Extraído de la página web de la empresa.

C. Actividades principales de la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

El giro de la empresa es brindar servicios odontológicos.

Dentro de las principales actividades tenemos los siguientes procesos:

- **Servicio de diagnóstico por imágenes.**

Registra imágenes de los dientes, de acuerdo a la solicitud del paciente, ya sea de un solo diente o de varios, a través de los rayos x, se puede observar con exactitud en qué estado se encuentra el diente o los dientes, tenemos las siguientes clasificaciones:

- **Toma de rayos x panorámica:**

Consiste en tomar una radiografía al paciente, donde se puede observar todos sus dientes, para que el odontólogo pueda dar un mejor diagnóstico de cada diente.

Figura 4

Muestra de una Radiografía Panorámica



Nota. Extraído de la página web de la empresa.

- **Toma de rayos x periapical:**

Explora el ápice dental, la punta de la raíz, el tejido óseo, de esta manera se puede observar todo el diente y dar un mejor diagnóstico al paciente.

Figura 5

Muestra de Rayos x Periapical.



Nota. Extraído de fotografías internas de la empresa.

- Tomografía computarizada dental:

Muestra el rayo x de los dientes y los huesos maxilares superiores e inferiores en tres dimensiones y los tejidos blandos con mayor claridad. A través de una máquina especializada llamada tomógrafo, se realiza la tomografía, se coloca un tubo dentro de la boca del paciente, enseguida un chaleco, para evitar que su cuerpo pueda ser afectado por los rayos x, luego se procede a dar encendido a la máquina y empieza a girar alrededor de la cabeza del paciente, capturando una imagen de toda la cavidad bucal.

Sirve para detectar enfermedades que se presentan dentro de la cavidad bucal, como pueden ser los tumores.

Figura 6

Muestra de una Tomografía Dental



Nota. Extraído de imágenes internas de la empresa.

- **Servicio de estética dental:**

Los procedimientos que se realizan en este servicio, ayudan a mejorar la mordida, la encía y en algunos casos, la función de los dientes. Uno de los procedimientos puede ser el diseño de sonrisa.

El diseño de sonrisa:

Es un procedimiento mediante el cual, se va a modificar la posición de los dientes, se puede cambiar la forma y el color de los dientes, según requiera el paciente.

Figura 7

Fotografía de un paciente que se realizó un diseño de sonrisa.



Nota. Extraído de fotografías internas de la empresa.

- **Servicio de cirugía oral:**

En este servicio se efectúa la extracción del diente, colocando primero la anestesia, para que el paciente no sienta tanto dolor al momento de extraer el diente o los dientes. Este tratamiento también es llamado exodoncia.

Figura 8

Muestra de Exodoncia



Nota. Extraído de imágenes internas de la empresa.

- **Servicio de endodoncia:**

Es un tratamiento dental que consiste en limpiar los conductos del diente y que tiene como finalidad evitar la pérdida del diente. Se extrae la pulpa dental y se sella con cemento y resina.

Figura 9

Muestra de una endodoncia



Nota. Extraído de la página de Google.

- **Servicio de odontopediatría:**

Es el área encargada de atender a los niños y recién nacidos, cuida los dientes temporales, a partir de los 12 años se encarga de controlar el inicio de los dientes definitivos.

Ejemplo:

- **Curaciones dentales:**

Es un tratamiento que se realiza para la eliminación de caries y es uno de los más comunes.

Existen curaciones simples, cuando el diente tiene caries por una sola de sus caras proximales (puede ser mesial, distal y el incisal), curaciones compuestas, se dice así cuando la caries ha invadido dos caras del diente y por último la curación compleja, es cuando la caries ha invadido las tres caras del diente.

Figura 10

Muestra de una Curación Dental de un Niño.



Nota. Extraído de imágenes internas de la empresa.

- Servicio de Ortodoncia:

La ortodoncia es una especialidad que se encarga de corregir los dientes con alteraciones y mala posición. Tiene una duración de un año a más, se corrige mediante los brackets, existen diferentes tipos de materiales, tales como metálicos, zafiros, cerámicos, transparentes, entre otros.

Figura 11

Fotografía de una Paciente que lleva un tratamiento ortodóntico.



Nota. Extraído de la página web de la empresa

- **Servicio de implantología:**

Consiste en implantar una o varias piezas dentales al paciente. Son prótesis dentales, que reemplazan la raíz de un diente faltante. Se coloca un aditamento de titanio que reemplaza a la raíz del diente y luego se coloca una corona, puede ser

de porcelana o de zirconio que va a ser el reemplazo del diente.

Figura 12

Colocación de un Implante.



Nota. Extraído de la página web de la empresa.

- **Servicio de periodoncia:**

La periodoncia es una parte de la odontología que estudia la prevención, diagnóstico y el tratamiento de enfermedades que afectan las encías y los tejidos que se encuentran alrededor. Ejemplo: La gingivitis o la periodontitis.

Figura 13

Dientes de una persona con problemas de periodontitis.



Nota. Extraído de la página de Google.

En este caso se realiza la Profilaxis y destartraje como primera opción.

La profilaxis es un procedimiento realizado por un odontólogo que se encarga de quitar el sarro y las bacterias de la boca del paciente. El destartraje es un procedimiento que consiste en eliminar la placa bacteriana dura. Por el contrario de la profilaxis que solo se encarga de eliminar la placa blanda.

Figura 14

Muestra de una Profilaxis y Destartraje.



Nota. Extraído de la página web de la empresa.

- **Servicio de Rehabilitación oral:**

La rehabilitación oral es una parte de la odontología encargada de la estética dental, mediante el diseño de sonrisa, prótesis, puentes, coronas, entre otros. A través de diversos procedimientos que pueden durar de 3 meses hasta un año o más, depende del procedimiento que se va a realizar el paciente, ayuda a recuperar los problemas estéticos y mejorar la función correcta de la masticación.

Figura 15

Muestra de una prótesis total superior e inferior.



Nota. Extraído de fotografías internas de la empresa.

D. Principales proveedores de materiales dentales.

Tabla 2

Relación de Principales Proveedores.

Nro	RUC	Razón Social
1	20600004744	BOTICA BETTY DENT SAC
2	20100579228	E. B. PAREJA LECAROS S.A.
3	20553198390	CORPORACION CHAMBERGO S.A.C.
4	20100024862	A. TARRILLO BARBA S.A.

Nota. Elaboración propia.

Figura 16

Logo de la empresa Betty Dent S.A.C.



Nota. Extraído de la página de google.

Figura 17

Logo de la empresa E.B Pareja Lecaros S.A.



Nota. Extraído de la página web de la empresa E.B Pareja Lecaros S.A.

Figura 18

Logo de la empresa Corporación Chambergo S.A.C.



Nota. Extraído de la página web de la empresa Corporación Chambergo S.A.C.

Figura 19

Logo de la empresa A. tarrillo S.A.



Nota. Extraído de la página web de la empresa A. Tarrillo Barba S.A.

1.2.2. Presentación

A continuación, se muestra el local comercial principal de la Empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

Figura 20

Local comercial principal.



Nota. Extraído de la página web de la empresa.

Visión

Ser el centro Odontológico con mayor prestigio y reconocimiento en Lima - Este, caracterizada en brindar una atención humana integral de primer nivel a todos nuestros pacientes.

Misión

Somos un equipo que brinda calidez en atención odontológica, comprometidos con nuestros pacientes y colaboradores, mejorando continuamente para su plena satisfacción, siguiendo estándares de calidad, seguridad y tecnología de alta gama. Contamos con un staff de odontólogos altamente capacitados y especializados para brindarles la confianza y seguridad que usted se merece.

Valores

- Compromiso

Nos comprometemos con cada paciente a brindar el mejor servicio dental.

- Honestidad

El nivel de confianza que se les brinda a los pacientes, es verdadero y real, ya que se trabaja con los mejores aditamentos y profesionales de odontología.

- Puntualidad

La atención que brindamos se realiza de forma puntual, cada paciente ingresa en el horario que se le ha establecido en su cita. Así como también la puntualidad del personal médico y todo el personal que labora en la clínica.

- **Responsabilidad**

Cumplimos con realizar un buen tratamiento, utilizando el profesionalismo y un buen cuidado de higiene.

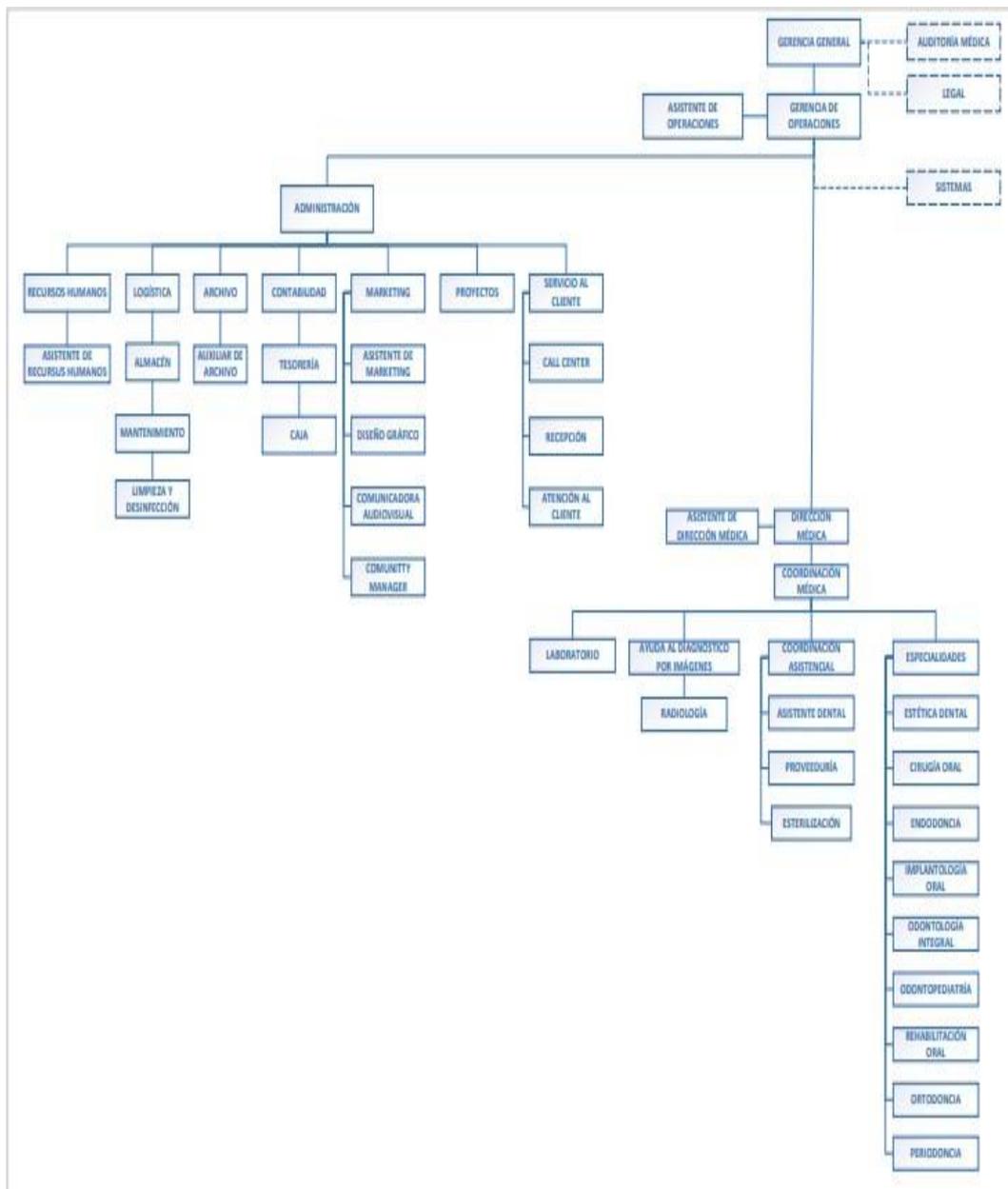
- **Trabajo en equipo**

Trabajamos en coordinación con todo el personal, para poder desarrollar un mejor tratamiento y que el paciente se lleve una buena perspectiva de la empresa.

1.2.3. Organización de la empresa

A. Organigrama de la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

Figura 21
Organigrama general de la empresa.



Nota. Elaboración de la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

El Organigrama general de la empresa, inicia de la siguiente manera:

- Gerencia general, área que se ocupa de administrar y organizar toda la empresa, que abarca por el lado derecho con el área de auditoría médica y legal.
- Auditoría médica, se encarga de evaluar la atención que reciben los pacientes, mediante las revisión de historias clínicas.
- Auditoría legal, se encarga de determinar los riesgos y contingencias, que se enfrenta la empresa. El área de auditoría legal y médica, son las encargadas del control de trabajo de los médicos y asistentes dentales.
- Gerencia de operaciones, se encarga de implementar procesos, estrategias, mejoras en la empresa y también de hacer cumplir las normas de la empresa. Supervisa al área administrativa, médica y de sistemas.
- Asistente de operaciones, que se encarga de reemplazar al jefe de operaciones, cuando no se encuentra o hay alguna reunión o percance.
- Recursos humanos y asistente de recursos humanos, que se encargan de velar por todo el personal, desde el reclutamiento hasta el despido.
- Logística, que esta conformado por el almacén, se encarga de la compra de materiales y mercaderías para toda la empresa, de recibir y proveer de materiales al área de proveduría y mantenimiento.
- Proveduría, se encarga de proveer materiales a los asistentes dentales, cuando los doctores lo requieran en cada consultorio.
- Mantenimiento, es el área que se encarga de brindar el soporte tanto del sistema, internet, como también de el funcionamiento de todos los consultorios.
- Limpieza, que se encarga de mantener ordenada y limpia toda la empresa.

- Archivo y su auxiliar de archivo, se encargan de la custodia de las historias clínicas de la empresa, entregar las historias clínicas a los asistentes dentales y el personal administrativo que lo requiera, también de llevar el control de entradas y salidas de las historias clínicas.
- Contabilidad, es el área encargada de registrar las operaciones y transacciones de la empresa, todos los ingresos y egresos hasta la presentación de los estados financieros.
- Tesorería, es el área que se encarga del control del dinero de la empresa, las entradas y salidas monetarias.
- Caja, se encarga de cobrar dinero en efectivo, depósitos bancarios, yapes y transferencias, genera facturas y boletas a los pacientes, entrega de estados de cuenta a los pacientes que lo soliciten.
- Marketing, se encarga de promocionar los tratamientos dentales, evaluar a la competencia, investigar el mercado, planear estrategias para el crecimiento económico de la empresa.
- Jefe de marketing, encargado de supervisar a todo el personal de marketing, coordinar los trabajos diarios y crear planeamientos estratégicos.
- Asistente de marketing, se encarga de elaborar los cuadros comparativos de ventas, de tratamientos de sede Santa Rosa y sede las Flores, de coordinar las activaciones en diferentes puntos del distrito de San Juan de Lurigancho.
- Diseñadora gráfica, crea imágenes de acuerdo a las necesidades de la empresa, en tik tok, instagram, facebook, su finalidad es transmitir un mensaje a través de las imágenes.
- Comunicadora audiovisual, se encarga de realizar videos, fotografías, montajes, grabaciones a los
- doctores y asistentes para subir a los contenidos de las redes sociales que maneja la empresa.

- Community manager, se encarga de administrar las redes sociales de la empresa, también atiende llamadas de los pacientes que se comunican directamente a los números del área de marketing, brindando información sobre tratamientos dentales y agendando pacientes.
- Proyecto, se encarga del inicio y el progreso del proyecto, administra y soluciona problemas que pueden ocurrir a largo plazo dentro del proyecto.
- Servicio al cliente, se encarga de llamar a los pacientes después de los tratamientos realizados con la finalidad de saber como se encuentran después del tratamiento.
- Call center, encargada de la recepción de llamadas de los pacientes y también anunciar sus fechas de citas a los pacientes mediante llamadas por teléfono o enviando whatsapp.
- Recepción, encargada de recibir a los pacientes, registrarlos, hacer ingresar a los pacientes al área de espera de los consultorios que le corresponden y agendar citas.
- Dirección médica, está conformado por la directora médica y la asistente de dirección médica, que se encargan de supervisar el desempeño de los doctores y asistenciales, de realizar las reuniones con el area administrativa y médica, permisos y programaciones de doctores y asistentes dentales.
- Coordinador médico, que se encarga de supervisar a los doctores, asistentes dentales, el área de laboratorio.
- Laboratorio, donde se realizan casi todos los trabajos solicitados por los doctores, como son las prótesis, bases metálicas, entre otros.
- Diagnóstico por imágenes, que se refiere a las radiografías.
- Coordinación asistencial, que tiene a su cargo a los asistentes dentales, proveduría y esterilización.
- Finalmente tenemos a los odontólogos y sus especialidades, que son: Estética dental, cirugía oral, endodoncia, implantología oral,

odontología integral, odontopediatría, rehabilitación oral, ortodoncia y periodoncia.

1.2.4. Herramientas tecnológicas y de gestión

A. Herramientas tecnológicas

- **Sistema odontológico Dental System:**

Brinda Sistemas y asesoría en administración odontológica, está conformado por un grupo de profesionales que brindan asesoría a odontólogos y Centros Odontológicos en la aplicación de la administración odontológica.

Es una herramienta informática que ayuda a la empresa a tener más control sobre sus pacientes, conocer el balance mensual de ventas y tener información estadística para la correcta toma de decisiones. Ayuda en la gestión administrativa odontológica.

Las ventajas del sistema Dental System:

a. Automatiza tareas:

Ha automatizado las tareas a los administradores, se puede obtener reportes y análisis en tiempo real de cada tarea y transacción, lo que facilita el manejo de la empresa y aumenta la productividad.

b. Reduce los márgenes de error:

La información disponible en tiempo real, acelera los flujos de trabajo y los procesos de ventas, con una significativa reducción de los márgenes de error en la cadena de producción.

c. Optimiza los recursos:

Con el control del sistema sobre las ventas no solo se ahorra en mano de obra, sino que se implementan los métodos necesarios para mejorar la comunicación entre el departamento de contabilidad, tesorería y caja.

Figura 22

Logo del Sistema Dental System



Nota. Extraído de la página de google.

Figura 23

Imagen de la descarga de facturas y boletas.

Consolidado de Facturas, Boletas y Notas

IMPORTANTE: En esta opción se ven todas las FACTURAS, BOLETAS Y NOTAS emitidas en TODOS LOS LOCALES o PUNTOS DE EMISIÓN de esta empresa.

1 julio 2023 31 julio 2023 Filtar Descarga para Excel

Filtrar por tipo Buscar por entidad Buscar documento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 >>

FECHA	TIPO	SERIE	NUM.	ENTIDAD	M	TOTAL	PAGADO?	ENVIADO AL CLIENTE?	LEÍDO POR EL CLIENTE?	ANULADO?	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	ESTADO EN LA SUNAT
14/07/2023	03	B801	3796	63072396 ANGELY NICOLE TOLENTINO SABRERA	S/	175.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	3795	73439660 LESLIE MERYLINDO SECURIA	S/	200.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5433	60490702 ANA LUCIA PADILLA IJUANAN	S/	40.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5432	70277276 FIORELA MERCEDES HERNANDEZ QUISPE	S/	100.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5431	49372890 ROGER IVAN DIAZ OROSCO	S/	500.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5430	40018947 HENRY ALBERTO ARIAS MORI	S/	400.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5429	004066953 DEBIS ADRIAN RODRIGUEZ VARILLAS	S/	40.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5428	45661401 RONALD PAUL RIVERA JURIA	S/	300.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5427	45661401 RONALD PAUL RIVERA JURIA	S/	200.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5426	40706816 HENRY RENIFO MONTOYA	S/	400.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5425	45999818 DANY PISCO CEOPA	S/	70.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5424	45910636 EUGENIA ORIBSO BOZA	S/	31.50	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5423	10539757 BARTOLA RONDO REYES	S/	604.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5422	09770068 YANY MEZA ARANGO	S/	200.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	07	B801	133	74027686 MILAGROS FIORELLA ROJAS MENDOZA	S/	70.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5421	74027686 MILAGROS FIORELLA ROJAS MENDOZA	S/	200.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5420	2575032 ELISA MAGDALENA CHAMBI LOAYZA VIDA DE RICHARDI	S/	100.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5419	74027686 MILAGROS FIORELLA ROJAS MENDOZA	S/	70.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5418	09718479 ROSA MATILDE ROJAS INJUNZA	S/	100.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5417	71997205 ASHLEY SILVERA ANCA	S/	400.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5416	09770068 YANY MEZA ARANGO	S/	90.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5415	70394680 CRISTIN MARIA ELENA GARCIA AYBAR	S/	180.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5414	10578325 ROXANA DEL CARMEN MALDONADO ARANCIBIA DE LOPEZ	S/	100.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER
14/07/2023	03	B801	5413	42063123 ANNEFER PALMARES ATAYO	S/	110.00	x	x	x	NO	IMPRIMIR	PDF	XML	CDR	VER

Nota. Extraído del sistema Dental System de la empresa.

B. Herramientas de gestión, contable, financiera y tributaria.

- **Sistema contable Starsoft:**

Es un sistema, que está adecuado al Plan Contable General Empresarial, permite al área de contabilidad generar de manera más rápida sus ventas y compras. Y también las planillas del personal.

La relación que guarda el sistema Dental con el sistema contable Starsoft, es la facturación de los comprobantes electrónicos en donde Dental System emite y genera el reporte detallado para el área de contabilidad.

Figura 24

Muestra del registro de compras del sistema Starsoft.

The screenshot displays the 'Registro Dinámico de Transacciones' window. On the left is a navigation menu with 'COMPRAS' selected. The main area contains the following information:

Datos de Comprobante:
4212101 | Facturas, bol. y otros Emitidas MN | Voucher: 04 | 0001 | Periodo PLE: 07/2023 | Operación: GRAVADA DESTINO GRAVADA | %: 0.00
Proveedor: 10745841983 | HUANUCO YLIANES YAJAYRA YNGRID | Documento: FT | FACTURA
Serie / Número: E001 | 00001265 | F. Emisión: 04/07/2023 | F. Vnto: / /
T.C.: VTA | 3.630 | T.C. Otra Fecha: / / | 0.000 | Tasa: 18.00
Concepto / Glosa: GUANTES DE LATEX
 Importación Cancelación Automática

Información Contable:
Cuenta: Base Imponible ISC ICBP Otros Tributos No gravado
C. Costos: Importe: 0.00 Reparable

Sec.	Cuenta	Anexo	Descripción	Doc.	Serie	Número	Debe S/.	Haber S/.	C. Costos	Debe US\$.	Haber US\$.	Glosa Movimiento
00001	4011600			FT	E001	00001265	307.45	0.00		84.70	0.00	GUANTES DE LATEX
00002	4212101	10745841983	HUANUCO YLIANES YAJAYRA YNGRID	FT	E001	00001265	0.00	2,015.50		0.00	555.24	GUANTES DE LATEX
00003	6032400			FT	E001	00001265	1,708.05	0.00		470.54	0.00	GUANTES DE LATEX
00004	2524100			FT	E001	00001265	1,708.05	0.00		470.54	0.00	GUANTES DE LATEX
00005	6132400			FT	E001	00001265	0.00	1,708.05		0.00	470.54	GUANTES DE LATEX

Soles: Debe S/ 3,723.55 | Haber S/ 3,723.55 | Diferencia S/ 0.00
Dólares: Debe US\$ 1,025.78 | Haber US\$ 1,025.78 | Diferencia US\$ 0.00

Buttons: Grabar, Editar, Imprimir, Ver Registro, Escanear, Eliminar, Cancelar

Nota. Imagen extraída del sistema Starsoft de la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

1.3. Otras Organizaciones Empresariales

a) T Gestiona Soluciones Integrales E.I.R.L

En la empresa Tgestiona Soluciones Integrales E.I.R.L. inicié mi labor en enero del año 2015, culminé mi vínculo laboral en julio del año 2020, dentro de las actividades que realizaba, menciono las siguientes: Registro de facturas de compras, facturas de ventas, boletas de ventas, provisión de asientos de planilla, liquidación de impuestos, análisis de cuenta y conciliaciones bancarias. En el sistema contable Concar registraba toda esta información de cada empresa que me asignaba el contador, generalmente registraba mercaderías, ya que la mayoría de empresas que se llevaba la contabilidad, eran pequeñas empresas del Centro de Lima dedicadas a la venta de juguetes, productos del hogar, artefactos eléctricos, entre otras.

b) V Y S Enterprise E.I.R.L

Dedicada a la venta de productos relacionados al café, elaborados a base del “ganoderma”, es un género de hongos, que crecen en madera, gracias a su uso en la medicina asiática, se ha expandido y se hecho conocido en varios países, se venden productos como: café negro, chocolate, espirulinas (son como cereales que se pueden hechar encima del cappuccino o comer junto con el yogurt), cápsulas con ganoderma. Así como también brindaba servicios por charlas.

Generaba facturas, boletas y notas de crédito con los detalles indicado por la gerente de la empresa. Realizaba un registro de ventas y compras, en el programa Microsoft Excel, ya que la empresa no contaba con un sistema contable, se realiza el registro, antes de entregar al contador externo, a través de este registro se calculaba el impuesto mensual. Y también realizaba trámites documentarios solicitado por la gerente.

II. FUNDAMENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Panchana y Ruiz (2021) han afirmado lo siguiente:

Desarrollar una Auditoría de gestión al proceso de control de entrada y salida de dinero en el área de tesorería mediante la observancia de las normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de auditoría para establecer su incidencia en la liquidez de la empresa Bic Ecuador Ecuabic SA (p. 6)

Los resultados comprueban que la empresa BIC ECUABIC S.A., no mantiene niveles de control interno adecuados para el proceso de entrada y salida de efectivo del área de tesorería, no cuentan con manuales de procedimientos, con descripción de las actividades que se deben realizar, las funciones para el área de tesorería, no realizan conciliaciones de cuentas de caja, como prevención de riesgos de error o fraude, es fundamental implementar las medidas recomendadas para mitigar riesgos inherentes y riesgos de control, indican que en los estados financieros, las transacciones contables, los valores presentados deben ser confiables. (p. 148)

La citada investigación detalla que se necesita utilizar adecuadamente los recursos en el área de tesorería para tener un manejo adecuado de la entrada y salida de dinero, la alternativa más eficiente es creando un

manual de control interno, de acuerdo a ello se establece políticas en el área.

Hurtado y García (2019) en su investigación presentan como objetivo:

Caracterizar el control interno que se desarrolla actualmente en el área contable de la empresa en su proceso de tesorería, realizar un análisis de riesgo en el proceso de tesorería para identificar los puntos críticos y estos no puedan generar fraudes y determinar estrategias de control interno. (p. 8)

Mediante el desarrollo de su trabajo han evidenciado que el control interno es una pieza clave para llevar a cabo la efectividad del sistema integrado de gestión, poder identificar los peligros, riesgos, establecer un ambiente de confianza, entendimiento y responsabilidad, cumplir con los requisitos legales vigentes, compromiso con la asignación de recursos y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Proporcionar mayor rentabilidad a la empresa. (p. 80)

La citada investigación ha propuesto realizar mejoras en el área de tesorería, aplicando estrategias con el control interno, para poder lograr mayor rentabilidad, identificando los riesgos y utilizando el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Mendoza y Arias (2022) en su investigación indican como objetivo:

Caracterizar el SCI aplicado al ciclo de tesorería de la empresa bananera de Apartado basándose en el modelo COSO y ciclo de tesorería (políticas de apalancamiento de efectivo). Para lograr este objetivo se emprendió una metodología de enfoque de investigación cualitativa utilizando un estudio de caso, para ello se realizaron análisis documental y entrevistas semiestructuradas a personal ligado a las actividades contables y de tesorería, en los

cuales se obtuvo información relevante que se tuvo en cuenta en los resultados de la investigación con respecto a la tesorería. (p. 3)

Las recomendaciones dadas por revisoría afectan la toma de decisiones porque pactan planes de mejoramiento para los procesos de la compañía en tesorería, dentro del ciclo de tesorería los riesgos identificables están relacionados con los proveedores. Además, es posible haber riesgos en los costos ocultos y costos sobrevalorados para la producción, porque no hay una trazabilidad desde contabilidad para cerciorarse de que los insumos adquiridos sean totalmente consumidos. (p. 23)

La citada investigación afirma que el problema dentro del ciclo de tesorería está relacionado con los proveedores, porque no hay un control sobre los insumos utilizados en la empresa, para saber si realmente se están utilizando en su totalidad, o por allí puede haber un desperdicio de material o están siendo sustraídos por algunas personas.

Gavilanes (2021) como objetivo indica:

Diagnosticar los elementos que limitan la gestión de tesorería para el crecimiento de los recursos financieros, identificar los factores que afectan al incremento del rendimiento financiero para minimizar riesgos, proponer un modelo de gestión de tesorería para el incremento de rentabilidad. (p. 20)

En la investigación se determinó que uno de los elementos que limita la eficiente gestión de tesorería es que no se gestiona cobros y pagos bajo parámetros sistemáticos de organización, de manera que afecta al flujo de efectivo y por ende el saldo diario no permite satisfacer requerimientos internos y externos limitando la rentabilidad y potencialización de los recursos económicos de las entidades financieras.

El factor importante en el rendimiento financiero es la captación y colocación de recursos, ya que de ello depende la funcionabilidad

y operatividad de las instituciones en el mercado financiero. (p. 105)

La citada investigación, afirma que las limitaciones para el correcto control de la gestión de tesorería son los pagos y cobros que se realizan sin ningún parámetro sistemático, esto a su vez repercute en el flujo de efectivo y limita potenciar los recursos económicos, limitando el rendimiento financiero y esto a su vez afecta a la imagen de la empresa.

Amaya (2019) en su objetivo menciona: “elegir almacenamiento de documentos contables y financieros, definir un sistema que ayude a la fácil administración de los documentos, crear una base de datos organizada en donde los documentos de la empresa se encuentren actualizados” (p.10)

Se da a conocer el nuevo proceso de contabilidad y tesorería de la empresa Transportamos Servicio Especial S.A.S., a través de los distintos procedimientos creados, basados en la investigación que se hizo en el área contable y financiera, viendo sus funciones y formas de implementar las tareas realizadas a diario, se implementó con la finalidad de tener un área organizada y tuviera un procedimiento basado en una trazabilidad de lo que necesita la empresa. (p. 38)

La citada investigación explica la relación del área de tesorería y contabilidad, se debe de implementar procedimientos basados en rastrear todos los procesos, para mejorar así los procesos de las dos áreas implicadas, tanto de contabilidad como de tesorería. Es un aporte importante para la adecuada administración de la información financiera de la empresa, ayudará a tener un orden, recepción y almacenamiento de la información.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Osorio (2021) tuvo como objetivo general de su investigación:

Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, de Lima Perú. Se concluyó que hay que capacitar al personal, sobre las políticas de crédito, hasta que se concientice la gravedad del problema, es necesario programar y realizar un recordatorio al cliente, para evitar el aumento de créditos incobrables. (p. 88)

La citada investigación, dice que la elaboración de flujo de caja mejora las áreas de tesorería y finanzas y se toma mejores decisiones con los recursos financieros de la empresa, así como también la capacitación al personal.

Salazar (2021) tuvo como objetivo: “determinar la incidencia del control Interno en la gestión en el área de tesorería de la empresa SMP CLOTHING S.R.L., Santa Anita, 2019” (p. 8)

La aplicación del control interno en el área de tesorería de la empresa SMP Cloting S.R.L incide de manera positiva, puesto que nos permitió identificar las deficiencias y las falencias dentro de los procesos de las actividades que se realiza en el área de tesorería y así plantear mejoras en la gestión. La verificación de la incidencia se ha comprobado mediante la validación de la hipótesis. (p. 74)

La citada investigación, recomienda el uso del control interno, para poder identificar las deficiencias que se presentan en las actividades diarias del área.

Rivera (2020) en sus objetivos menciona:

Determinar cómo, el ambiente de control mejora la gestión de tesorería de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte, la evaluación de riesgo mejora la gestión de tesorería de la empresa y determinar cómo, la supervisión y monitoreo mejoran la gestión de tesorería de la empresa (pp. 5-6). La investigación ha permitido analizar que el control interno mejora la gestión de tesorería de la empresa, ya que la aplicación del control interno permite obtener un grado óptimo de eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por área de tesorería; además permite realizar una evaluación intensiva con respecto al desempeño y al buen manejo de la información financiera con la finalidad de evitar actos ilícitos como la malversación de fondos en el área de tesorería. Se determinó que el ambiente de control mejora la gestión de tesorería en la empresa, ya que verifica la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Se determinó que es importante la evaluación de riesgo del control interno en la empresa MAKRO PERU S.A.C, porque minimiza el riesgo en la gestión de tesorería, estableciendo controles de ingreso, se determinó que las actividades de supervisión en el control interno en la empresa, son fundamentales porque supervisa y monitorea los procedimientos utilizados y corrige errores en el momento preciso. (p. 84)

La citada investigación menciona al área de tesorería de la empresa, y cómo buscar mejorar esta área a través del ambiente de control (Un conjunto de normas, procesos y estructuras que van de la mano con el sistema de control interno), también podemos mejorar el control de ingreso y egreso de dinero mediante el control y el monitoreo de esta área.

García (2018) en su objetivo menciona la influencia del Control Interno, en la planificación de la gestión administrativa del área de Tesorería de la empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.A. Los procedimientos que se utilizan como parte del Control Interno, y la optimización de la dirección del área de Tesorería de la empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.A. (p. 12)

García llegó a la conclusión que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. El control interno es instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las Empresas. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa, una seguridad razonable de que el objetivo se logre. (p. 70)

La citada investigación menciona como puedo llevar un buen control del área de tesorería a través del control interno, estableciendo una mejor comunicación entre varias áreas. Vale decir que el control interno juega un papel muy importante en el cumplimiento de mejorar la comunicación entre áreas y la optimización del área de tesorería.

Carranza y Carranza (2018) en su objetivo mencionan: “desarrollar un sistema de información para mejorar el proceso de distribución de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC” (p. 14).

Se desarrolló el sistema de información concluyendo que mejorará el proceso de distribución de carteras morosas en la empresa

Crédito y Cobranzas SAC. El modelo conceptual ha sido comprobado de forma parcial. Se concluye que los requerimientos funcionales influyen positivamente sobre la gestión de cobranzas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC, esto debido a que se ha cumplido con el desarrollo informático para todos los requerimientos solicitados. Las etapas de modelado del negocio, gestión de requisitos han sido determinantes para el logro de la relación positiva. Se concluye que los requerimientos no funcionales influyen positivamente sobre la distribución de carteras morosas en el proceso de gestión de cobranzas, esto debido a que se ha cumplido con el desarrollo informático para todos los requerimientos solicitados. (p. 56)

La citada investigación, menciona que se está influyendo positivamente con el sistema informático, y que a través de este se está logrando mejorar la cartera de morosos en la gestión de cobranzas. Empleando el uso del sistema informático, logran mejorar el área de cobranzas.

2.1.3. Marco Conceptual

Del mismo Ristol (2023) indica que la palabra tesorería hace referencia a la gestión y control de los movimientos de dinero de la empresa.

La tesorería comprende el dinero en billetes y monedas, así como el dinero que hay en cuentas bancarias de fácil disponibilidad y en documentos a cobrar a corto plazo. (p. 8)

Para Rey (2021)

La tesorería de una empresa es el conjunto de disponibilidades líquidas que pueden estar en la propia empresa o en cuentas bancarias. El área de tesorería se ocupa de los flujos monetarios originados por la gestión de cobros y pagos. (p. 383)

El tesorero según Villate (2023), “debe de estar permanentemente informado, del día a día de la empresa y de los nuevos proyectos y/o licitaciones en los que está inmersa” (p. 79)

La tesorería según Montaña (2018), “es una de las magnitudes con mayor importancia dentro de la gestión empresarial. Está presente en todas las actividades empresariales, de tal forma que un error en su gestión podría poner en peligro la actividad de la empresa” (p. 8)

2.1.4. Marco Normativo o Legal

2.1.4.1. Marco Normativo

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2001),

La NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias, nos indica lo siguiente:

El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. Esta Norma identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos de actividades ordinarias sean reconocidos. También suministra una guía práctica sobre la aplicación de tales criterios, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los

ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

Alcance

1. Esta Norma debe ser aplicada al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos: (a) venta de bienes; (b) la prestación de servicios; y (c) el uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías y dividendos.
2. Esta Norma deroga la anterior NIC 18 Reconocimiento de los Ingresos.
3. El término “productos” incluye tanto los producidos por la entidad para ser vendidos, como los adquiridos para su reventa, tales como las mercaderías de los comercios al por menor o los terrenos u otras propiedades que se tienen para revenderlas a terceros, aprobada en 1982.
4. La prestación de servicios implica, normalmente, la ejecución, por parte de la entidad, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada en el tiempo. Los servicios pueden prestarse en el transcurso de un único periodo o a lo largo de varios periodos contables. Algunos contratos para la prestación de servicios se relacionan directamente con contratos de construcción, por ejemplo, aquéllos que realizan los arquitectos o la gerencia de los proyectos. Los ingresos de actividades ordinarias derivados de tales contratos no son abordados en esta Norma, sino que se contabilizan de acuerdo

con los requisitos que, para los contratos de construcción, se especifican en la NIC 11 Contratos de Construcción.

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifica: **Ingreso de actividades ordinarias**, es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Valor razonable, es el importe por el cual puede ser intercambiando un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre.

Los ingresos de actividades ordinarias comprenden solamente las entradas brutas de beneficios económicos recibidos y por recibir, por parte de la entidad, por cuenta propia. Las cantidades recibidas por cuenta de terceros, tales como impuestos sobre las ventas, sobre productos o servicios o sobre el valor añadido, no constituyen entradas de beneficios económicos para la entidad y no producen aumentos en su patrimonio. Por tanto, tales entradas se excluirán de los ingresos de actividades ordinarias. De la misma forma, en una relación de comisión, entre un principal y un comisionista, las entradas brutas de beneficios económicos del comisionista incluyen importes recibidos por cuenta del principal, que no suponen aumentos en el patrimonio de la entidad. Los importes recibidos por cuenta del principal no son ingresos de actividades ordinarias. En vez de ello, el ingreso es el importe de la comisión. Es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre.

2.1.5. Definición de términos básicos

Control de gestión, según Estupiñán (2020) “evalúa la gestión en general, permitiendo asegurar que las operaciones y su toma de decisiones se hagan dentro del proceso administrativo con base en presupuestos adecuados, así se identifica sus desviaciones para tomar las medidas correctivas de manera oportuna” (p.33)

Decisión, según Zamorano (2020) es un proceso trascendente, puede significar el éxito o fracaso de una empresa, prosperidad o quebranto, riqueza o miseria. He conocido casos de empresas prósperas en la que una sola decisión equivocada de sus directivos tuvo repercusiones importantes en su situación financiera, así como en sus resultados de operación y, en ocasiones, el cierre de una fuente de trabajo. (p. 23)

Dinero, según Magueyal (2018) “es reconocido como el principal medio de pago, así los acreedores de corto plazo, proyectan de inicio su atención sobre los activos a circulantes, en particular, sobre el efectivo líquido o disponible” (p. 14)

Planeación, según Gonzales y Rodríguez (2020) el término, aunque muy trabajado en el ámbito académico y empresarial, se ha entendido para algunos autores de la administración, como la primera etapa del proceso administrativo que consiste en prever o visualizar anticipadamente los objetivos y la forma de alcanzarlos, es decir definir el mejor camino a donde se pretende llegar.

Esto se presenta debido a que las empresas no improvisan, por lo cual es importante adelantarse a los hechos. (p. 4)

Sistema de información, según Pablos et al. (2019), mencionan:

“Nos vamos a apoyar en la Teoría general de los sistemas y en lo que ella se establece, para determinar lo que es un sistema. El

término sistema lo utilizamos hoy en día de manera muy habitual y para referirnos a muchas, variadas y distintas cuestiones: sistemas políticos, sistemas monetarios, sistemas empresariales, sistemas eléctricos, sistema de seguridad, sistema planetario, sistemas de apuestas, etc.

Lo empleamos para designar un concepto o como una herramienta para explicar cómo es y qué ocurre en una determinada área como la económica, la social, la tecnológica, la física, etc.” (p. 15)

2.2. Descripción de las Actividades Desarrolladas

2.2.1. GRUPO O.D SAN MARCOS S.A.C.

Inicié mis labores en enero 2022, como asistente de tesorería, apoyo en el área contable y en el área administrativa, donde me designaron las siguientes funciones:

1. Cobranza a los pacientes nuevos y antiguos.

El paciente nuevo se registra en el área de recepción, la recepcionista llena todos sus datos en el sistema Dental System, le toman una foto si desea el paciente, para adjuntar a su historia clínica, imprimen su historia clínica, hacen firmar al paciente la primera y segunda hoja, luego llevan la historia al área de caja, el paciente es llevado por la señorita de recepción al área de caja para que pueda realizar el pago de su consulta, primero me entregan la historia clínica, ingreso al sistema Dental System, coloco el número de historia clínica del paciente, me figura sus datos y su foto, hago clic en prepuestos, generar presupuesto, busco el nombre del Dr. o Dra. Busco la opción consulta, creo una consulta cuyo costo es de 40 soles y el sistema automáticamente coloca la consulta con todo el precio, hago clic en consulta y emito el comprobante, de acuerdo a lo que me solicita el paciente, puede ser boleta o factura, doy clic en

imprimir, sale el documento por la ticketera y se le entrega al paciente. En la historia clínica física voy a anotar en la hoja de cuenta corriente, fecha, tipo de pago, es decir porque medio de pago está cancelando el paciente, el monto que ha cancelado el paciente y el tratamiento a realizar.

En el caso del paciente antiguo, el paciente ingresa por recepción, informa a la recepcionista que tiene cita con el doctor "x", la recepcionista le dice que espere, informa por medio de una grabadora que el paciente de Dr. "x" ya llegó, al escuchar el llamado por la grabadora, la asistente o el asistente del Dr. "x" sale a recibirlo, lo hace ingresar al consultorio, colocándose el paciente el cubre calzado y el gorro como parte de la higiene de la clínica, el paciente y el (la) asistente ingresan al consultorio, se realiza el tratamiento, culminado el tratamiento el paciente acompañado del ó (la) asistente, se dirigen al área de caja para realizar el pago respectivo, cuando es un tratamiento largo pueden ir abonando a cuenta, hasta culminar el tratamiento, pero cuando el tratamiento se realiza en un solo día, tiene que ser cancelado en su totalidad. La (el) asistente colocan un pos it delante de la historia clínica, para saber cuál es el monto que se va a cobrar, abro la historia clínica, reviso la evolución del doctor y de acuerdo a eso voy a cobrar, llamo al paciente, le pregunto con qué tipo de pago va a realizar su cancelación, busco el nombre de Dr. Que lo atendió, abro el presupuesto, busco la pieza o el tratamiento que se ha realizado y doy clic, luego selecciono el tipo de pago, si es en efectivo, yape, transferencia ó tarjeta. Y enseguida emito su comprobante si es boleta imprimo directo, pero si es factura tengo que crear primero la empresa, buscar los datos en consulta RUC, copiar, pegar y guardar. Después de ese paso recién puedo generar el comprobante. Se entrega el comprobante al paciente y se coloca en la historia del paciente, la fecha, el tipo de pago, el monto, el tratamiento que se ha realizado y si dejo a cuenta o pagó en su totalidad.

Figura 25
Cobro realizado a un paciente antiguo.

PRESUPUESTO N° : 486
 Registrado el: 09-11-2022

SALDO DISPONIBLE: 100.00 TX PENDIENTES: 0.00 TIPO CAMBIO: 1.00
 POLIZA: * EMPRESA: * ASEGURADORA: GENERAL
 PROFESIONAL: JOSE LUIS QUINTANA GAMAD

TX Pendientes **TX Realizadas**

<input type="checkbox"/>	Servicio	Costo	Moneda	Pagado	Estado	Total
<input type="checkbox"/>	CUOTA INICIAL	0.00	SOLES	NO	PENDIENTE	0.00
<input type="checkbox"/>	CONTROLES ORTODONCIA	0.00	SOLES	NO	EN PROCESO	0.00
<input checked="" type="checkbox"/>	CONTRACION IRMOVIBLE OUV	200.00	SOLES	NO	PAGADO	200.00
<input checked="" type="checkbox"/>	CONTRACION PISA CIV	200.00	SOLES	NO	PAGADO	200.00
<input type="checkbox"/>	CONTROLES CONTINGEN	0.00	SOLES	NO	PENDIENTE	0.00

Registros por Pagina: 10 < Ant. 1 - 5 de 5 - Sig >

Total Abonado Soles: 0.00
 Total Abonado Dolares: 0.00

N°	Doc.	Mesa	Num.	Monto	Moneda	Fecha	Forma Pago	Tipo Pago
1	BOLETA	BBO	0002	100.00	SOLES	19-07-2022 08:33:18	YAPE	ADELANTADO

Nota. Extraído del sistema Dental System de la empresa.

Figura 26

Boleta emitida por el sistema Dental System.



GRUPO O.D SAN MARCOS S.A.C.
RUC : 20608522060
AV. SANTA ROSA NRO. 1723 URB. INCA
MANCO CAPAC ET. UNO LIMA - LIMA - SAN
JUAN DE LURIGANCHO
TELEF.: 4589675

BOLETA ELECTRÓNICA BB01-5569

FECHA DE EMISIÓN: 19/07/2023 TIPO DE PAGO: YAPE
MONEDA: SOLES
CAJA: CAJA 02
PACIENTE: BILLI ANTHONY IZQUIERDO
OLIVOS
NUM.DOC.: 47413734
ODONTÓLOGO: JOSE LUIS QUINTANA CAMAC

SERVICIO	COSTO
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	100.00
Venta Gravada : S/.	84.75
Total IGV : S/.	15.25
Total Precio de Venta S/.	100.00

SON: Ciento con 00/100 soles

Para visualizar el presente comprobante ingrese a: www.nubefact.com/20607033201
Resolución 034-005-0005315



GRACIAS POR SU PREFERENCIA
Clínica San Marcos

Nota. Extraído del sistema Dental System de la empresa.

A su vez se realiza el registro de los cobros en un Excel donde se detalla el doctor, el nombre del paciente, numero de historia clínica, el tratamiento o que es lo se realizó ese día el paciente, tipo de pago, el monto, el tipo de comprobante, nombre del usuario, si fue con tarjeta que tipo de tarjeta.

Figura 27

Hoja de cálculo de Microsoft excel donde se registran los cobros diarios.

LUNES 19/06/23 TURNO MAÑANA (MEDALID Y NOEMI)							
DOCTOR	PACIENTE	HC	DETALLE DE COBRANZA	TIPO	IMPORTE S/	COMPR	USUARIO
ARTURO	JUAN FRANCO MILIAN JIMENEZ	28977	CONSULTA R + PROFIL Y DEST (PROMO CUMPLE) SE REALIZA 1 RA PARTE DE PAQ. ESTETICO (PROFILAXIS +DESTARTRAJE) + RX PANORAMICA // CANCELA	YARE	90.00	BOLETA	NOEMI
ARTURO	FLOR VICTORIA ROSELL GAMBOLA	35826	PAQ. ESTETICO (200) + RX PANO (40)	EFFECTIVO	240.00	TICKET	NOEMI
ARTURO	BLADIMIR JOEL QUISPE APARICIO	35757	SE REALIZA R/S PZA 1.5 + R/C PZA 1.6	EFFECTIVO	140.00	TICKET	NOEMI
BALBIN	ORRELINA MANIHUARI CURITIMA	20553	SE REALIZA O 2 P.F.V PZAS 1.2 Y 2.2 (14/06 400 EFEC)				NOEMI
BETTY	ASTRID ESTEFANÍA GUEVARA DIAZ	35714	CONDUCTOMETRIA , CONOMETRIA Y OBTURACION FNAL DE LA PZA 1.7 // CANCELA (15/06 200 TV) APERTURA CAMERAL , CONDUCTOMETRIA E	TARJETA	210.00	BOLETA	NOEMI
GABRIEL	JUAN LUIS RIVAS SALLES CAYO LLANTO PAHUACHO	35749	INSTRUMENTACION PZA 16 // CANCELA	TARJETA	410.00	BOLETA	NOEMI
HINOSTROZA		9498	CONSULTA RX PANO	EFFECTIVO	40.00	TICKET	MEDALID
HINOSTROZA	CAYO LLANTO PAHUACHO	9498	PROMO LIMPIEZA / PROFILAXIS Y DESTARTRAJE	EFFECTIVO	70.00	TICKET	MEDALID
HINOSTROZA	ANGELITA FLORES RODRIGUEZ	10950	OBTURACION // CANCELA (14/06 200 EFEC)	EFFECTIVO	100.00	TICKET	MEDALID
KAREN	ESTRELLA OFELIA GUEVARA CASTRO	30408	SE TOMA RX PEREPICAL PZA 54	EFFECTIVO	20.00	BOLETA	MEDALID
GUSTAVO	JHEYSION RONALD ROJAS BERNAL	35829	CONSULTA	EFFECTIVO	40.00	TICKET	MEDALID
LIBRE	LUCIA COTA VARGAS DE UTURUNCO	35824	CONSULTA R	EFFECTIVO	40.00	TICKET	NOEMI
ROJAS	BEATRIZ DEL CARMEN PAIGES LOPEZ	35825	CONSULTA R	EFFECTIVO	40.00	TICKET	NOEMI
RAUL	VICTOR ANDRES ALLENDE BALDEON	35828	CONSULTA R	YARE	40.00	BOLETA	NOEMI
MARCOS	MAXIMINA COCHACHI ASTO	10137	TOMA DE IMP PARA CMPPZA 1.2 SE ENVIA A LB BONA EVALUACION Y DERIBVACION A /MAXILOFACIAL YA	EFFECTIVO	200.00	TICKET	MEDALID
MARCOS	JOSE GUZMAN IDROGO GARCIA	20566	PROGRAMADA.				
MARCOS	IRIS MELISSA RODRIGUEZ GARCIA	35387	SE REALIZA R/S PZA 2.4 SE REALIZA R/C PZA 3.4 + TALLADO Y CONFECCION PZA 2.1 PARA CORONA CON HOMBRO CERAMICO // CANCELA R/C PZA 3.4 (90) + ACTA DE CORONA PZA 2.1	TARJETA	50.00	BOLETA	NOEMI
MARCOS	GUADALUPE EDITH SARAVIA LANDA	35802	(200) EVALUACION SE DA PRESUPUESTO DE PQTE B DE	EFFECTIVO	290.00	TICKET	NOEMI
MARIA	WILLIAM NELSON LIVIS LAURA	27222	ORTODONCIA				
MARIA	JANS CARLOS SANCHEZ MONDRAGON	25295	SE REALIZA EXODONCIA PZA 2.4	EFFECTIVO	70.00	TICKET	
MARIA	RAFAEL ALONSO LAZO TANANTA	25715	BANDAS Y TUBOS DOBLES PZA. 36 Y 16 SE DEJA SEPARADORES PZA. 26 Y 46 POR PERDIDA/ACTA DE CUOTA INICIAL DE ORTODONCIA CAMBIO DE ARCO INFERIOR 16X16 ARCO SUPERIOR SE MANTIENE 17X25 REPOSICION DE BRACKET PZA. 41 Y	TARJETA	400.00	BOLETA	MEDALID
MARIA	HANNA VANESSA QUISPE DAVILA	34270	42 // CUOTA DE ORTODONCIA	TARJETA	170.00	BOLETA	NOEMI
MARIA	JANS CARLOS SANCHEZ MONDRAGON	25295	CUOTA DE ORTODONCIA	EFFECTIVO	170.00	TICKET	NOEMI

Nota. Extraído de la empresa.

Tabla 3

Asiento de venta

Asiento de Cobranzas	Debe	Haber
12 Cuentas por cobrar comerciales terceros	100	
121 fact. Boletas y otros comp. por cobrar.		
1212 Emitidas en cartera		
40 Tributos y aportes al Sistema de salud y pensiones por pagar		15.26
4011 Impuesto general a las ventas		
40111 IGV-Cuenta propia		
70 Ventas		84.74
703 Servicios terminados		
70311 Terceros		
x/x Por la prestación del servicio		

2. Pago a proveedores u otros gastos.

También realizo pagos a proveedores por montos mínimos, salidas de dinero por emergencia, cuando el personal se enferma, cuando hay reuniones y se realiza compra de bocaditos o algunos productos para compartir con todo el personal que asiste a la reunión, adelanto de sueldo, pasajes al personal que necesite llevar algún material a la otra sede, o cualquier otros gastos menores que se presenten, se registra en el excel de cobranza, al final de todos los cobros.

Para poder entregar el dinero al personal que lo solicita, primero realizo la llamada a mi jefe directo, luego procedo a hacer llenar un ticket, donde escriben la fecha, el motivo por el cual están retirando el dinero, el monto, si tiene factura o boleta, el nombre de la empresa, número de RUC, N° de comprobante y al final la firma del personal que retira el dinero, también del que entrega el dinero, luego ingreso al excel ese gasto y también lo registro en el sistema Dental System, de tal manera que al cierre del día, esos gastos se reflejen en el cierre, restando el total de ventas, menos los gastos generados durante el día y me refleje el monto aproximado del ingreso de ese día.

Figura 28

Registro de egresos.

		INGRESOS	S/ 6,205.00
COMPRA DE ARCHIVADOR ACORDEON A4 + PASAJE A	S/ 17.90	TARIETA	S/ 2,519.00
COMPRA DE 4 GALONES DE JABON LIQUIDO 12C/U .		YAPE-DEP.	
FIRMA KARINA	S/ 48.00	TRANSF	S/ 130.00
COMPRA DE PLUMON PIZARRA COLOR NEGRO Y	S/. 5.00		
PAGO DE MATERIALES DE TARILLO DE DIENTES Y	S/. 351.20		
COMPRA DE UN CUADERNO PARA ADMINISTRACION	S/. 4.00	EGRESOS	S/ 426.10
	S/ 426.10	TOTAL	S/ 3,129.90

Nota. Extraído del Excel de la empresa.

Tabla 4

Asiento de pago a proveedores

Pago a proveedores	Debe	Haber
42 Cuentas por pagar comerciales terceros	361.10	
421 Fact. Boletas y otros comp. por pagar.		
4212 Emitidas		
40 Tributos y aportes al Sistema de salud y pensiones	65.00	
por pagar		
4011 Impuesto general a las ventas		
40111 IGV-Cuenta propia		
10 Efectivo y equivalente de efectivo		
101 Caja		426.10
1011 Caja efectivo MN		
<hr/>		
x/x Por la prestación del servicio		
<hr/>		

3. Entrega de estados de cuenta a pacientes que lo solicitan.

Desde que lo solicita el paciente, tengo un plazo de dos días hábiles para poder enviar su estado de cuenta, generalmente lo solicitan los pacientes que se realizan tratamientos largos, ya que en cada cita van abonando cierto monto, entonces solicitan el estado de cuenta, para saber cuánto van amortizando, o hacer un cruce de información con el registro que ellos llevan, ya que a veces a ocurrido que las señoritas encargadas del área de caja, se han olvidado de anotar en su historia, su adelanto que ha dejado el paciente, debido a que la mayoría del personal se guía de lo que dice en la historia clínica y no realizan cruce con el sistema. Es un poco engorroso, cuando entregan dinero por adelantado ya que no está direccionado a ningún tratamiento, por ende tengo que ir uniendo cada pago a cuenta, con el tratamiento que se realizó ese día, para poder ir “cuadrando”, a veces no seleccionan la pieza del diente correcta que se ha trabajado

y colocan otra, es allí donde viene el problema, porque una pieza cuesta más que la otra, y no se puede eliminar esa evolución porque ya pago en su momento, se le entregó comprobante y se cerró ese tratamiento, cuando se evoluciona, se selecciona el nombre del Dr. Y se da tratamiento terminado, ya no se puede retroceder o cambiar algo; es allí cuando se pide ayuda al ingeniero, que es el único que tiene la opción de sacar al tratamiento de la cuenta del Dr, Seleccionado y enviarlo de nuevo al presupuesto del paciente, se selecciona la pieza correcta se realiza el proceso de manera correcta, se da tratamiento terminado y se va generando un estado de cuenta correcto; los pacientes que solicitan esta información en su mayoría corresponden a tratamientos de rehabilitación oral y ortodoncia.

Figura 29

Muestra de un estado de cuenta.

Cita Odontología Avanzada		PRESUPUESTO N° 641					
SAN MARCOS		Sede :CENTRAL					
Paciente: AURORA CANDY GUERRERO MORALES		Historia Clínica N° : 17619					
	Soles	Dolares					
Total del Presupuesto	297.00	0.00					
TX REALIZADOS							
	Pza.	Superficie	Deducible	CoSeguro	Particular	Total	
QUIRURGIJA TERCER MOLAR DISTOANGULADA	4.8	OLVMD	0.00	0.00	252.00	252.00	
RESINA SIMPLE	3.7	O	0.00	0.00	45.00	45.00	
						297.00	
TX PENDIENTE DE PAGO							
	Pza.	Superficie	Deducible	CoSeguro	Particular	Total	
RESINA SIMPLE	4.7	O	0.00	0.00	0.00	0.00	
						0.00	
PAGOS ADELANTADOS							
N° DOC	TD	Concepto	Fecha Pago	Mon.	Mon. Efectivo	Mon. Tarjeta	Total
RA01-163	RE	PAGO ADELANTADO POR TRATAMIENTOS ODONTOLOGICOS	02-11-2022	So.	148.50	0.00	148.50
RA01-888	RE	PAGO ADELANTADO POR TRATAMIENTOS ODONTOLOGICOS	01-12-2022	So.	148.50	0.00	148.50
							297.00
Pendiente de Pago Tx no Realizados :						0.00	
Saldo a favor :						0.00	

Nota. Extraído del sistema dental System de la empresa.

4. Analizar los pagos realizados por los pacientes.

Después que se realiza el cobro a los pacientes, los asistentes dentales nos entregan las historias clínicas al área de caja para poder revisar el tratamiento que realizó el doctor, si se atendió con el mismo doctor y si se anotó el pago en la historia clínica, esto se realiza con la finalidad de que disminuyan los márgenes de error que existe al momento de pagar a los doctores, muchas veces no se considera el nombre del doctor que ha realizado el tratamiento, se confunde el

asistente y se confunde el personal encargado de realizar las cobranzas, por eso la historia después del cobro se queda en el área de caja y posteriormente pasa al área de archivo. Si existe algún error en la cobranza o en evolución de historia clínica que realiza el doctor, en ese momento se corrige y se modifica los datos en el sistema y en el Excel.

5. Cierre diario de caja

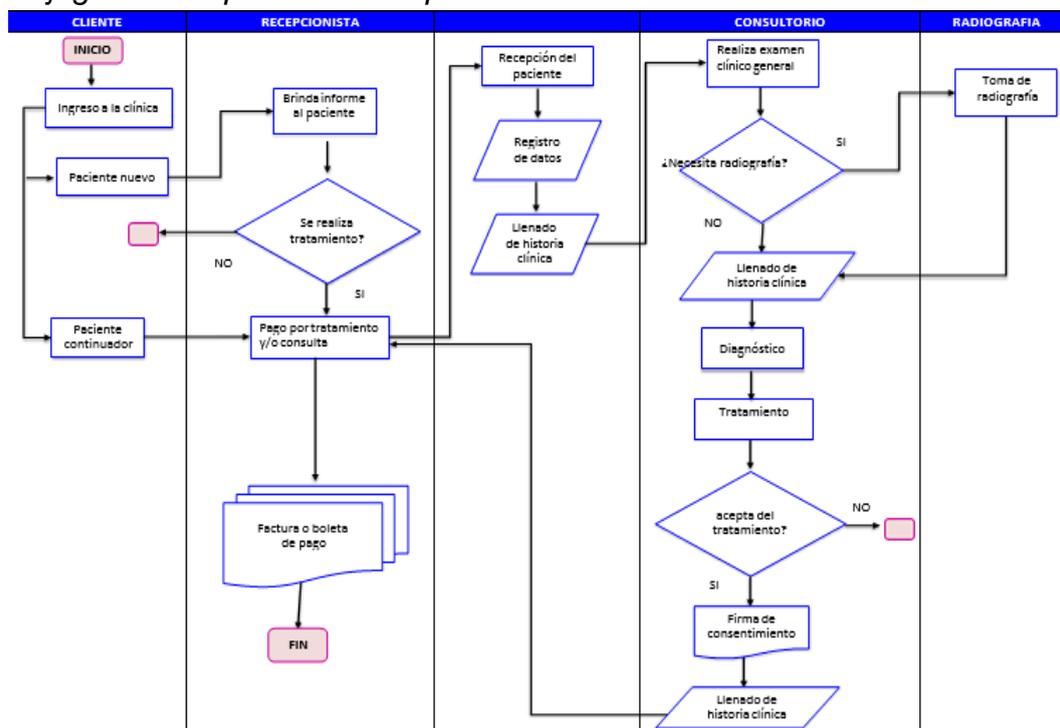
Cuando sale el último paciente de consultorio, realizo el cobro al paciente y luego hago clic en cierre de caja, para visualizar los montos de efectivo, yape, depósito ó transferencia, estos montos tienen que ser igual al monto que tengo en la hoja de Microsoft Excel, si no es igual quiere decir que hay un error en el cobro o registro de información, allí es donde se hace un cruce de información del sistema con la hoja de cálculo de Excel, se revisan todos los ingresos y se selecciona todos los montos iguales al que está

faltando o sobrando, hasta encontrar el error, lo más usual es el registro de pago, de repente pagó en efectivo y lo ingresé como yape o viceversa. Cuando me aseguro que todo coincide recién vuelvo a hacer clic en cierre de caja y mi caja se va a cerrar con los montos que aparecían, cuando realicé mi primer clic, luego procedo a imprimir mi hoja de cierre, la otra hoja que es de detalles de cierre y me sale un aviso donde me dice que la caja se cerró con éxito. Imprimo y guardo la información en mi carpeta que está ubicada en la computadora que siempre utilizo y cierro mi pos de tarjetas, de igual manera el pos me tiene que dar el mismo monto que se visualiza en el sistema Dental System y en el Excel, tanto en soles como en dólares, al realizar el cierre, el pos emite varios detalles de lo que se ha cobrado, esos detalles se tienen que ir imprimiendo uno a uno, hasta llegar a cierre final. Hay una caja chica de mil soles, que también se tiene que contabilizar al cierre de caja, el dinero

recaudado de todas las cobranzas en efectivo, se coloca en una bolsa especial con fecha, y nombre de la persona responsable de cierre, se imprime la parte del Excel donde refleja el total de ingresos menos los egresos y el total de efectivo que queda al cierre, y se guarda dentro de la bolsa, en el cajón que se encuentra en el área con llave.

Figura 30

Flujograma del proceso de la prestación de servicio.



Nota. Creacion propia.

6. Registro de compras en el sistema contable starsoft

Por las mañanas realizo el registro de compras de las facturas que llegan al buzón del correo institucional de la empresa, en el área de contabilidad, en el sistema contable starsoft, primero visualizo que el nombre del adquiriente sea el nombre de la empresa Grupo OD. San Marcos S.A.C. Luego visualizo en SUNAT para validar y finalmente registro en el sistema.

En el sistema starsoft, tecleo el usuario, la clave e ingreso, me dirijo al registro de compras, hago doble clic y ya puedo proceder a ingresar las facturas, generalmente lo realizo una vez por semana.

7. Revisión de historia clínica en el área de archivo, para realizar el pago de forma correcta a los doctores

Llega la historia clínica, reviso la evolución de la historia tanto en el sistema como en el físico, firma y sello de Dr. CIE 10, nombre del asistente, fecha, hora de inicio y de término de la atención, firma del paciente y del Dr. En hoja de consentimiento, presupuesto, hoja estomatológica, en general el correcto llenado de la historia clínica, que los doctores cumplan con firmar y sellar la evolución del tratamiento. Si le faltara algo, se devuelve al asistente para que lo termine o corrija.

2.2.2. V.S ENTERPRISE E.I.R.L.

Empresa dedicada a la venta de productos hechos a base de café, el ganoderma lucidum es una medicación natural que ayuda al sistema inmunológico. Existen variedades de productos hechos a base de ganoderma. También realiza servicios, exposiciones en todo el Perú; a su vez se añadió una peluquería. Inicié mis labores en setiembre del 2020 y culmine mis labores en diciembre del 2021.

1. Realizaba registro de compras y ventas en la hoja de cálculo de Excel

Implementé un Excel con la finalidad de registrar las compras y ventas de la empresa, para realizar una pre liquidación y hacer un cálculo de impuestos mes a mes. Decidí crear el Excel ya que no se llegó a comprar ningún sistema contable, porque la gerente estaba evaluando presupuestos.

2. Realizaba la visita de los locales anexos para la verificación de mercaderías.

Con la finalidad de controlar la mercadería que había en el almacén, para tener un control diario, revisaba la mercadería de los productos hechos a base de los hongos del ganoderma y los productos de la peluquería.

3. Emisión de recibos por honorarios de algunos trabajadores

Algunos trabajadores de la peluquería me facilitaban su clave sol para emitir recibos por honorarios, ya que no eran perennes, algunos trabajan 3 veces por semana y otros de acuerdo a su disponibilidad de tiempo. Los trabajadores con sueldo fijo si estaban en planilla.

4. Trámites documentarios

Realizaba trámites documentarios de acuerdo a lo que me solicitaba la gerente, trámites ante SUNAT, Sunarp, notarias, entre otras.

5. Inventario

Realizaba conteo de equipos, materiales y mercaderías de la empresa, para entregar a gerencia. Toda la mercadería contabilizada, lo registraba en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y le entrega a la gerente de forma impresa.

2.2.3. TGESTIONA SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L.

En el año 2015, inicié mis labores en esta empresa, estudio contable, como asistente de contabilidad donde me designaron varias funciones, las cuales detallo a continuación:

1. Registro de facturas de compras.

Los sustentos de las compras son los siguientes:

- Orden de compra
- Factura electrónica o manual
- Guía de remisión
- Validez del comprobante
- Consulta RUC del proveedor

El proceso era ir a recoger a cada empresa los comprobantes, con anticipación a los días de declaración, generalmente los primeros días de cada mes, luego los llevaba a la oficina, separaba las facturas, las órdenes de compra, por fecha de compra, revisaba cada comprobante el nombre del adquiriente, ya que algunos clientes tenían varias razones sociales y al momento de entregar juntaban en una bolsa todas sus razones sociales o en algunos casos se confundían, luego revisaba que la condición de pago y la moneda de la orden de compra coincidiera con la factura, revisaba que la factura cumpliera con las normas tributarias vigentes, confirmaba la validez de la factura, si en caso era electrónica, luego de revisar que todo este conforme se procedía a registrar la factura en el Sistema contable CONCAR, sistema que utilizaba la empresa, se ingresaba al módulo de Compras, registro de documentos, se colocaba el número de RUC del proveedor y el sistema llenaba automáticamente el nombre y dirección del proveedor si el proveedor se encontraba registrado anteriormente, de lo contrario se tenía que salir de esa opción e ingresar por la opción de añadir a un proveedor y llenar manualmente todos sus datos del proveedor, luego de registrar al proveedor se regresaba a registrar documento, se colocaba el RUC del proveedor y se llenaba toda la información del proveedor automáticamente, se llenaba la base imponible, luego presionaba enter y el sistema solo calculaba el IGV, le volvía a dar enter y me salía el monto total de la

factura, volvía a dar enter y el sistema generaba un número de registro. El cual se anotaba en la parte superior de la factura, para llevar un control sobre el ingreso de facturas de compra de cada empresa. Cada asistente tenía un promedio de 15 empresas a su cargo.

Figura 31

Muestra del registro de compras en el sistema contable CONCAR.

Comprobantes de Compras - CTMOVI09			
Código Compra	MN42 421201	FACTURAS EMITIDAS POR PAGAF	
Subdiario	11	REGISTRO COMPRAS LOCALES - VTAS	
Comprobante			
Fecha Comprobante	01/03/20		
Centro Costo		Area	
Código Proveedor	20100017491	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	R.U.C. 20100017491
Documento	FT	FACTURAS	0001-600
Fecha Emisión	01/03/20	Fecha Vmto.	01/03/20
I.G.V.	1800	Tasa IG.V.	18.00
Importe Total	11800	Anexo Ref.	
No. Detracción		Fecha Detrac.	/ /
Tipo Tasa		Tasa	0
		Imp. Detrac.	
		Monto Base	11800
Tipo Conversión	V	TABLA DIARIA (V) VENT.	
Tipo Cambio	3.445000		
Fecha Cambio	/ /		
Glosa Comprobante	TELEFONICA DEL , FT 0001-600		Glosa Movimiento TELEFONICA DEL , FT 0001-600

Nota. Extraído de la pagina de google.

2. Registro de ventas

Los sustentos de las ventas son las siguientes:

- Facturas de ventas
- Boletas de ventas

En el sistema contable Concar, registraba todas las facturas y boletas que recepcionaba de cada empresa que me asignaba el contador.

Ingresaba a comprobantes de ventas, si era boleta solo se colocaba tres veces cero, y el sistema lo agregaba como clientes varios, si pasaba los 700 soles, tenía que registrar primero el número de DNI del cliente, luego registrar sus datos completos y clic en guardar, luego volvía a ingresar a comprobantes de ventas y colocaba el número de DNI de ese cliente, automáticamente me salía el nombre completo del cliente, en el caso de boleta colocaba el importe total, al momento de revisar mi ingreso me salía desglosado la base y el IGV, para el caso de las facturas de ventas tenía de colocar base imponible para que me calcule el IGV, en ese año, casi todas las facturas eran manuales.

3. Provisión de los asientos de planillas al Sistema Contable CONCAR.

En el sistema contable Concar registraba las provisiones de planillas de las empresas asignadas por el contador.

4. Liquidación de impuestos.

Realizaba una pre liquidación de impuestos en un cuadro de Excel para entregar al contador y él pueda dar el visto bueno, para que el personal encargado de la declaración de PDT 621 Y 601 realice la declaración.

Figura 32

Hoja de cálculo de Microsoft Excel, donde se realizaba la pre liquidación.

INTERCONTINENTAL ZINGER GROUP SAC		
RUC 20523623771		
LIQUIDACION DE IMPUESTOS		
MES: JUNIO	VENCIMIENTO:	15/07/2019
1.- LIQUIDACION DE IGV		
	BASE IMPONIBLE	IGV
VENTAS	75,793	13,643
COMPRAS NACIONALES	8,356	1,504
COMPRAS EXTRANJERAS	150,419	27,075
IMPUESTO RESULTANTE DEL MES		-14,936
SALDO ANTERIOR		-104,159
TRIBUTO A PAGAR / SALDO A FAVOR		-119,095
PERCEPCIONES DEL PERIODO		-6,229
PERCEPCIONES DE PERIODOS ANTERIORES		-34,861
SALDO DE PERCEPCIONES		-41,090
RETENCIONES DEL PERIODO		-
RETENCIONES DE PERIODOS ANTERIORES		-
SALDO DE RETENCIONES		-
IMPUESTO A PAGAR		-
2.- IMPUESTO A LA RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO		
	BASE IMPONIBLE	RENDA
RENDA 3 RA.C - < 0=300 UIT (1,260,000)	1.00% 75,793	758
VENTAS ACUMULADAS	442,745	
CREDITO RENTA		-
TOTAL A PAGAR		5/.

Nota. Extraída de la empresa Tgestiona Soluciones integrales E.I.R.L

5. Cobranzas y pagos a proveedores

Mensualmente realizaba las cobranzas y pagos a proveedores de cada empresa, dejaba pendientes los montos que superaban los 3500 soles y no tenían bancarización, para previa coordinación con el cliente pueda entregar los vouchers en físico.

6. Análisis de cuentas

Realizaba el análisis de cuentas de algunas empresas, para facilitar en la declaración anual de dichas empresas.

7. Conciliaciones bancarias

Realizaba las conciliaciones de los bancos de las empresas asignadas por el contador, para acelerar en balance mensual o anual, de acuerdo a como lo solicitaba el contador.

III. APORTES REALIZADOS

Aporte a la empresa de acuerdo al campo profesional

Durante el tiempo que llevo trabajando en la empresa Grupo O.D San Marcos S.A.C. He observado algunas falencias en las áreas que me han designado, se ha llegado a realizar algunos aportes que ha servido de gran ayuda a la empresa, se ha mejorado la situación, detallo a continuación los aportes realizados:

- a) Se sugirió la elaboración de un reporte en el programa de Microsoft Excel para el control de las ventas diarias de la empresa

El Sistema dental Sistedent donde se realizaban las cobranzas a los pacientes y el registro de información de historias clínicas, que manejaba la empresa no era eficiente, debido a que no se podía crear y emitir el comprobante de pago de ventas al paciente de manera oportuna, motivo por el cual se tenía que enviar el comprobante tardíamente a su WhatsApp, por la falta de registro en el sistema no se podía controlar el ingreso de dinero, cuando el sistema se activaba recién empezaba a generar los comprobantes, seleccionando de manera incorrecta el tipo de pago por los importes de dinero cobrado en efectivo y con tarjetas.

Ante esta situación se propuso al Administrador General, implementar una hoja de cálculo de Microsoft Excel para llevar el control de las cobranzas diarias de los pacientes, como el medio de pago que utiliza el paciente ya sea al contado, tarjeta de débito o crédito.

La hoja de cálculo de Microsoft Excel cuenta con las siguientes características, el nombre del doctor, datos del paciente, número de

historia clínica, detalle del tratamiento, tipo de cancelación, tipo de comprobante y el nombre de usuario que realizó el cobro.

Figura 33

Hoja de cálculo de Microsoft Excel

LUNES 03/04 /2023 TURNO TARDE (CESARINA Y CANDY)									
DOCTOR	PACIENTE	HC	DETALLE DE COBRANZA	TIPO CANCEL.	IMPORTE S/	COMPROB.	USUARIO	TIPO	TARJ
AGUILAR	SANTIAGO CAMPOS ATO	34442	TALLADO DEFINITIVO PZAS 13, 17, 23, 26 PARA PUENTE FIJO+REBASADO+SE ENVÍA A LABORATORIO SAN MARCOS PARA PROVISIONALIZACIÓN/CANCELA	EFFECTIVO	240	TICKET	CESARINA		
AGUILAR	MANUEL TICONA VALDIVIA	34644	RECONSTRUCCIÓN PRE INCRUSTACIÓN PZA 37// ACTA	EFFECTIVO	100.00	TICKET	CESARINA		
AGUILAR	AURELIA DELFINA QUISPE HUARCAYA	33327	INSTALACION PPR WIPLA INF/ANTERIOR CANCELO 400 CON DEPOSITO						
AGUILAR	MARIA ISABEL LABAN PEREZ	34465	TOMA DE IMPRESIONES PARA ENCERADO DE PZ (SUP E INF). SE ENVIA A LAB SAN MARCOS PARA ENCERADO DE						
AGUILAR	RIGOBERTO MANDUJAN MAILLE	34670	EVALUACION DE PZA 2.5 Y ENTREGA DE PRESUPUESTO						
BALBIN	LUZ MARIA QUISPE SUCARE	31406	DE PLACA BASE /RCOETE. SE MANDA A LAB SAN MARCOS//A CTA	EFFECTIVO	200	TICKET	CESARINA		
BALBIN	MARIA ANGELICA MORENO REYES	34345	CONSULTA R	EFFECTIVO	40	TICKET	CESARINA		
BALBIN	GABY CECILIA JARA NAVARRO	31733	PREPARACION DENTARIA PZAS 1.2 Y 2.2+CONFECCION DE CORONAS PROVISIONALES 1.1 Y 2.2//A CTA DE DE CORONAS DE LITIO PZAS 1.2-2.2	EFFECTIVO	240.00	BOLETA	CANDY		
BALBIN	GABY CECILIA JARA NAVARRO	31733	PREPARACION DENTARIA PZAS 1.2 Y 2.2+CONFECCION DE CORONAS PROVISIONALES 1.1 Y 2.2//A CTA DE DE	YAPE	160.00	BOLETA	CANDY		
BALBIN	ARIANA CAMILA GAMARRA BARRANTES	34103	SE REALIZA 03 RESINAS SIMPLES - PIEZA	EFFECTIVO	150.00	BOLETA	CANDY		
BALBIN	MARIA ANGELICA MORENO REYES	34345	SE REALIZA RX PERIAPICALES - PIEZA 1.3- CONDUCTOMETRIA, PREPARACION QUIMICA MECÁNICA, CONOMETRIA Y OBTURACION FINAL DE LA PZA. 2.7 / SISTEMA ROTATORIO/ANTERIOR CANCELO	TARJETA	80.00	BOLETA	CANDY	TO INTERBAN	
BETTY	HILLARY ARIANA DEL MILAGRO GUERRERO ARRASCO	32052							

Nota. Creación propia.

Figura 34

Cierre de hoja de cálculo de microsoft excel

EGRESOS		INGRESOS	S/ 12,111.80
PASAJE PARA DRES EXTERNOS-FIRMA ELIZABETH BAUTISTA RC 7752	S/ 8.00	TARJETA VISA	S/ 2,866.50
PAGO DE INTERCONSULTA PARA SEDACION-FIRMA LUCERO	S/ 30.00	YAPE	S/ 1,005.00
COMPRA DE AGUA PARA INFLUENCER-FIRMA MIGUEL MKT RC 7754	S/ 4.00		
PAGO DE 2da PARTE DE COMPARTAMOS (PRESTAMO) FIRMA KENIA	S/ 1,610.00	EGRESOS	S/ 1,652.00
	S/ 1,652.00	TOTAL	S/ 6,588.30

Nota. Creación propia.

Se logró ahorro de tiempo para el cierre de caja y emitir los comprobantes de pago de manera adecuada y correcta, sin afectar al sistema del área de contabilidad, así como pagar oportunamente al personal médico, ya que esta hoja de cálculo permite filtrar por nombre de doctores y realizar el cruce de información con el sistema Dental System, para que el personal encargado de pago a los doctores pueda proceder con el pago.

- b) Creación de un formato de hoja de cálculo de Microsoft Excel en Google drive a través del correo institucional Gmail, para el control de las cobranzas.

Se observó que existían varios pacientes que se iban sin cancelar, tantos nuevos como recurrentes, esto ocurría porque primero se brindan los tratamientos y luego se cobran, los asistentes quienes se encargan de llevar a los pacientes al área de caja se demoran demasiado para salir del consultorio, porque antes de ir a caja, tienen que llenar bien la historia clínica con la firma y sello del doctor y agregar el presupuesto, el paciente es el que sale primero y en algunos casos se va sin cancelar, el asistente se comunica con el área de call center para que le realicen la llamada al paciente y puedan cancelar su tratamiento por cualquier medio de pago. Pero no todos contestan o aceptan cancelar.

Ante esta situación se propuso al Administrador General realizar un drive para poder llevar un mayor control sobre los pacientes deudores, llamar a los pacientes cada cierto tiempo y poder ejercer presión del pago para que ese dinero pueda utilizarse a corto o mediano plazo.

Se coordinó con el área de proyectos y de call center con la finalidad de apoyar en el cobro a los pacientes morosos y en la actualización

del drive, Cuando los pacientes morosos van realizando el pago, se va escribiendo en el drive, en la parte que dice estado, se coloca cancelado.

En el Google drive se coloca fecha, número de historia clínica, apellidos y nombre del paciente, nombre del doctor, observación, nombre del asistente, estado, quiere decir si esta cancelado o pendiente, área, entregado para observación.

En el mes de junio 2023 se logró cobrar a casi todos los pacientes morosos.

Figura 35

Hoja de cálculo en el Drive del mes de junio del año 2023.

FECHA	HC	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCTOR	OBSERVACION	AD	ESTADO	AREA	ENTREGADO PARA OBS	OBSERVACIONES
05/06/23	26487	JOSE LUIS JUNIOR GUTIERREZ CORONADO	QUINTANA	PACIENTE RESTA 5 SOLES DE CUOTA DE ORDONANCIA	ANGELA	CANCELADO	CAJA - CESARINA		
08/06/23	25097	MILAGROS DEL PILAR CARLOS DIAZ	SANCHEZ	DOCTOR AUTORIZA QUE REPEGADO DE BRACKETS PZA 4.1 EN PROXIMA CITA (S/40)	BRENDA	CANCELADO	CAJA - KARLA		
12/06/23	12946	JHAQUELIN ESTEFANI COAQUIRA ZELA	QUINTANA	DOCTOR AUTORIZA QUE PACIENTE PAGUE SU REPEGADO BRACKET PZA 3,7 S/40 EN LA PROX.CITA	BRENDA	CANCELADO	CAJA-NOEMI		
12/06/23	9955	OLGA IRIS CANDELA QUISPE	RAUL	DOCTOR AUTORIZA QUE PACIENTE PAGUE EN PROX.CITA SALDO DE S/60 DE R/COMPLEJA PZA 4.5	PABLO	CANCELADO	CAJA-NOEMI		
16/06/23	29869	DANIEL ADRIAN QUINTO DIEGO	GABRIEL	CONOMETRIA Y OBTURACION PZA 3.7 CON SISTEMA ROTATORIO // (DR AUTORIZA QUE CANCELE EN PROX.CITA. DEBE S/116.00)	YESSICA	CANCELADO	CAJA-NOEMI		
19/06/23	29995	LEYLA JAEL ANDRADE HONORIO	GUSTAVO	RESINA COMPLEJA PZA 4.6/DR GUSTAVO AUTORIZA QUE LA PROXIMA CITA CANCELE 30 SOLES QUE DEBE LA PACIENTE	GERALDINE	CANCELADO	CAJA-KARLA		
21/06/23	8409	ALFREDO JURGEN PAREDES AGURTO	QUINTANA	RESTA 40 DE REPEGADO PZA 2.6 DR AUTORIZA PAGARA SIGTE CITA	BRENDA	PEDIENTE	CAJA - MEDALID		
21/06/2023	30405	MANUEL JESUS NORIEGA CARDAJAL	QUINTANA	RESTA 50 DE REPEGADO DR AUTORIZA PAGARA SIGTE CITA	BRENDA	CANCELADO	CAJA - MEDALID		
21/06/2024	35304	CELESTINA VELASQUEZ YUCRA	GABRIEL	DR AUTORIZA PACIENTE PAGARA EL MONTO DE S/900 DE CEMENTACION DE CORONAS EN SU PROXIMA CITA	CLAUDIA	CANCELADO	CAJA - CESARINA		

Nota. Creación propia.

Este aporte contribuyó, asimismo, a mejorar la situación de

cobranzas pendientes, ya que, teniendo en una lista a los pacientes deudores, call center se encarga de realizar llamadas cada cierto tiempo y de esa manera logra reducir la lista de pacientes deudores e incrementar el activo corriente de la empresa, también se informó a los asistentes mediante una reunión que se descontaría al personal que ha atendido a un paciente y no se llegó a realizar el cobro.

Figura 36

Hoja de cálculo en el Drive de los pacientes deudores del mes de julio.

FECHA	HC	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCTOR	OBSERVACION	AD	ESTADO	AREA	ENTREGADO PARA OBS	OBSERVACIONES
19/07/23	33117	YOSELIN SILVANA PONCE LEON	MARIA	REPEGADO DE PZA 3.5 DRA AUTORIZA Q PAGUE EN PROX CITA	JESSICA	PENDIENTE	CAJA - NOEMI		
19/07/23	8882	BILLI ANTHONY IZQUIERDO OLIVOS	QUINTANA	PEGADO DE 81 BRACKETS PIEZA 3.4 / PEGADO DE 12 TUBOS ROTH ADHESIVO UR Y UL PIEZAS 1.6 Y 2.6 / PEGADO DE 12 TUBOS SIMPLE ADHESIVOS PIEZAS 1.7 Y 2.7/DR. AUTORIZA QUE EL PACIENTE TERMINE DE CANCELAR EN SU PROX. CITA.	YILLY	PENDIENTE	CAJA-KARLA		
21/07/23	24395	JULIETA VALDIGLESIAS ALLCARIMA	QUINTANA	2 REPEGADO DE TUBOS SIMPLES 80/DR. QUINTANA AUTORIZA	YILLY	PENDIENTE	CAJA - KARLA		
27/07/23	35654	CARMEN OCCOYLLO BAUTISTA DE RUGEL	RODRIGO	PACIENTE DEBE 255 DE CORONA PZA 1.7 CAD CAM AUTORIZA	STEFANY	PENDIENTE	CANCELADO		
27/07/23	21256	LUIS NILVER GONZALES GONZALES	KARIN	PACIENTE RESTA 100 PROFILANIS + DESARTICALE	IRIS	PENDIENTE	CANCELADO		
28/07/23	24532	CLINDA COSI CALLO	HERNAN	PACIENTE DEBE 103 YA QUE SU TRANSFERENCIA NO SE LLEGO A REALIZAR	ESTEFANY ZAMBRANO	PENDIENTE	CAJA - KARLA		

Nota. Elaboración propia.

- c) Creación de tickets para sustentar el egreso de dinero de las Operaciones realizadas por la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C.

Quando me designaron al área de caja, observé que no existía un control de los egresos de dinero, se entregaba confiadamente el dinero sin ningún documento de por medio, claro que eran montos pequeños, pero también afectaban al área, no existía un documento de egreso que me permita describir de forma correcta los gastos que

se realizan de forma interna, quién autoriza y qué persona se encarga de retirar el dinero, la mayoría de veces no había sustento del gasto y otros retiros quedaban pendientes de entregar facturas.

Ante esta situación se propuso al Administrador General para realizar tickets de control de egresos que se adecue a la realidad, es así que se envió a imprimir tickets donde se solicita mayor información para el retiro de dinero y saber si tiene sustento (factura ó boleta) ó no tiene.

Se creó el recibo con las siguientes características:

- Fecha
- Descripción del gasto
- Sub total
- Reembolso
- Total
- Quien lo autoriza
- Quien lo recibe
- Tipo de documento de sustento
- Ruc
- Razón social
- Serie de comprobante y número
- Entregado por, DNI, Nombre y apellidos.
- Gastos en el área: A qué área corresponde el gasto

Figura 37

Ticket de egreso de caja para sustentar las salidas de dinero.

"Odontología Avanzada"
SAN MARCOS

TICKET - EGRESO **000563**

Dirección: Av. Santa Rosa 1721 Inca Manco Capac - San Juan de Lurigancho Fecha: 08/08/23

01	Mouse	111.80
01	teclado mecanico + Mouse	
01	PASAJE	
Sub - Total		
Reembolso (+)(-)		
Total		111.80

RELLENAR LA INFORMACION AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO DE MANERA OBLIGATORIA

AUTORIZADO POR: Dr. CESAR

DNI: _____
NOMBRE: _____
APELLIDOS: _____

RECIBIDO POR: [Signature]

DNI: 74905697
NOMBRE: MICHAEL
APELLIDOS: CASTAÑEDA

Figura 38

Ticket de egreso de caja parte posterior.

DATOS OBLIGATORIOS A RELLENAR

Documentos que sustentan:

FACTURA BOLETAS OTROS

RUC: 20378890101

RAZON SOCIAL: PASH PERU SAC.

Serie: 990 Número: 16237

ENTREGADO POR: [Signature]

DNI: 47602527
NOMBRE: Nancy
APELLIDOS: Condado

Gastos en el área:

Marketing	Recepción	RRHH	Almacén <input checked="" type="checkbox"/>
Mantenimiento	Archivo HC	Contabilidad	Caja
Sistema	Dirección	Estética Dental	Cirujía Oral
Endodoncia	Implantología	Odont. Oral.	Odontopediatría
Ortodoncia	Periodoncia	Rehabilitación	Auditoría
CDA	Esterilización	Radiografía	Laboratorio
Otros			

Este aporte mejoró el control de los egresos del área de caja, así mismo se refleja en la parte posterior del ticket, cuando el egreso es con factura, se detallan toda la descripción necesaria para enviar al área de contabilidad con detalle del área que está generando el gasto para un mejor registro contable.

- d) Elaboración de hoja de cálculo en Microsoft Excel mensual, para llevar un control de la cantidad de pacientes nuevos y recurrentes que agenda marketing, para estimar el ingreso y egreso mensual que se genera para obtener estos pacientes.

Cuando me encontraba en el área caja, observé que el personal del área de marketing, retiraba dinero para diversos pagos, por lo cual llegué a realizar un análisis de esta área, y me di cuenta que no existía un control de la cantidad de pacientes nuevos y recurrentes de asistencia mensual que agenda marketing, ello es muy importante para que gerencia General pueda realizar una proyección del ingreso mensual y de acuerdo a ello se realice activaciones ó promociones con el área de marketing, para incrementar el ingreso mensual de efectivo.

Ante esta situación se propuso al Administrador General crear esta hoja de cálculo de Microsoft Excel, y estuvo de acuerdo, se llegó a implementar con el apoyo del área de marketing, que brindó información de algunos pacientes que agendaban y yo con mi hoja de cálculo de cobranzas diarias de pacientes, realicé un cruce de información y obtuve la hoja de cálculo con la información necesaria para realizar la proyección de los ingresos mensuales.

La hoja de cálculo contiene los siguientes datos:

- Cantidad y total
- Messenger

- WhatsApp
- Total, de ambos
- Agendados
- Asistieron
- No asistieron

Figura 39

Detalle de pacientes nuevos y antiguos del mes de mayo 2023

PACIENTES NUEVOS Y ANTIGUOS					
CANTIDAD	MESSENGER	WHATSAPP	TOTAL DE AMBOS	AGENDADOS	ASISTIERON
TOTAL	2038	1321	3359	280	216
			NO ASISTIERON	64	

En la segunda hoja de cálculo podemos observar las siguientes características:

- Tipo de cambio actual
- Total gastos en redes soles
- Total gastos en redes dolares
- Total de agendados en en le mes de abril
- Final mayo
- Abril+agendados previos marzo
- Mayo

Figura 40*Cuadro del mes de mayo-2023*

MAYO			
TIPO DE CAMBIO ACTUAL	S/.3,70		
TOTAL GASTADO EN REDES SOLES	S/.4.810,00		FINAL MAYO S/.44.717,30
TOTAL GASTADO EN REDES DOLARES	\$1.300,00		ABRIL + AGENDADOS PREVIO MARZO S/.49.527,30
TOTAL AGENDADOS PREVIO ABRIL	S/.2.850,00		MAYO S/.46.677,30

Figura 41*Cuadro del mes de junio-2023*

5k JUNIO			
TIPO DE CAMBIO ACTUAL	S/.3,68		
TOTAL GASTADO EN REDES SOLES	S/.4.784,00		FINAL JUNIO S/.69.978,00
TOTAL GASTADO EN REDES DOLARES	\$1.300,00		JUNIO + PREVIOS AGENDADOS DE MAYO S/.74.762,00
TOTAL AGENDADOS PREVIO MAYO	S/.5.663,50		JUNIO S/.69.098,50

Este aporte contribuyó a mejorar la cantidad de pacientes diarios, ya que antes de realizar esta hoja de cálculo de Microsoft Excel teníamos un bajo ingreso diario, empezamos a trabajar de acuerdo con este cuadro y con activaciones, promociones y publicidad en las redes, se logró incrementar la cantidad de pacientes diarios, ahora se está entregando el reporte mensualmente, para seguir mejorando e incrementando los ingresos.

- e) Elaboración de cuadros de control de los ingresos mensuales de acuerdo a promociones realizadas en el mes.

De acuerdo a los trabajos realizados por el área de marketing, verifiqué que no existía un control de las promociones generadas mensuales, para saber cuál estaba generando más ingresos y cuales ya no tenían sentido seguir lanzando como promoción, porque solo generaban gastos y no se obtiene mayores beneficios.

Ante esta situación se propuso al Administrador General, se implementó la hoja de cálculo con la finalidad de obtener información necesaria para la toma de decisiones de gerencia en cuanto a la salida de dinero para el área de marketing y pueda realizar las promociones que puedan captar más pacientes y consecuentemente mejoren el ingreso mensual obtenido por cada tratamiento.

El cuadro de control contiene la siguiente información:

- Mes
- Sede
- Ingreso total del mes
- Promociones
- Consulta
- Paquete estético
- Promoción cumpleaños
- Continuadores
- Promoción limpieza
- Consulta especializada
- Total, pacientes

Figura 42

Cuadro del mes de mayo y junio-2023

MAYO				JUNIO			
SEDE SANTA ROSA				SEDE SANTA ROSA			
INGRESO TOTAL	S/	244,015.20		INGRESO TOTAL	S/	253,314.20	
PROMOCIONES	INGRESO		CANT. PACIENTES	PROMOCIONES	INGRESO		CANT. PACIENTES
CONSULTA	S/	111,033.50	328	CONSULTA	S/	108,348.50	349
PAQUETE ESTÉTICO	S/	8,695.00	43	PAQUETE ESTÉTICO	S/	10,245.00	63
CUMPLEAÑOS	S/	1,592.50	11	CUMPLEAÑOS	S/	4,425.00	13
CONTINUADORES	S/	110,505.20	219	CONTINUADORES	S/	112,348.70	333
PROMO LIMPIEZA TOTAL MAMÁ	S/	5,650.00	27	PROMO LIMPIEZA TOTAL	S/	10,377.00	30
PROMO DIA DE LA MADRE 30	S/	639.00	8	PROMO CONSULTA 30 SOLES	S/	4,230.00	7
CONSULTA ESPECIALIZADA	S/	5,900.00	16	CONSULTA ESPECIALIZADA	S/	3,340.00	8
				CAMPAÑA IMPLANTES	S/	730.00	3
TOTAL PACIENTES	S/	244,015.20	652	TOTAL PACIENTES	S/	254,044.20	806

Este aporte mejoró el ingreso mensual que obtenemos de las promociones, se trabajó de acuerdo a las promociones más solicitadas, a partir de ello el área de marketing se enfocó en dar prioridad a dichas promociones, de tal manera se ha logrado incrementar los ingresos y reducir gastos.

IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

El presente informe de trabajo de suficiencia profesional se ha plasmado según la experiencia profesional obtenida dentro de casi 2 años que he laborado en la empresa Grupo OD. San Marcos S.A.C.

- a) Durante todo ese tiempo ejerciendo distintas funciones en la empresa, una de ellas fue las cobranzas a los pacientes y egresos de dinero, revisando todo lo que conlleva a esa función se detectaron algunas falencias en el control del efectivo, ya que el sistema que se manejaba no era tan eficiente, no se llegaba a emitir los comprobantes en el momento adecuado, se generaba un retraso en el cobro y en la entrega de comprobantes de venta, esto a su vez repercutía en la forma de cobranza, ya que se generaba boletas con efectivo, yape, deposito o transferencia y por el retraso que había al momento de emitir el comprobante, se realizaban dichos comprobantes de forma incorrecta.

Es por ello que se tomaron medidas para contrarrestar y generar comprobantes de venta de forma adecuada, llevar un mejor control de los ingresos diarios de la empresa y realizar el cierre de caja de forma correcta, de tal manera que el área de contabilidad no se encuentre afectada y pueda emitir un informe real de los ingresos. (Véase pág.64)

En relación a lo manifestado previamente, según Hurtado y García, (2019), “se debe de realizar un análisis de riesgo en el proceso de tesorería para identificar los puntos críticos y estos no puedan generar fraudes y determinar estrategias de control interno” (Véase pág. 33)

- b) Respecto a las cobranzas a los pacientes, también logré observar que algunos pacientes se iban sin cancelar, debido a que primero se realizan los tratamientos dentales y luego se cobran. Este proceso se realiza de esa forma con la finalidad de que el paciente se pueda sentir confiado y seguro con su tratamiento y luego de ello pueda realizar el pago. algunos

cancelaban cuando se les llamaba por medio de yape o transferencias, otros cancelaban en su siguiente cita y otros simplemente ya no contestaban la llamada y ese dinero se dejaba como perdido.

De acuerdo a este proceso, se llegó a implementar una hoja de cálculo de Microsoft Excel para lograr reducir la cantidad de pacientes morosos y llevar un control del pago de ellos, donde se involucró a algunas áreas para hacer un trabajo en equipo. (Véase pág. 66)

En relación a lo manifestado previamente, según Osorio (2021), “el objetivo general de la investigación es determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, de Lima Perú”

Se concluyó que hay que capacitar al personal, sobre las políticas de crédito, hasta que se concientice la gravedad del problema. (pág. 36). Tiene relevancia con el aporte, ya que emite su opinión acerca de las cobranzas y cómo influye en la gestión de flujo de caja el hecho de tener cuentas pendientes por cobrar, como es el caso de estos pacientes que no realizan el pago.

- c) También se observó que se entregaba dinero de caja chica de forma indiscriminada, no existía un control del egreso de dinero, es por ello que al área de caja en algunas ocasiones no llegaban a realizar un cierre de forma adecuada, porque faltaba dinero, debido a los egresos que se realizaban de forma incorrecta.

Se buscó la solución a este problema a través de unos tickets, que se enviaron a imprimir de acuerdo a la necesidad del área, se realiza el retiro de dinero y de acuerdo a los requisitos se llenan todos los datos. (Véase pág. 68)

En relación a lo manifestado previamente, según Panchana y

Ruiz, (2021), en su conclusión, los resultados comprueban que la empresa BIC ECUABIC S.A., no mantiene niveles de control interno adecuados para el proceso de entrada y salida de efectivo del área de tesorería, no cuentan con manuales de procedimientos, con descripción

de las actividades que se deben realizar, las funciones para el área de tesorería, no realizan conciliaciones de cuentas de caja, como prevención de riesgos de error o fraude. (pág. 32)

En relación a el aporte, nos dice este autor, que debemos de tener un manual de procedimientos para llevar un control adecuado de las entradas y salidas de dinero.

- d) Se llegó a detectar salida de dinero para el área de marketing sin ningún parámetro y control, solicitaban dinero para activaciones, gastos que se generaban en cada salida o reuniones, todo esto me motivó a realizar un control de las entradas y salidas de dinero por parte de marketing. Es así que, con el visto del administrador general, se logró crear una hoja de cálculo en Microsoft Excel para llevar un control de los egresos del área de marketing y el ingreso que generan por medio de sus publicidades y activaciones.

En relación a lo manifestado previamente, Salazar (2021), la aplicación del control interno en el área de tesorería de la empresa SMP Cloting S.R.L incide de manera positiva, puesto que nos permitió identificar las deficiencias y las falencias dentro de los procesos de las actividades que se realiza en el área de tesorería y así plantear mejoras en la gestión. La verificación de la incidencia se ha comprobado mediante la validación de la hipótesis. (pág. 36), tiene relación con este aporte porque nos dice podemos mejorar el área de tesorería mediante la aplicación del control interno, identificando deficiencias y falencias.

- e) De acuerdo a los trabajos realizados por el área de marketing, me di cuenta que no existía un control de las promociones realizadas de forma mensual, lo que se deseaba era saber que promociones estaban generando más ingresos, y cuales ya no tendrían sentido seguir colocando.

Es por ello que se llegó a implementar una hoja de cálculo de Microsoft Excel con la finalidad de obtener una relación de las promociones que se realizan con más frecuencia para llegar a trabajar en base a ello e incrementar más las ventas.

En relación a lo manifestado previamente, García (2018) llegó a la conclusión que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. El control interno es instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las Empresas. (Pág.38). Aplicando lo que dice este autor en su tesis, he logrado mejorar el área de tesorería en cuanto a los ingresos y también egresos, he identificado los elementos que nos limitaban a crecer económicamente y se he logrado obtener mayores ingresos.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado la gestión de tesorería en la empresa Grupo OD San Marcos S.A.C. Con la finalidad de automatizar la información recibida diaria, para poder incrementar las ventas. Mediante un nuevo sistema dental y una hoja de cálculo Excel, se ha logrado mejorar el registro de información de historias clínicas.
2. Se ha realizado las cobranzas de la empresa de forma más rápida, a través del sistema dental "Dental System", cuya información filtra directamente el área de contabilidad, se ha mejorado en dos áreas y también el proceso de ventas.
3. Se determinó el uso de las herramientas de gestión en las cobranzas para obtener mayores beneficios, mediante el nuevo sistema dental llamado "Dental System" y el sistema de contabilidad se logró optimizar tiempo en cuanto al registro de cobranzas y pago a proveedores, ya que se realiza de forma práctica y precisa.

4. Se determinó estrategias de cobranzas para poder minimizar la incobrabilidad con la finalidad de que la empresa pueda obtener mayores ingresos, mediante la creación de la hoja de cálculo de Microsoft Excel en Google drive, se llegó a reducir la lista de pacientes morosos y a compartir con varias áreas esta información para realizar un seguimiento de dichos pacientes.

5. Se ha definido estrategias en el área de tesorería, que conllevaron a un buen resultado en el proceso contable y financiero. Con el uso de algunas hojas de cálculo, de seguimientos a pacientes morosos, de aplicar descuentos al personal que atendieron a algunos pacientes y no llegaron a realizar el pago y del sistema contable, se llegó a mejorar la situación actual de la empresa.

V. RECOMENDACIONES

- a. Se sugiere que, capaciten al nuevo personal asistencial, con el sistema dental, ya que surgen muchos errores y retraso al momento de realizar el cobro, porque colocan otro doctor, eliminan los tratamientos, los presupuestos, entre otros.
- b. Se sugiere que capaciten al personal de cobranzas, porque están generando las boletas y facturas de forma errada, debido a la falta de conocimiento contable, por tal motivo genera un retraso al área de contabilidad.
- c. Se sugiere llevar un buen control de ingresos y egresos en el área de caja utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel para no perjudicar al sistema dental "Dental System y al sistema contable Starsoft, ya que ambos realizan un cruce de información.
- d. Se sugiere revisar el formato de Microsoft Excel creado en Google drive, debe de ser revisado constantemente por el área de cobranzas, ya que algunos pacientes deudores llegan a atenderse y los dejan retirarse sin pagar esa deuda atrasada que llevan en el registro.
- e. El nuevo sistema dental y el formato en Microsoft Excel deben de utilizarse de forma adecuada, ya que cuando el personal encargado hace uso de sus vacaciones o pide permiso, el personal de reemplazo comete varios errores tanto en el sistema como en el formato de Microsoft Excel, esto genera un problema al personal permanente, porque en el caso del sistema, tienen que pedir apoyo al ingeniero de sistemas que es externo y no responde de forma rápida las solicitudes, mientras tanto quedan cobros pendientes hasta esperar la respuesta del ingeniero.

VI REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Amaya Pineda , J. S. (2019). *Elaboración de procesos contables y de tesorería para la Empresa Transportamos Servicio Especial S.A.S.* . [Trabajo de grado para optar el título contador en finanzas y negocios internacionales, Universidad de Córdoba]. Archivo digital

<https://core.ac.uk/download/pdf/286767396.pdf>.

Carranza , R. K., & Carranza , R. G. (2018). *Sistema de Información para el proceso de Gestión de Cobranzas de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC. Chiclayo-Lambayeque.* [Para obtener el Título profesional de Ingeniero de Sistemas, Lambayeque, Perú]. Archivo digital

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1864/BC-TESTMP-742.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Estupiñan Gaitán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión.* [Ecoe Ediciones Limitada, Bogotá, Colombia]

<https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis financiero y de gesti%C3%B3n/PIYkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Rodrigo+Estupi%C3%B1an+Gait%C3%A1n%22&printsec=frontcover>.

García Chuquispuma, S. P. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de tesorería de la Empresa de Transportes Virgen de la Candelaria S.A., Rubro transportes de Carga Cañete-2018.* [TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS, PERÚ]. Archivo digital

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26063>.

Gavilanes Estrella, W. C. (2019). *La gestión de tesorería y el rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito.* [Trabajo de Titulación Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Dirección Financiera de Empresas, Ambato, Ecuador]. Archivo digital

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29135>.

González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, . M. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica.* [Ediciones Díaz de Santos, Puebla, México]. Archivo digital

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kGzWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=libros+de+planeacion&ots=aBmYdhaGpg&sig=JPDF5azfiZjmgTTb3HjJ8q0sIDA#v=onepage&q=libros%20de%20planeacion&f=false>.

Hurtado Martínez, w. D., & García Lemus, Y. M. (2019). *Evaluación del control interno en el área contable de tesorería en la empresa Metalmecánicas Jamundi del Municipio de Jamundí Valle del Cauca*. [Dirección estratégica del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Archivo digital

<http://hdl.handle.net/10893/18577>.

Magueyal Salas, J. L. (2018). *Estado de flujos de efectivo, un misterio resuelto*. [Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey]

[https://www.google.com.pe/books/edition/Estado de flujos de efectivo un misterio/nV5mDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+de+flujos+de+efectivo&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Estado+de+flujos+de+efectivo+un+misterio/nV5mDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+de+flujos+de+efectivo&printsec=frontcover).

MEF. (2001). *Norma Internacional de Contabilidad 18 Ingresos de Actividades Ordinarias*. Lima, obtenido de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/18_NI_C.pdf.

Mendoza Rentería, J. C., & Arias, H. K. (2022). *Sistema de control interno en el ciclo de tesorería de la Empresa bananera agropecuaria la Gira S.A.S*. [Trabajo de grado presentado para optar al título de Contador Público, Colombia]. Archivo digital

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26738/6/MendozaJuan_2022_SistemaControlTesoría.pdf.

Montaño Hormigo, F. J. (2018). *Gestión y control del presupuesto de tesorería*. IC Editorial

<https://es.scribd.com/read/494618598/Gestion-y-control-del-presupuesto-de-tesoreria-ADGN0108>.

Osorio, C. V. (2021). *Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos*. [PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA, LIMA, PERÚ]. Archivo digital

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/4993>.

Pablos Heredero, C. d., Hermoso AgiusLópez H, J. J., Santiago Martín, ,. R., & Medina Salgado, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. [Business Marketing School, Madrid]

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT>

[6&dq=libros+de+organizacion&ots=V4cslqQpwa&sig=oxVDC2alg90AXPGFD_74tuebWeg#v=onepage&q&f=false.](#)

Panchana Yance, B. S., & Ruiz Gonzalez, J. S. (2021). *Auditoría de gestión al proceso de control de entrada y salida de dinero en el área de tesorería de la empresa BIC ECUADOR ECUABIC S.A.* [PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD-CPA, Guayaquil]. Archivo digital

[http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1970/1/PANCHANA%20YANCE%20Y%20RUIZ%20GONZALEZ%20-%20Trabajo%20titulaci%C3%B3n.pdf.](http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1970/1/PANCHANA%20YANCE%20Y%20RUIZ%20GONZALEZ%20-%20Trabajo%20titulaci%C3%B3n.pdf)

Rey , P. J. (2021). *Proceso integral de la actividad comercial.* [Ediciones Paraninfo, Cartagena]

[https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso integral de la actividad comerci/JnE-EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+relacionados+a+la+gestion+de+tesoreria&pg=PA381&printsec=frontcover&bshw=rime/1.](https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso+integral+de+la+actividad+comerci/JnE-EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+relacionados+a+la+gestion+de+tesoreria&pg=PA381&printsec=frontcover&bshw=rime/1)

Ristoll , D. J. (2023). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.* [Editex] Madrid

<https://books.google.com.pe/books?id=xLXHEAAAQBAJ&pg=PA8&lpg=PA8&dq=La+tesorer%C3%ADa+comprende+el+dinero+en+billetes+y+monedas,+as%C3%AD+como+el+dinero+que+hay+en+cuentas+bancarias+de+f%C3%A1cil+disponibilidad+y+en+documentos+a+cobrar+a+corto+plazo&source>

Rivera, T. L. (2020). *El control interno en la gestión de tesorería de la Empresa Makro Perú S.A.C. En el año 2018-Ate-Vitarte-Lima.* [PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO, LIMA, PERU]. Archivo digital

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/975.](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/975)

Salazar, C. S. (2021). *Control Interno y su incidencia en la gestión del área de tesorería de la empresa SMP CLOTING S.R.L., Santa Anita, 2019.* [Para obtener el Título Profesional de Contador Público, Lima, Perú]. Archivo digital

[https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6130.](https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6130)

Villate Alonso, J. J. (2023). *Gestión de la tesorería en la empresa.* [Rama Editorial, Madrid]

[https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n de la tesorer%C3%ADa en la empresa/61W6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+relacionados+a+la+gestion+de+tesoreria&printsec=frontcover.](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n+de+la+tesorer%C3%ADa+en+la+empresa/61W6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros+relacionados+a+la+gestion+de+tesoreria&printsec=frontcover)

Zamorano García, E. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. [Ecoe Ediciones Limitada, Bogotá]

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3svKEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=libro+de+análisis+financiero&ots=OMPr0RSoro&sig=-qBWneKhrbPascjRivjfGOM-IcU#v=onepage&q&f=false>.

VII ANEXOS



FICHA RUC: 20608522060
GRUPO O.D SAN MARCOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Número de Transacción: 651399347
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : GRUPO O.D SAN MARCOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Fecha de Inscripción : 23/09/2021
 Fecha de Inicio de Actividades : 15/10/2021
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0023 - INTENDENCIA LIMA
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : 15/11/2021
 Comprobantes electrónicos : BOLETA (desde 15/11/2021), FACTURA (desde 16/11/2021)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : ODONTOLOGIA AVANZADA SAN MARCO
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : COMPUTARIZADO
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : -
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : - - 935723496
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : chilly.waan102@gmail.com
 Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Económica : 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS
 Departamento : LIMA
 Provincia : LIMA
 Distrito : SAN JUAN DE LURIGANCHO
 Tipo y Nombre Zona : URB. INCA MANCO CAPAC ET. UNO
 Tipo y Nombre Vía : AV. SANTA ROSA
 Nro. : 1723
 Km : -
 Mz. : -
 Lote : -
 Dpto. : -
 Interior : -
 Otras Referencias : -
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 27/08/2021
 Número de Partida Registral : 14779174
 Tomo/Ficha : -
 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	15/10/2021	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2022	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	15/10/2021	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	15/10/2021	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	15/10/2021	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/03/2022	-	-	-

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08303917	ALEGRIA POLO BASILIDES	SOCIO	30/06/1954	26/08/2021	-	20.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10112368	CASTILLO ALEGRIA CESAR	SOCIO	20/09/1973	26/08/2021	-	80.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

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

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Para ir a su Buzón Electrónico [Ingrese Aquí](#)

Representantes Legales						
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10112368	CASTILLO ALEGRIA CESAR	GERENTE GENERAL	20/09/1973	26/08/2021	-	
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		

DEPENDENCIA SUNAT
 Fecha: 30/09/2023
 Hora: 11:42



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Aurora Candy Guerrero Morales, identificado (a) con DNI N° 46965892 con domicilio en Av. Samuel Alcázar 110 torre E Dpto. 705, DECLARO BAJO JURAMENTO, que el contenido del presente Informe denominado "**GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA EMPRESA GRUPO OD SAN MARCOS S.A.C**", corresponde a mi autoría, en cumplimiento del art. 61 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU.

Callao, 02 de octubre del 2023.


Aurora Candy Guerrero Morales
NOMBRES Y APELLIDOS
DNI 46965892