

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las**  
**cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas**  
**del Norte SAC, Chiclayo, 2019**

Tesis que presenta las bachilleres

**LUZ CRISTINA MILLONES ÑIQUEN**

**VIRGINIA DEL MILAGRO MILLONES ÑIQUEN**

Para obtener el título profesional de

**CONTADORA PÚBLICA**

Asesora

**DRA. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO**

Lambayeque – Perú febrero - 2022

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE  
SERVICIOS SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE SAC, CHICLAYO,  
2019**

Decreto de sustentación N°16 -2022-VIRTUAL-UNPRG-U.I./FACEAC  
Lambayeque, 11 de marzo del 2022

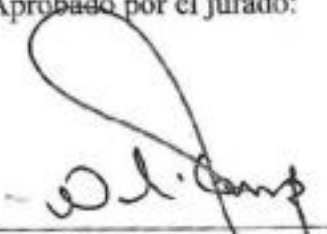
  
Millones Ñiquen Luz Cristina  
Bachiller

  
Millones Ñiquen Virginia del Milagro  
Bachiller


  
Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego  
Asesora

Presentada para obtener el título profesional de Contador Público

Aprobado por el jurado:

  
Dr. Carlos Alberto Olivos Campos  
Presidente

  
Dr. Luis Fernando Campos Contreras  
Secretario

  
M.Sc. Jorge Romero Guzmán  
Vocal



ACTA DE LA DEFENSA Y CALIFICACIÓN FINAL DE LA TESIS PARA  
OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR (A) PÚBLICA

Nosotros los profesores, miembros del jurado de tesis para título profesional,  
integrado por:

Presidente: Dr. CARLOS ALBERTO OLIVOS CAMPOS  
Secretario: Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS  
Vocal: Ms. Cs. JORGE ROMERO GUZMAN

Asesor: (a) Dra. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO

En los ambientes de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, a las 10 horas  
del día 16 del mes de marzo del 2022, se dio inicio al acto académico de la defensa de la tesis titulada:

“Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa  
de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019.”,

Presentada por los bachilleres:

E1: Millones Ñiquen, Luz Cristina

E2: Millones Ñiquen, Virginia del Milagro

Cuyo proyecto de tesis fue aprobado mediante decreto N° 05-2021-VIRTUAL-UI/F de fecha y los decretos de  
autorización de sustentación es el N° 18-2020-UI/F de fecha 28 de enero del 2020, y el decreto N° 06-2022-VIRTUAL-  
UI/F del 13 de enero del 2022, por cambio de jurado. Con decreto N° 16-2022-VIRTUAL-UNPRG-UI/FACEAC, de fecha 11  
de marzo del 2022.

Luego de la exposición y de la defensa, procedimos a calificar, considerando los siguientes  
criterios:

Criterios:	ESTUDIANTE 1				ESTUDIANTE 2			
	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO
Claridad de la exposición	17	17	17	17	17	17	17	17
Dominio del tema	17	17	17	17	17	17	17	17
Visión holística de la investigación	17	17	17	17	17	17	17	17
Promedio simple	17	17	17	17	17	17	17	17

En esta fase de defensa, la nota obtenida de diecisiete (17), corresponde al calificativo de BUENO

Por tanto, la calificación total de la tesis es:

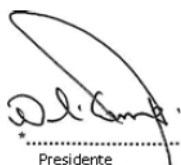
Criterios:	Peso	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 1	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 2
Valoración del informe de investigación	2/3	once	once
Valoración de la defensa o sustentación de la tesis	1/3	seis	seis
Promedio ponderado	1	DIECISIETE	DIECISIETE

Que corresponde al calificativo de:

E1 MILLONES ÑIQUEN LUZ CRISTINA, DIECISIETE (17)

E2 MILLONES ÑIQUEN VIRGINIA DEL MILAGRO, DIECISIETE (17)

Siendo las 11:30 horas, del mismo día, damos por concluido el acto académico, y firmamos en señal  
de conformidad:

  
Presidente

Dr. Carlos Alberto Olivos Campos

  
Secretario

Dr. Luis Fernando Campos Contreras

  
Vocal

Ms. Cs. Jorge Romero Guzman



Asesor (a)

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

\*Apellidos y nombres

Los valores son: Desaprobado menor que 14, Regular 14 – 15, Bueno 16 – 17, Muy Bueno 18– 19 y, Excelente 20 (art24)

**FORMATO 07**  
**CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS Y AUTORIZACIÓN**  
**DE PUBLICACIÓN**

Lambayeque, 09/ diciembre / 2021

Señor

**Dr. JOSÉ HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ**

**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACEAC – UNPRG**

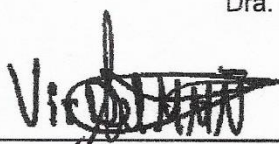
Por medio de la presente, nosotros los tesisistas y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis, desarrollada por:

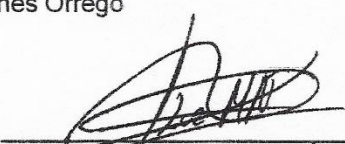
<b>Estudiante 1:</b> · Apellidos y nombres · Código / Carrera profesional · Celular y Correo electrónico	Millones Ñiquen Luz Cristina 020150145E / Contabilidad 925693350 / luzmi_182@hotmail.com
<b>Estudiante2:</b> · Apellidos y nombres · Código / Carrera profesional · Celular y Correo electrónico	Millones Ñiquen Virginia del Milagro 020141639I / Contabilidad 969232442 / vir_millones20@hotmail.com
<b>Título</b>	Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019
<b>N° y fecha del Decreto de aprobación del proyecto</b>	N° 05-2021-VIRTUAL-UNPRG-U.L/FACEAC 28 de enero del 2021
<b>Asesora</b>	Dra. Millones Orrego Giuliana Vilma

Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicado, parcial ni totalmente, en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG a publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la tesis
5. La tesis ha sido desarrollada y aprobada por los autores, bajo la dirección del asesor

  
 \_\_\_\_\_  
 Asesora  
 Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

  
 \_\_\_\_\_  
 Bachiller  
 Millones Ñiquen Luz Cristina

  
 \_\_\_\_\_  
 Bachiller  
 Millones Ñiquen Virginia del Milagro

### **DEDICATORIA**

A Dios por bendecirnos, darnos salud y guiarnos para culminar nuestra carrera universitaria de Contabilidad.

A nuestros padres Juan Millones y Manuela Ñiquen, quienes en todo momento nos apoyaron moralmente e incondicionalmente.

A nuestros hermanos Juan Carlos, Pedro Joel y Ana Lucía quienes están a nuestro lado apoyándonos en cada meta que nos proponemos.

Luz Cristina

Virginia del Milagro

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a nuestra Alma Mater, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables - FACEAC, por acogernos en sus aulas y brindarnos sus enseñanzas que nos permitieron crecer profesionalmente.

A la Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego, por su asesoramiento, consejos y sugerencias brindados en el transcurso de la investigación.

Y a todos los docente que compartieron sus conocimientos, experiencias que formaron parte de nuestro crecimiento académico.

## Índice General

Índice General.....	VI
Índice de tablas .....	X
Índice de figuras.....	XI
Resumen y Palabras clave.....	XIII
Abstract and Key Words.....	XV
Introducción .....	1
Capítulo I: El Objeto de Estudio.....	4
1.1 Contextualización del Objeto de Estudio .....	4
1.1.1. Ubicación Geográfica y reseña histórica de la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C. ....	4
1.1.1.1. Ubicación Geográfica.....	4
1.1.1.2. Reseña Histórica.....	5
1.1.2. Misión y Visión.....	6
1.1.2.1. Misión.....	6
1.1.2.2. Visión.....	6
1.1.3. Estructura Organizacional.....	6
1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación.....	8
1.2.1. Antecedentes.....	8
1.2.1.1. Internacionales.....	8
1.2.1.2. Nacionales .....	13
1.2.1.3. Locales.....	18
1.2.2. Formulación del problema .....	20
Capítulo II: Marco Teórico.....	21
2.1 Bases Teóricas.....	21
2.1.1. Teóricas .....	21
2.1.1.1. Teoría del Control Interno - Modelo Coso.....	21
2.1.1.2. Teoría de Cuentas por cobrar.....	30
2.1.2. Conceptos .....	35

2.1.2.1. Estrategias de control interno. ....	35
2.1.2.2. Ratios Financieros. ....	36
2.1.2.3. Políticas contables. ....	39
2.1.2.4. Estrategias de cobranza. ....	39
2.1.3. Bases Normativas. ....	40
2.1.3.1. NIC. ....	40
2.1.3.2. NIIF. ....	43
2.1.3.3. NIIF para PYMES. ....	44
2.1.4. Glosario de términos ....	46
Capítulo III: Metodología Desarrollada.....	48
3.1 Tipo de diseño de investigación. ....	48
3.1.1. Diseño de la investigación: ....	48
3.1.2. De acuerdo a su enfoque ó paradigma: ....	48
3.1.3. Por el periodo: ....	48
3.1.4. Por el fin o propósito que persigue: ....	48
3.1.5. Variables.....	49
3.1.5.1. Sistema de Control Interno – Variable Independiente ....	49
3.1.5.2. Cuentas por Cobrar – Variable Dependiente.....	49
3.2 Población.....	49
3.3 Muestra.....	49
3.4 Técnicas.....	50
3.5 Instrumentos .....	51
3.6 Materiales .....	51
Capítulo IV: Resultados y discusión.....	52
4.1 Análisis e Interpretación de los datos.....	52
4.1.1. Resultados y análisis obtenidos de la entrevista.....	52
4.1.2. Resultados y análisis obtenidos de la Encuesta.....	59
4.1.3. Resultados y análisis obtenidos de los Ratios Financieros .....	92
4.2 Modelo Conceptual .....	104
4.3 Resultado de Validación y contraste .....	105
4.3.1. Validación de las escalas y contraste de las hipótesis.....	105



4.3.1.1. Análisis de fiabilidad de las variables.....	105
4.3.1.2. Contraste de la hipótesis planteada.....	105
Capítulo V: Propuesta.....	116
5.1 Tema.....	116
5.2 Antecedentes de la Propuesta.....	116
5.3 Problemas .....	116
5.3.1. Problema general.....	116
5.3.2. Problemas específicos .....	117
5.4 Objetivo de la propuesta.....	117
5.4.1 Objetivo general .....	117
5.4.2 Objetivos específicos.....	118
5.5 Justificación de la propuesta.....	118
5.6 Desarrollo de la Propuesta.....	119
5.6.1 Políticas contables de ventas al crédito y cobranza.....	119
5.6.1.1 Políticas de ventas al crédito .....	119
5.6.1.2 Políticas de cobranza .....	121
5.6.2 Actualización del Manual de Organizaciones y Funciones del área que tienen relación con el rubro de las cuentas por cobrar .....	121
5.6.2.1 Asistente de Facturación y Cobranzas.....	121
5.6.2.2 Contador .....	121
5.6.3 Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas.....	130
5.6.3.1 Introducción.....	130
5.6.3.2 Manual de Procedimientos .....	130
5.6.3.2.1 Procedimiento de comunicación con el cliente.....	131
5.6.3.2.2 Procedimiento de evaluación al cliente.....	132
5.6.3.2.3 Procedimiento de la prestación del servicio al contado .....	134
5.6.3.2.4 Procedimiento de la prestación del servicio al crédito.....	136
5.6.3.2.5 Procedimiento de la prestación del servicio al crédito con acuerdo comercial.....	139
5.6.3.2.6 Procedimiento cobranza al contado .....	145
5.6.3.2.7 Procedimiento cobranza al crédito y crédito con acuerdo comercial .....	147

Conclusiones .....	149
Recomendaciones .....	151
Referencias.....	153
Anexos .....	158

## Índice de tablas

Tabla 1. Muestra del proyecto de los colaboradores de la Empresa .....	50
Tabla 2. Instrumentos utilizados en la investigación .....	51
Tabla 3. SPSS-Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica Soluciones Médicas del Norte S.A.C .....	60
Tabla 4. Modelo de correlación de la variable Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar .....	105
Tabla 5. Coeficiente de la variable dependiente .....	106

## Índice de figuras

Figura 1 Ubicación Geográfica.....	4
Figura 2: Organigrama - Clínica Soluciones Medicas del Norte S.A.C .....	7
Figura 3 Componentes del COSO.....	24
Figura 4. Ambiente de Control 1er Componente.....	25
Figura 5 Evaluación del Riesgo 2do Componente.....	26
Figura 6. Actividad de Control 3ro Componente.....	27
Figura 7. Información y Comunicación 4to Componente. ....	28
Figura 8. Monitoreo 5to Componente.....	29
Figura 9. Las 5 C' del Crédito. ....	33
Figura 10: Ratios Financieros. ....	36
Figura 11. Ciclo del Crédito.....	40
Figura 12: Características de las PYMES. ....	45
Figura 13: SPSS- Pregunta Nro. 01- Documentos de Gestión .....	60
Figura 14: SPSS- Pregunta Nro. 02 - Organigrama.....	61
Figura 15: SPSS- Pregunta Nro. 03- Funciones del organigrama .....	62
Figura 16: SPSS- Pregunta Nro. 04 – Conocimiento de sus funciones .....	63
Figura 17: SPSS- Pregunta Nro. 05 – Relación de funciones con el MOF .....	64
Figura 18: SPSS- Pregunta Nro. 06 – Conocimiento de las políticas.....	65
Figura 19: SPSS- Pregunta Nro. 07 – Cumplimiento de políticas.....	66
Figura 20: SPSS- Pregunta Nro. 08 – Eficiencia en las políticas establecidas .....	67
Figura 21: SPSS- Pregunta Nro. 09 – Capacitación al personal para llevar a cabo sus operaciones.....	68
Figura 22: SPSS- Pregunta Nro. 10 – Cumplimiento de los procesos de control interno	69
Figura 23: SPSS- Pregunta Nro. 11 – Supervisión para mejorar el control interno .....	70
Figura 24: SPSS- Pregunta Nro. 12 – Plantillas .....	71
Figura 25: SPSS- Pregunta Nro. 13 – Uso de software .....	72
Figura 26: SPSS- Pregunta Nro. 14 – Cuadros estadísticos .....	73
Figura 27: SPSS- Pregunta Nro. 15 – Auditoria interna a los EEFF. ....	74
Figura 28: SPSS- Pregunta Nro. 16 – Análisis de créditos y cobranzas.....	75

Figura 29: SPSS- Pregunta Nro. 17 – Eficiencia de las políticas para evitar atrasos .....	76
Figura 30: SPSS- Pregunta Nro. 18 – Cumplimiento de políticas de cobranza.....	77
Figura 31: SPSS- Pregunta Nro. 19 – Capacitación para el análisis de créditos y cobranzas .....	78
Figura 32: SPSS- Pregunta Nro. 20 – Procedimiento de la prestación del servicio .....	79
Figura 33: SPSS- Pregunta Nro. 21 – Cumplimiento de las políticas de cobro.....	80
Figura 34: SPSS- Pregunta Nro. 22 – Control adecuado de cuentas por cobrar.....	81
Figura 35: SPSS- Pregunta Nro. 23 – Elaboración de cuadros estadísticos .....	82
Figura 36: SPSS- Pregunta Nro. 24 – Índices de recuperación del crédito .....	83
Figura 37: SPSS- Pregunta Nro. 25 – Datos actualizados para otorgar el crédito.....	84
Figura 38: SPSS- Pregunta Nro. 26 – Documentos que respalden la prestación del servicio .....	85
Figura 39: SPSS- Pregunta Nro. 27 – seguimiento de las cuentas por cobrar .....	86
Figura 40: SPSS- Pregunta Nro. 28 – Eficiencia de las políticas al crédito .....	87
Figura 41: SPSS- Pregunta Nro. 29 – Puntualidad del pago al vencimiento del crédito .	88
Figura 42: SPSS- Pregunta Nro. 30 – Procedimiento del incumplimiento de pago .....	89
Figura 43: SPSS- Pregunta Nro. 31 – Puntualidad de pagos .....	90
Figura 44: SPSS- Pregunta Nro. 32 – Cumplimiento de pagos .....	91
Figura 45: Modelo Conceptual .....	104

### **Resumen y Palabras clave**

La presente investigación logro diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC; debido a la problemática que afronta la empresa, que es la falta de control interno, ya que su mala administración perjudica la elaboración de los estados financieros de cada año y sobre todo el rubro más afectado son las cuentas por cobrar.

Esta investigación está fundamentada de acuerdo a la variable independiente: Sistema de control interno y la variable dependiente: Cuentas por cobrar. La muestra utilizada fueron 9 colaboradores que es el total de la población involucrada con el tema. Los instrumentos de recolección utilizados fueron la entrevista al gerente general; la encuesta que se aplicó a los colaboradores y al gerente general; y la observación; instrumentos que nos permitieron detectar las deficiencias que presenta la empresa y a la vez permitiéndonos proponer mejoras que ayuden significativamente en el problema que presenta la empresa.

De acuerdo al análisis realizado en la presente tesis, se concluye que ambas variables están asociadas con un  $R^2$  de 0,741, tienen un nivel de significancia de 0,003, un Beta tipificado de 0.861 y un t de student de 4,471, estos resultados nos demuestran que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente, por lo que es importante diseñar un sistema de control interno para mejorar las cuentas por cobrar; También se encontró que la empresa no capacita a su personal de forma constante, no tiene establecido políticas contables de créditos y cobranzas, un Manual de procedimientos, los documentos de gestión están desactualizados, tienen un software muy limitado, un directorio desactualizado de clientes y no tienen documentos que avalen el crédito; la ausencia de estos documentos presenta un grave

problema para la empresa sobre todo en el rubro de las cuentas por cobrar, haciendo que los colaboradores que están relacionados en esta área no trabajen de forma eficiente y generen resultados erróneos al momento de presentar un reporte.

Entre los resultados obtenidos se demuestró que, si la empresa cuenta con un sistema de control interno eficiente, este ayudara a mejorar significativamente las cuentas por cobrar en la empresa Soluciones Medicas del Norte SAC.

**Palabras Claves:**

Diseño, Control Interno, Cuentas por cobrar, Créditos.

### **Abstract and Key Words**

This research was able to design an internal control system for accounts receivable in the service company Soluciones Medicas del Norte SAC; Due to the problems faced by the company, which is the lack of internal control, since its mismanagement affects the preparation of the financial statements each year and, above all, the most affected item is accounts receivable.

This research is based on the independent variable: Internal control system and the dependent variable: Accounts receivable. The sample used was 9 collaborators, which is the total of the population involved with the subject. The collection instruments used were the interview with the general manager; the survey that was applied to the collaborators and the general manager; and observation; instruments that allowed us to detect the deficiencies that the company presents and once allowing us to propose improvements that significantly help in the problem that the company presents.

According to the analysis carried out in this thesis, it is concluded that both variables are associated with an  $R^2$  of 0.741, have a significance level of 0.003, a typified Beta of 0.861 and a student's  $t$  of 4.471, these results show us that the independent variable significantly influences the dependent variable, so it is important to design an internal control system to improve accounts receivable; It was also found that the company does not train its staff constantly, does not have accounting policies for credits and collections, a Procedures Manual, the management documents are outdated, they have very limited software, an outdated directory of clients and they do not have documents that guarantee the credit; The absence of these documents presents a serious problem for the company, especially in the accounts receivable category, causing the



collaborators who are related in this area to not work efficiently and generate erroneous results when presenting a report.

Among the results obtained, it was demonstrated that, if the company has an efficient internal control system, it will help to significantly improve the accounts receivable in the company Soluciones Medicas del Norte SAC.

**Keywords:**

Design, Internal Control, Accounts Receivable, Credits.

## **Introducción**

En todas las entidades es de mucha importancia contar con un sistema de control interno, ya que es una estrategia que aplican las empresas para poder llevar a cabo de forma eficiente el orden interno; actualmente con la innovación y cambios informáticos es importante que toda entidad se adapte de forma constante.

Un buen diseño de sistema de control interno permite medir la eficiencia y productividad del personal y de las operaciones que se realizan en ella, y a la vez permite prevenir riesgos, errores y fraudes.

En el Perú, debido a la gran cantidad de empresas en el rubro de Servicios Médicos Ocupacionales, estas se ven obligadas a dar créditos a sus clientes para generar mayores ventas e ingresos, esto afecta enormemente en el rubro de las cuentas por cobrar, por el hecho que no todos los clientes son puntuales en el pago de los servicios brindados y en el cumplimiento de los créditos otorgados, generando un monto significativo en el rubro de las cuentas por cobrar y en el Estado de Situación Financiera.

Esta situación es muy observada en diferentes empresas del Perú, así como también, se presenta en la clínica Soluciones Medicas del Norte SAC, generando como problema general ¿Cómo diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC?, y derivando problemas específicos como ¿De qué manera el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas?, ¿Cómo interviene la actividad de control interno en el análisis de los créditos y cobranzas?, ¿En qué magnitud el ambiente de control interno interviene en el tratamiento de los créditos otorgados?, ¿Cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados?; que resolviendo estos problemas ayuda a mejorar eficientemente la

reducción de las cuentas por cobrar y la prevención de futuros problemas que se presente en la clínica Soluciones Medicas del Norte SAC, cumpliendo de forma responsable sus metas y objetivos planteados.

Dada a la coyuntura actual que está pasando en todo el mundo (Pandemia COVID 2019), especialmente en Perú, es muy difícil para todas las empresas cumplir con sus pagos pendientes, por lo cual la empresa Soluciones Medicas del Norte SAC se ha visto afectada en el pago por parte de sus clientes, ya que la mayor parte no puede continuar libremente sus operaciones por que se han visto restringidos a laborar por parte del gobierno. Por lo cual este proyecto ayudará a la administración del control contable enfocándose en el rubro de las cuentas por cobrar de la empresa para prever imprevistos futuros como este u otros acontecimientos que puedan suceder en nuestro país y todo el mundo ya sea de forma fortuita u ocasionado por el hombre, ya que, cumpliendo con el eficiente manejo de control, la empresa poseerá mayor liquidez para solventar sus obligaciones.

La hipótesis planteada, asume que, si la propuesta de diseño de un sistema de control interno influye en las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, el colaborador realizara un trabajo oportuno, verídico, y actualizado sobre todo en el rubro de las cuentas por cobrar, del mismo modo, al comprobar las hipótesis específicas como: El ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranza, Al establecer la actividad de control, esta contribuye en el análisis de los créditos y cobranzas, El ambiente de control interno influye en el tratamiento de los créditos otorgados, La actividad de control interno influye en los créditos y cobranzas otorgados; permitirá a la empresa obtener resultados eficientes y un mejor desarrollo de funciones en el área.

Como objetivo general del presente proyecto se diseña un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, y como objetivos específicos se plantea, Determinar como el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas, Establecer la actividad de control interno en el análisis de los créditos y cobranzas, Determinar en qué magnitud el ambiente de control interno interviene en el tratamiento de los créditos otorgados y por último Conocer cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados; con el fin de mejorar el control interno y alcanzar lo que se plantea la clínica.

Para llevar a cabo el estudio, la presente tesis se ha estructurado en 5 capítulos. En el capítulo I El Objeto del estudio, donde presentamos los datos generales de la empresa investigada, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, la formulación del problema, objetivos e hipótesis; Capítulo II Marco Teórico, se presenta las bases teóricas, conceptos, bases normativas y el glosario de términos; Capítulo III Metodología desarrollada, tipo de diseño de la investigación, variables, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección y datos, materiales utilizados; Capítulo IV Resultados y Discusión, se presenta el desarrollo de la entrevista y la encuesta junto con la discusión; Capítulo V Propuesta, se desarrolla la propuesta que ayudará a la empresa a mejorar su sistema de control interno.

## Capítulo I: El Objeto de Estudio

### 1.1 Contextualización del Objeto de Estudio

#### 1.1.1. Ubicación Geográfica y reseña histórica de la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C.

##### 1.1.1.1. Ubicación Geográfica.

La empresa Soluciones Medicas del norte S.A.C, se encuentra ubicado en el departamento de Lambayeque, Ciudad de Chiclayo, con dirección Calle los Cipreses Nro 191 Urbanización los Parques; identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) 20487772799.



*Figura 1 Ubicación Geográfica  
Tomado de Google Maps*

### ***1.1.1.2. Reseña Histórica.***

Soluciones Medicas del Norte S.A.C, abrió sus puertas en Setiembre del año 2011 como proyecto empresarial de los Sres.: Dr. Julio Fernández Manayalle; CPCC Carlos García Pintado, CPCC Luis Sánchez Villacorta y CPCC Roberto Limo Silva; bajo la gerencia general de la Sra. Janeth Cubas; la institución se creó por la necesidad de brindar a las empresas de la Región Lambayeque la mejor opción en Exámenes Médicos ocupacionales para sus colaboradores. Siendo la primera empresa certificada por DIGESA para realizar exámenes médicos ocupacionales.

Con el desarrollo del negocio, se sumaron los servicios de Examen de Salud Mental para licencia de armas y Examen Médico para Licencia de Conducir, convirtiéndonos en un referente de la región Lambayeque en este tipo de servicios.

En el año 2015; actualizamos nuestra oferta de servicios a sólo dos servicios principales: Exámenes Médicos Ocupacionales y Examen de Salud mental para licencia de Armas, y posteriormente en el 2017 comprometidos con ofrecer la mayor calidad en nuestros procesos de trabajo, así como en la prestación de servicios, obtuvimos las certificaciones ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001; las cuales nos posicionan como uno de los mejores centros médicos ocupacionales de la región.

En el 2018, asume la gerencia el Sr. CPCC Carlos García Pintado hasta la actualidad, iniciándose la reestructuración de la empresa y la remodelación de la infraestructura del local para optimizar la realización de los servicios y la comodidad de nuestros clientes.

Soluciones Médicas actualmente está conformada por profesionales y técnicos especialistas de cada área y cuenta con equipos propios y calibrados para obtener resultados fiables; además facilitamos a nuestros clientes la entrega del certificado médico ocupacional de

forma virtual el mismo día en que se realiza el examen; características de nuestro trabajo que son valorados por nuestros clientes.

### **1.1.2. Misión y Visión.**

#### ***1.1.2.1.Misión.***

Somos una empresa de salud que realiza exámenes médicos ocupacionales; otorgamos después de una evaluación rigurosa, certificados de aptitud ocupacional, aptitud de salud mental para portadores de armas de fuego y carné de vigilancia, comprometiéndonos a elevar la productividad y competitividad de nuestros clientes utilizando equipos de alta tecnología y sistemas automatizados por nuestro personal constantemente capacitado, que nos permite brindar de manera inmediata y efectiva los resultados, garantizando relevancia y confiabilidad para nuestros usuarios.

#### ***1.1.2.2.Visión.***

Al 2020, posicionarnos en la región Lambayeque como la primera alternativa al elegir a una empresa especializada en otorgar certificados de aptitud ocupacional, aptitud de salud mental para portadores de armas de fuego y aptitud para obtener carné de vigilancia, por su nivel de excelencia, por sus programas de mejora continua y por sus estándares de calidad.

### **1.1.3. Estructura Organizacional.**

# ORGANIGRAMA

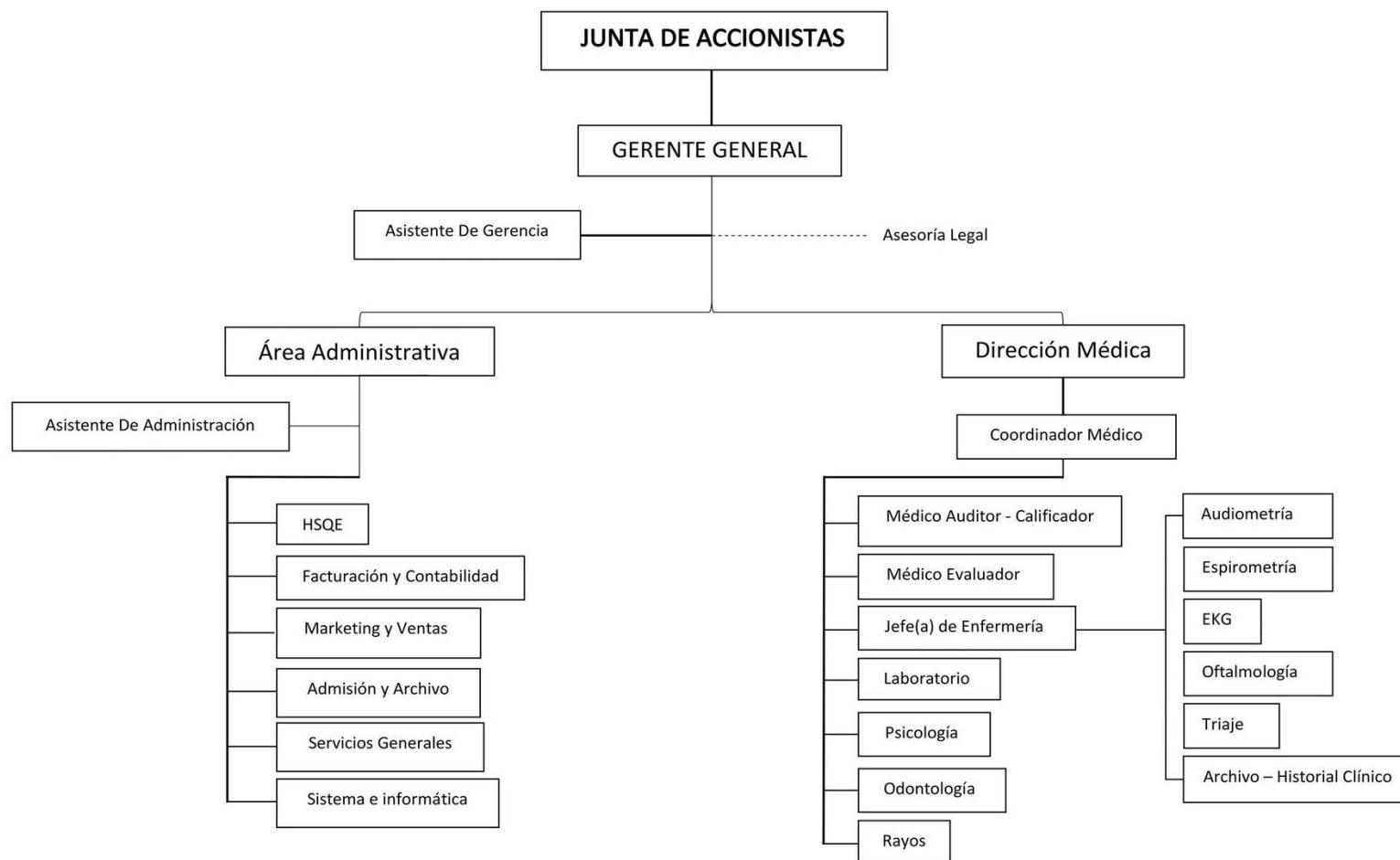


Figura 2: Organigrama - Clínica Soluciones Medicas del Norte S.A.C  
Fuente: Soluciones Medicas del Norte



## 1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación

### 1.2.1. Antecedentes

Para la realización de la investigación, se ha consultado a diversos autores, ya sea a nivel Internacional, Nacional y Locales.

#### *1.2.1.1. Internacionales*

*(Pico Meza, 2018). Control Interno Administrativo y Financiero Aplicado a las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de la Empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabí. (tesis de pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.*

Esta investigación se llevó acabo en la empresa EYVTOURS S.A., que es una agencia de viajes y operadora turística, el propósito es mejorar las cuentas por cobrar del área de créditos y cobranzas, desarrollando un eficiente control interno tratando de aplicar un manual de políticas y procedimientos con la finalidad de tener una mejora en la gestión administrativa-financiera ya que existen muchas empresas que no tienen un control por parte de las personas que lo lideran, y esta empresa es una más , y al observar de que no existía un adecuado control en la recaudación de la deuda que tenían los clientes con EYVTOURS S.A.

El tesista planteo desarrollar en su tesis la utilización de las técnicas de: la observación ya que le sirvió para visualizar sobre el hecho de la problemática permitiendo indicar cuales son los factores que hacen que exista deficiencia en las cuentas por cobrar, la entrevista que lo aplicaron a gerencia, contabilidad y a la administración de la empresa con la finalidad de recolectar los datos para analizar los principales problemas y poder proponer soluciones y por

último la encuesta aplicado a los colaboradores para determinar la situación de la empresa que realizo para su investigación.

Llegando a la conclusión en que EYVTOURS S.A., no aplica políticas y procedimientos debido a la escasez de control interno ya que quien es responsable del área de créditos y cobranza no tiene funciones designadas y hace que dificulte la recuperación de las cuentas por cobrar, y luego de realizada la investigación se recomendó a EYVTOURS S.A., que para incrementar las cuentas por cobrar debería de aplicar un manual de políticas y procedimientos que propone la investigadora, así como cada crédito que se otorga, debe ser documentado a traves de letras de cambio ya que así los créditos serán cobrados en fechas establecidas y se tomara buenas decisiones para la entidad.

En nuestra opinión la clave para que la empresa pueda marchar con eficiencia y óptimos resultados es que se debe aplicar un buen control interno debido a que es de mucha responsabilidad por parte de las personas que lo lideran, ya que toda entidad busca asegurar la rentabilidad sin la necesidad que se vea afectada, es por ello que lo que debe de existir en toda entidad es que apliquen buenas estrategias de políticas y procedimientos cuando la empresa brinda sus servicios al crédito por que muchas veces brindan créditos sin garantías tan solo con la confianza que se le da al cliente pero si no es bien controlado entonces correría el riesgo de que en un futuro la empresa fracase. Y lo que se busca es que el cliente pueda pagar puntualmente a traves del cumplimiento de políticas y los procedimientos que la empresa implemente a traves de una persona responsable de cobrar ya que dicha persona debe ser capacitada y tener técnicas de cobranza para hacer cumplir su responsabilidad al realizar el cobro, pues depende del cumplimiento dependerá el éxito de la empresa.

*(Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017). Propuesta de control Interno para cuentas por cobrar en la Empresa Promocharters. (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.*

La investigación se llevó a cabo en la empresa PROMOCHARTERS S.A., dedicada a la venta de servicios de turismo internacional, esta tiene la problemática de un deficiente control interno ya que es un riesgo que toda empresa teme cuando opera y muchas veces por la necesidad de no perder a los clientes se otorga el crédito sin muchas restricciones de cobro y a la vez porque no existe un eficiente proceso que se siga por parte del personal encargado, y que es de mucho riesgo para la empresa ya que se reflejara muy significativamente en los estados financieros.

Para cumplir con los objetivos propuestos, su investigación se basó en el modelo COSO, realizado a través de la implementación de técnicas como es la entrevista realizado al contador y al gerente de ventas de la empresa.

Los investigadores concluyen que al no existir un control en las cuentas por cobrar, recomiendan que apliquen un manual de cobranzas para que puedan disminuir sus cuentas incobrables, así como usando medios tecnológicos que ayudara a reconocer a que cliente es el que tiene un historial de crédito que aún no cancela evitando volver a confiar en el mismo cliente y también de que exista comunicación en las áreas encargadas como son la de ventas y cobranzas para que puedan ver un eficiente trabajo por ambas áreas y poder mejorar los problemas internos de la empresa.

En nuestra opinión las cuentas por cobrar es un rubro muy significativo para la empresa ya que de este rubro depende que la empresa pueda obtener liquidez ya que si no es cobrada adecuadamente entonces existirá un fracaso, es por eso que en todas las áreas que la conforman

debería existir una comunicación que les ayudara a cumplir con las funciones que se les encargue para que puedan trabajar con datos exactos y confiables que ayude a gerencia a en sus decisiones.

Para poder obtener un buen control es necesario también de que exista una buena administración porque no es posible que si a los trabajadores se hace préstamos o se les den paquetes turísticos no se le haga el descuento respectivo por parte de las áreas encargadas.

Estos problemas hacen que la empresa no tenga buena rentabilidad, ocasionando hasta un posible cierre de la entidad ya que traerá como consecuencia el desempleo para personas que lleven el sustento a sus familias.

*(Gómez Sánchez & Gómez Sánchez, 2016). Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad "Montessori". (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.*

La investigación se llevó a cabo a fin de tener una mejor gestión financiera de la institución Montessori, utilizando las herramientas de entrevistas y análisis documental de la entidad; las investigadoras al realizar la ejecución de estas herramientas hallaron una serie de problemas dentro de la empresa, todas ellas vinculadas a la gestión financiera, ausencia de control de gastos administrativos y a la administración del efectivo que está vinculada con las cuentas por cobrar.

Al haber encontrado estos hallazgos en la empresa, las investigadoras plantearon un diseño de políticas y estrategias que permitieran a la empresa afrontar la problemática interna que estaban pasando. El cual ayudo a dar solución a la problemática de sobreendeudamiento que

estaba pasando la empresa Montessori y también a poder tomar buenas decisiones con respecto a las inversiones que quería realizar.

En nuestra opinión se realizó un buen análisis por parte de las investigadoras ya que su proyección y objetivos que tuvieron hacia la empresa Montessori logro que esta obtuviera más utilidades y un mejor control de sus recursos económicos, también optaron por la propuesta de tener un departamento de crédito y cobranzas ya que la entidad no disponía de esta, esta propuesta fue muy efectiva por parte de las investigadoras ya que permitirá a la empresa poseer más control en las cobranza a sus clientes morosos, y tomar mejores decisiones con los nuevos ingresos que se van a obtener.

*(Muñoz Ponce, 2016). Control Interno de Cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015 (tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador.*

Esta investigación propone mejorar la rentabilidad de comercial Rocío a través de un manual de control interno dirigido a las cuentas por cobrar.

Se utilizó la metodología basada en un estudio descriptivo, de campo e Histórico; y la técnica de la entrevista y la encuesta, siendo su muestra 5 personas y también se realizó una entrevista al gerente, los resultados obtenidos después de la aplicación de estas técnicas fue que la empresa tenía debilidades presentes ya que no contaban con un manual de control interno el cual le era de mucha utilidad para poseer un buen control, más que todo para el área que genera rentabilidad.

Observando y analizando aquellas debilidades encontradas en la empresa; y analizando la teoría del Coso basado en sus cinco componentes, se presentó un manual de control dirigido para el rubro de cuentas por cobrar, dando nuevas propuestas relacionados a los objetivos, visión,

metas, políticas que la empresa debería emplear para lograr mejores resultados en el área, el propósito de esta propuesta es tomar acciones por parte de los gerentes y trabajadores que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En nuestra opinión la investigación acoge una propuesta muy valorativa para la empresa, ya que al implementarlo genera más control por parte de los empleados y directivos de la empresa, también generara mayores utilidades y rentabilidad a través del cobro a los clientes de aquellas ventas que se realizaron y no se cobraron a su debido tiempo, dando como resultado el cumplimiento sus obligaciones y un buen manejo de tomar de decisiones en el caso de una futura inversión por parte de la empresa.

#### ***1.2.1.2.Nacionales***

*(Culquicondor Neira, 2018). Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.*

En este estudio, se encontró la carencia de un sistema de control interno que ayude a mejorar el rubro de cuentas por cobrar para obtener buena rentabilidad ya que es de mucha importancia para el cumplimiento de sus obligaciones.

Por este motivo propone realizar un sistema de control interno que ayudara a evitar los riesgos por los créditos otorgados, ya que si no existe un control puede que los créditos sean incobrables perjudicando a la entidad en su liquidez, este ayudara a presionar al cliente para que pueda cumplir con sus obligaciones.

Los instrumentos utilizados fueron la observación, la entrevista, encuesta dirigido a 25 colaboradores de las distintas áreas, así como también a través de revisión documentaria.

Concluyendo que Ventura Pallets Export EIRL no cuenta con un sistema de control interno que sea eficiente para el cobro de los créditos, entonces recomienda que establezca un organigrama donde puedan especificar y hacer que cumplan las funciones de las partes encargadas en cada área.

En nuestra opinión el control interno es de mucha importancia ya que permitirá llevar un mejor control de las operaciones, y mucho más si es que se tiene establecido las funciones que se debe cumplir, esto permitirá llevar un control eficiente ya que ayudará a estar en contacto entre compañeros de área y a la vez con la información que se maneje de forma efectiva y segura.

También se debe tener en cuenta que, si los jefes de cada entidad brindan esa confianza para afrontar lo que se les encomienda a los trabajadores, estos serían más objetivos y eficientes con su trabajo encomendado.

*(Alvino Sayago & Rivera Aguirre, 2018). El control Interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la Rentabilidad de K'Feso SAC Puente Piedra 2017 (tesis de pre grado). Universidad Privado del Norte, Lima, Perú.*

Los autores llevaron a cabo su investigación con la finalidad de realizar un análisis en el control interno del rubro de cuentas por cobrar y verificar la incidencia que existe sobre la rentabilidad.

Las técnicas que utilizaron en esta investigación fue la recolección y análisis de datos; luego de haberlas aplicado a su muestra. Los resultados fueron analizados a través del software SPSS para medir la fiabilidad de las preguntas. Lugo de realizar un análisis se encontró que los trabajadores no cuentan con un buen procedimiento de control en el área de cobranzas, también se encontró que el análisis de las cuentas son efectuadas de forma anual, el cual estos hallazgos obtenidos son un riesgo para la empresa ya que le será difícil recuperar los créditos otorgados a

los clientes, estos son los factores que permiten el incremento de la cartera morosa en la entidad, el cual es muy consecuente hacia su rentabilidad ya que no permitirá realizar una buena gestión dentro de la empresa.

Según nuestra opinión la investigación realizada fue muy simple ya que al haber obtenido dichos hallazgos los investigadores pudieron realizar un diseño que ayude a la empresa a mejorar en el área de cobranza y de control; con el fin de mejorar sus utilidades a través de la recuperación de los créditos de los clientes morosos, para así en un futuro tener liquidez , capacidad de inversión y disminuir sus obligaciones con terceros ya que en su balance general muestra un monto significativo por el cual se puede dar solución con un procedimiento riguroso y con el aporte de todos los empleados de dicha área.

*(Arana Mera, 2017). La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley SAC - Trujillo 2017 (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.*

Con el fin de dar a conocer que la morosidad influye mucho en la liquidez de la empresa dedicada a la venta de productos para la nutrición, se hizo el análisis de los EEEF y la documentación de los meses correspondientes a enero - junio 2017.

Según su investigación es correlacional – transversal, teniendo como propósito conocer la existencia de una relación entre las variables a analizar, por lo cual se observó los procedimientos de ventas, crédito y cobranza, usando técnicas como es la observación, la entrevista y la revisión documental para buscar un buen control de las cobranzas y esta se vea reflejadas en los estados financieros y en la liquidez de la empresa; también se aplicaron ratios para hallar el índice de morosidad que existe por parte de sus clientes, llegando a la conclusión que debido a la falta de políticas y procedimientos, las cuentas por cobrar son muy



representativas en los EEEF generando la no existencia de liquidez y teniendo como resultado un deficiente capital de trabajo y un flujo de efectivo.

En nuestra opinión la morosidad influye mucho en las cuentas por cobrar de toda empresa y siempre se va a ver perjudicado en la liquidez y la rentabilidad, ya que al no haber políticas ni procedimientos adecuados que ayuden a la recuperación del crédito de forma oportuna siempre estarán operando con el riesgo de que algún día puedan quebrar como empresa y lo que se debe tener en cuenta es que al realizar sus políticas deben ser bien estructuradas para cada área encargada y ser aplicada por personas con mucha eficiencia ya que si le otorgas confianza en el cliente ellos deberían devolverte la misma confianza que se depositó en el cliente, es por eso que toda entidad debe de optar por estrategias y hacerlas cumplir para que la recuperación del activo circulante sea cobrado en el tiempo establecido y lo que debe hacer cada entidad es diseñar su propio diseño de sistema de cobranza y estableciendo los plazos que se otorga a cada cliente para el pago y a la vez la empresa debe trabajar con indicadores como son los ratios para visualizar la situación de la empresa en cómo va operando.

*(Samamé Gallo, 2016). Procedimientos de control Interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.*

En este estudio, la investigadora propuso realizar procedimientos basados en el control interno para ayudar eficientemente en el rubro de las cuentas por cobrar, también para mejorar la gestión financiera de SERMAV SAC por la que estaba pasando.

Se ejecutó dos técnicas en la investigación, revisión documentaria y entrevista, el cuestionario que fue directo al gerente general y el cuestionario al personal de la empresa; llegando a concluir la existencia de un mal manejo en el control interno; por lo cual para las

mejoras significativas que necesitaba la empresa se realizaron nuevos procedimientos de control con el objetivo de poseer un buen funcionamiento y obtener mejores utilidades.

En nuestra opinión, luego de realizada la ejecución de las diversas técnicas en la empresa Sermav SAC, con las respuestas obtenidas por la investigadora y al haber encontrado dificultades de control por la que atravesaba, la investigadora tuvo la oportunidad de plantear y ejecutar procedimientos de control, políticas nuevas, y reorganizar su manual de organizaciones y funciones; y esperar un tiempo para saber si lo planteado y ejecutado posteriormente contribuía a la empresa de forma eficiente.

(Ortega Garibay, 2018). *El control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur-Lurín 2018* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

Esta investigación se realizó con el propósito de evidenciar como el control interno mejora la rentabilidad, ya que el objetivo principal que toda empresa busca, es poder operar eficientemente evitando riesgo.

Teniendo como muestra al personal de la empresa, la técnica que utilizo es la encuesta y como instrumento el cuestionario, y para obtener los resultados se basó mediante gráficos, tablas que sirvió para el análisis.

Concluyendo que la empresa no utiliza técnicas y procedimientos de control interno para que exista una mejor rentabilidad, lo cual sirvió para identificar los problemas y dar alternativas que solucionen con el problema que está atravesando la entidad ya que se llegó a la conclusión de que el 84 % manifiesta que el control interno mejorara en la rentabilidad de la entidad.

En nuestra opinión debido al aporte de la tesis antes mencionada llegamos a concluir que un adecuado control interno es de mucha importancia ya que se implementara las políticas, técnicas y procedimientos con la finalidad de demostrar que la rentabilidad es de mucha importancia para toda entidad.

Esta investigación es de mucha importancia ya que ayudara a un mejor control y sirve como modelo para que apliquen los gerentes o colaboradores para poder lograr los objetivos que se proponen ya que se basaran de hechos, datos e información fiable para la toma de sus decisiones.

### ***1.2.1.3.Locales***

*(Peralta Huaman & Neyra Carrillo, 2019). Control Interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC Lambayeque 2017 (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.*

Teniendo como objetivo mejorar la liquidez en la caja, a través del control interno, los investigadores decidieron realizar un seguimiento en la parte del control de caja de la empresa.

Se ejecutó dos tipos de instrumentos, la Guía de análisis y el cuestionario, esta aplicación se realizó a toda la población considerada para la investigación que consiste en 20 persona, los resultados que obtuvieron los investigadores fueron aplicados a través de la prueba T de student Sig.(bilateral) de 0.000, siendo menor a  $\alpha = 0.05$ , el llegando a la conclusión que, mejorando el control interno entonces se mejorara la liquidez en la caja. Los investigadores propusieron la aplicación de control interno en base al modelo COSO el cual se vinculó hacia el área de caja para lograr su objetivo.

En nuestra opinión, esta investigación realizada en la empresa Inka Forte se hizo para obtener mejores propuestas para la mejora del control en el área de caja a través de diseños, reforzando procedimientos y solucionando los problemas por los que pasaba la entidad, también los investigadores diseñaron nuevas políticas para el área de caja el cual le va a ser de mucha ayuda a la empresa para un mejor rendimiento en el área.

*(Chavez Fernandez & Loconi Leon, 2018). Evaluación de la Gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de Mejora (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.*

La finalidad de esta investigación es evaluar la gestión realizada en las cuentas por cobrar y así comprobar la eficiencia de las políticas utilizadas a través de su personal.

Las tesistas realizaron su investigación a través de sus materiales de estudios aplicados que son: documentos de la empresa, y análisis de la información, para lograr observar cual es la problemática.

Luego de haber hecho diversos análisis se llegó a la conclusión en que la empresa posee una gran ausencia en la aplicación de políticas, juntamente con la falta de cumplimiento de los controles implementados por la empresa, por lo cual se planteó el uso de flujogramas, para que a través de este se pueda medir el índice de morosidad por la cual la empresa está atravesando con sus clientes, también evaluar el manejo de las políticas y tratamiento contable de las cuentas relacionadas, para así lograr la eficiencia requerida.

Según nuestra opinión, a fin de contribuir con el mejoramiento de las cobranzas y créditos de Ferronor SAC, las investigadoras realizaron un buen análisis ya que permitió a la empresa implementarse en políticas y lograr un mejor desarrollo en sus procedimientos.

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿Cómo diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019?

- ¿De qué manera el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, 2019?
- ¿Cómo interviene la actividad de control interno en el análisis de los créditos y cobranzas de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC?
- ¿En qué magnitud el ambiente de control interno interviene en el tratamiento de los créditos otorgados en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC?
- ¿Cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC?

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Bases Teóricas.

#### 2.1.1. Teóricas

##### *2.1.1.1. Teoría del Control Interno - Modelo Coso*

Es importante para la organización administrativa de una empresa conformado por planes, métodos y procedimientos que establece e implementa una entidad con el fin de prever mejor seguridad a sus recursos y lograr los objetivos trazados.

Según (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) nos indica:

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. (pág. 270).

(Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) nos da dos claves para diseñar la administración y aplicar el control interno;

**Seguridad Razonable:** La administración desarrolla los controles internos después de considerar los costos y beneficios de los controles. (...), la seguridad razonable sólo da margen para una probabilidad remota de que los errores materiales no se evitarán o detectarán oportunamente mediante el control interno.

**Limitaciones Inherentes:** Los controles internos nunca se deben considerar totalmente eficaces, a pesar del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación. Aun cuando el personal de sistemas diseñe un sistema ideal, su eficacia dependerá de la competencia y confiabilidad de las personas que lo utilicen (pág. 271).

Según (Estupiñán Gaitán, 2006); nos da a conocer que. “Existe un solo sistema control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contable” (pág. 07); sabemos que con la ayuda común de todos los que integran en una organización, este lograra poseer un buen control, así como a través de ello mantenerse enterado de todos los movimientos de la entidad, juntamente con la unificación de las funciones de cada área que permitirá lograr aquellas metas, misiones u objetivos establecidos por la empresa, todo teniendo en cuenta las políticas establecidas para un mejor control.

El control interno administrativo se caracteriza por la organización que se implementa en una entidad y las actividades de operación que se ejecutan de forma cotidiana; estos son dos características muy importantes que se debe de tener en cuenta para un gran funcionamiento en la empresa y la ejecución de metas trazadas.

Este nuevo control se da a conocer por el hecho de que se sabe que en toda empresa va a existir registros y operaciones en las actividades que se lleven a cabo, como indicar bien las cuentas e incluir bien los importes de forma correcta, teniendo en cuenta las operaciones y periodo en el que se esté llevando; también, tener en cuenta que todo lo contabilizado concuerde tanto físico como lo registrado, y sean autorizados por quien corresponda, dando más importancia al inventario de mercadería como el inventario de los activos físicos que posee la empresa.

Un buen control interno implementado es infaltable para una empresa, también es muy esencial ya que este cae en responsabilidad del gerente o la máxima autoridad según la jerarquía de esta, el cual debe contar con aspectos importantes como la segregación de funciones con

respecto a su personal, ejecutar operaciones económicas de forma razonable, revisar las transacciones comunes e importantes de la empresa, realizar la comparación de los registros de aquellos activos adquiridos.

Es muy importante poseer un buen control en cada empresa desde el inicio de sus actividades hasta tener los resultados que se desea, ya que estos permitirán localizar errores y evitara llegar a un resultado falaz, el cual nos será de mucha ayuda para la toma de decisiones.

Para un buen desarrollo y funcionamiento del control interno dentro de la empresa es esencial que la administración evalúe y utilice un marco para la empresa, en estos casos el más utilizado en las empresas es el Marco Integrado de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), publicado en 1992, el cual para la empresa le será de mucha importancia y le servirá de apoyo para preparar y presentar su informe de forma eficiente con respecto al control que posee la empresa.

(Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007); nos da a conocer que:

Como parte de la evaluación, la administración evalúa la información referente a cómo se inician, autorizan, registran, procesan y reportan las operaciones importantes para identificar los puntos en el flujo de operaciones donde podrían ocurrir errores de importancia debido a equivocaciones o fraudes. (págs. 271-272).

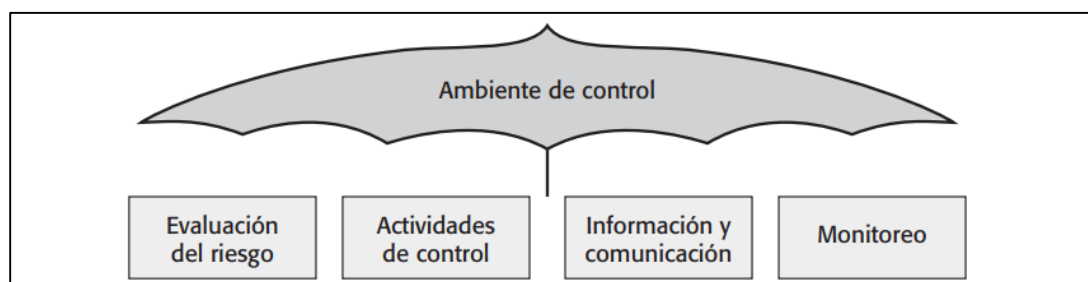
Por eso es de mucha relevancia conocer la implementación del control que van a adquirir en la empresa.

El modelo COSO, se creó con la finalidad de ayudar a las empresas a realizar sus evaluaciones y mejoras a través del control interno, siendo su fin prever una seguridad de forma



eficiente y efectiva en las operaciones realizadas cotidianamente, también de brindar confianza en la información presentada, junto con la ejecución de normas, reglamentos y leyes que sean adecuados al giro de negocio.

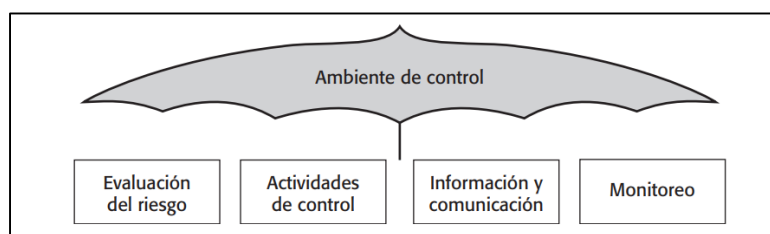
El modelo COSO está compuesto por cinco componentes diseñados para proporcionar seguridad:



*Figura 3 Componentes del COSO.*  
Tomado del libro Auditoria Un enfoque integral

Según (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) nos indica que son, “Ambiente de Control, sirve de unificador de los otros cuatro componentes (...) consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad” (págs. 274-275). Con el fin de realizar una evaluación eficiente a este componente, los auditores deben tener en cuenta las partes importantes que la conforman, Integridad y valores éticos, dirigido para los trabajadores de la empresa, ya que estos son los que van a ser autores directos de la ejecución del control interno de la empresa, por el cual este será importante porque nos ayudará a prever algún indicio de deshonestidad o actos no legales por parte de los trabajadores. Otro componente es: compromiso de la competencia, es muy necesaria ya que a través de esto se analiza las habilidades y competencias que tienen los trabajadores frente a la empresa para hacer cumplir sus deberes asignados, y más que todo para llevar a cabo las metas propuestas por la empresa. También está la participación del consejo

directivo o el comité de auditoría, que proporcionar un buen manejo de control dentro de una entidad es importante y esencial que empiece con los directivos, ya que estas personas a quienes les preocupa el buen funcionamiento de la empresa, estos lo deben de hacer de forma oportuna a través de monitoreo o de la creación de un área que permita estar pendiente del control tanto interno como externo y permita tener informes del avance de forma eficiente y oportuna. Por último las políticas y prácticas de recursos humanos, los integrantes que conforman los recursos humanos, son la fuente más confiable de una empresa, depende de ellas si laboran de forma eficiente y con honestidad para ayudar a crecer a la empresa o hacen lo contrario; por eso es muy importante que; si la empresa quiere poseer un personal eficiente y capaz, además, de haber seleccionado bien su personal, debe de darles capacitaciones de forma constante o periódica en coordinación con ellos.

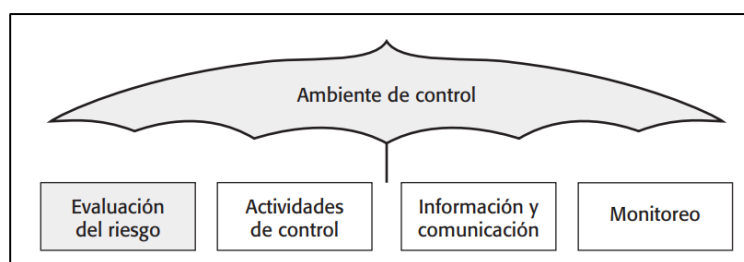


*Figura 4. Ambiente de Control 1er Componente.*  
Tomado del libro Auditoría Un enfoque integral

El segundo componente muy importante del COSO que nos detalla (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) es, “Evaluación del riesgo, para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados” (pág. 277) cada empresa que emprende un nuevo camino hacia el éxito, siempre va a tener un riesgo ya sea interno por la forma en cómo se efectúa el control administrativo interno implementado por la empresa o externo por el hecho de que la competencia siempre va a querer vender más y ahora

con la tecnología avanzada se pueden crear productos similares a menor precio, el cual sería una difícil situación para la empresa, del mismo modo la empresa debe tener en cuenta que cuando quiere evaluar los precios de sus productos o mercancías para dar a un precio más cómodo a sus clientes deben de hacerse varias evaluaciones más que todo para prevenir riesgos futuros.

Es por ello que el control administrativo de la empresa debe centrarse en todas las áreas de la empresa, para verificar y prevenir los riesgos e implementar todas aquellas medidas necesarias, juntamente con el cumplimiento por parte del personal.

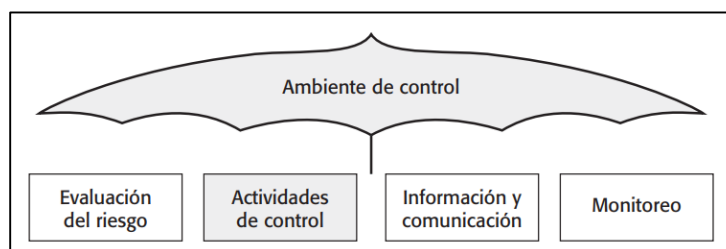


*Figura 5 Evaluación del Riesgo 2do Componente.*  
Tomado del libro Auditoria Un enfoque integral

El tercer componente muy importante del COSO que nos detalla (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) es, “Actividad de control, son políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros componentes, ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad” (pág. 278), para un buen desarrollo de este componente es necesario contar con la implementación de la NIC 8, y también de forma interna con la división oportuna de responsabilidades de cada área para detectar y prevenir errores o fraudes internos; del mismo modo es importante que la contabilidad se lleve de manera separada, más que todo para evitar que una misma persona maneje ambas funciones y correr el riesgo de robos; también es importante tener personas distintas y confiables para el retiro de dinero que se realice en la

entidad por alguna operación o actividad con el fin de evitar el desfalco, si la persona es la misma existe la posibilidad de que este autorice retiros con un monto mayor a lo que es o desvíe dinero en diferentes cuentas el cual la entidad no se percate; del mismo modo tener en cuenta que los departamentos de tecnología debe estar separado con las áreas que manejaran los sistemas creados ya que estos son los que realizaran autorizaciones o registros de archivos confidenciales de la empresa el cual solo el área responsable debe poseerla, también es importante mantener un buen control tanto físico como contable de los inventarios como de los activos adquiridos en la empresa.

Para que el desarrollo del control dentro de una empresa se lleve de forma eficiente y oportuna es importante contar con el análisis independiente de los desempeños realizados por cada trabajador tanto individual con la integración en equipo.



*Figura 6. Actividad de Control 3ro Componente.*  
Tomado del libro Auditoría Un enfoque integral

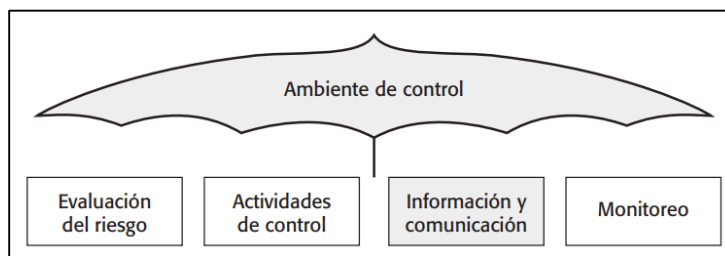
Es muy importante para una empresa contar con un buen grado de comunicación entre áreas de forma responsable, por eso el COSO nos presenta el cuarto componente que según (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) nos detalla.

Información y comunicación, es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general,

están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera (pág. 281).

Aquí entra a tallar la importancia de las personas que intervienen en cada área, ya que estos son los que deben de captar la información recibida por las operaciones realizadas tanto dentro como fuera de la empresa (según área), para luego dicha información ser intercambiada de forma responsable con las áreas vinculadas a ella y poder desarrollar y controlar las actividades y operaciones dentro de la empresa.

Un sistema diseñado dentro de la empresa es esencial por que ayudara a la gestión de la empresa ya sea en las operaciones que realiza cada área junto con el cumplimiento de las actividades dando como resultado un manejo de información necesaria y oportuna, este permitirá ser más eficiente en el tiempo ya que se tendrá en cuenta el cuidado de un posible duplicado de información, también por que la información estará disponible para el tiempo en que lo sugieran sabiendo que los datos sean correctos y fiables.



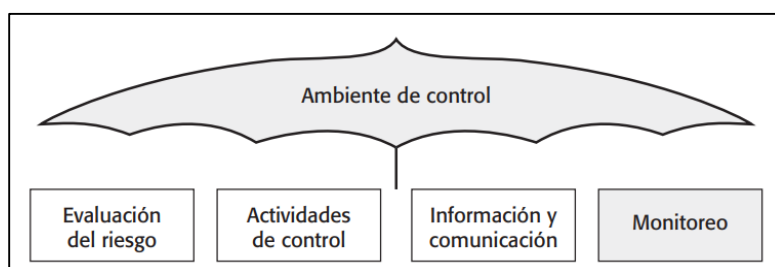
*Figura 7. Información y Comunicación 4to Componente.*  
Tomado del libro Auditoria Un enfoque integral

Para un buen manejo de la implementación de un control en una entidad, es importante que la empresa este observando constantemente a las áreas y trabajadores dentro de ella, es por

eso que el COSO nos trae como quinto y último componente al monitoreo, que según (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) nos da a conocer que.

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones (pág. 282).

Es relevante conocer las actividades y tareas que se realizan en la entidad para realizar el monitoreo de las áreas y así poder mejorarlas e implementar los controles necesarios ya que en el caso de una emergencia estos funcionaran de forma eficiente y con agilidad adaptándose a cualquier circunstancia.



*Figura 8. Monitoreo 5to Componente.*  
Tomado del libro Auditoria Un enfoque integral

Es muy importante para cada entidad tener y hacer cumplir el control interno implementado dentro de ella ya sea por parte de los funcionarios de mayor jerarquía como los que intervienen en cada área; es por ello que estas empresas deben acogerse a cualquier tipo de control para que ayude de forma eficiente y oportuna a llegar a sus objetivos, en este caso se presentó el sistema COSO ya que es un sistema de control muy conocido internacionalmente, el cual nos va a ser muy importante para el desarrollo de esta investigación, por el hecho de cumplir

y tener coincidencia con el problema que vamos a investigar, y así poder ayudar de forma eficiente en el problema que actualmente la empresa está pasando.

#### ***2.1.1.2. Teoría de Cuentas por cobrar.***

Es el rubro más notables que forma parte del activo en el Estado de situación financiera, este viene a ser para la empresa los derechos exigibles que posee, ya sea por las ventas de mercaderías o prestaciones de servicios realizados en el periodo que se pagara en un tiempo determinado según las condiciones de pago que hayan pactado a través de la confianza por parte del comprador y del vendedor; (Atancuri Castillo, 2017) indica que, “De conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito” (pág. 07); Con el objetivo de que en un tiempo determinado adquieran nuevamente la venta del bien o la prestación del servicio, (Atancuri Castillo, 2017) también nos comenta que, “Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere” (pág. 07).

También para poder obtener eficientemente el cobro de estas cuentas es de mucha importancia aplicar las políticas y estrategias que toda entidad se plasma para el logro de sus objetivos. (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018) nos da a conocer que.

Muchas empresas descuidan las cuentas por cobrar sin darse cuenta que ellas constituyen la clave para lograr el éxito, estas representan el activo corriente de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos y pueden representar el 50% o más del total de los activos (pág. 16).

Entonces podemos decir que las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se le entrega al cliente aplicando las políticas establecidas por cada entidad, en este proceso

intervienen dos partes tanto acreedor como deudor, y provienen de las operaciones de las organizaciones que realizan a los clientes por la adquisición de un bien o prestación de servicio con la confianza que en un determinado tiempo les paguen, la finalidad de esta cuenta es no perder clientes y ganar clientes potenciales ya que es considerada como un medio para vender y poder obtener liquidez y poder cumplir sus objetivos.

Las cuentas por cobrar están catalogadas según su exigibilidad ya que representa un derecho exigible al momento de realizar el servicio prestado, estas son catalogadas a corto plazo por el hecho de ser menores a un año y largo plazo porque son mayores a un año; y según su origen se da a Cargo de clientes ya que provienen de las transacciones normales que la empresa realiza y a cargo de otros deudores por el hecho de que realizar actividades distintas a la actividad de la entidad.

Para poder organizar las cuentas por cobrar es importante aquellas decisiones que se toman en cada entidad con la finalidad de establecer sus políticas y estrategias que serán aplicadas en el transcurso de las actividades.

Lo que busca la administración es poder aumentar los ingresos con la finalidad de poder evitar cualquier riesgo de liquidez dado que si no se aplican las estrategias adecuadas causara un problema financiero.

Las estrategias implementadas por cada entidad ayudaran a lograr los objetivos propuestos, para (Olmedo Gonzáles, 2005) es:

Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas, comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (...),



comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse (...) verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable (Párr. 10).

Las cuentas por cobrar también presentan políticas relacionadas a los créditos y cobranzas por el cual es importante que cada entidad cuente con los registros de la contabilidad que sean adecuados, oportunos y tener una información necesaria que ayude de forma eficiente con la información tanto del cliente y de las operaciones que realiza cada entidad.

Toda política que se establezca en la empresa facilitara en las transacciones tanto deudor como acreedor.

El cual se debe llegar a cumplir a través de una buena administración de política de crédito, (Medina Llatas, 2018) también nos indica que “Los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor como trabajan” (pág. 20).

Además, (Janampa Loyola, Asparrin Muñoz, & Sihui Carlos, 2017) señalan que “las políticas son normas de conducta dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa” (pág. 27), y es de mucha importancia para la organización la apreciación de cada trabajador ya que ellos son los que ven la realidad que día a día pasan, (Janampa Loyola, Asparrin Muñoz, & Sihui Carlos, 2017) también nos dicen que;

“En la empresa se establece políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de persona, de crédito, de cobranzas, plazos; descuento por pronto pago; (...) ampliaciones de crédito.” (pág. 27).

Para otorgar crédito en las ventas ya sea de bienes o servicios es importante para la empresa tener como alternativa las 5 C' del Crédito.

Ya que cada entidad lo que busca al momento de entregar un crédito es que este sea recuperado eficientemente por parte de los clientes ya que antes de entregar dicho crédito se les hace una evaluación previa, por lo cual la aplicación de las 5 C' son muy importantes, por que permitirán otorgar el crédito al cliente.

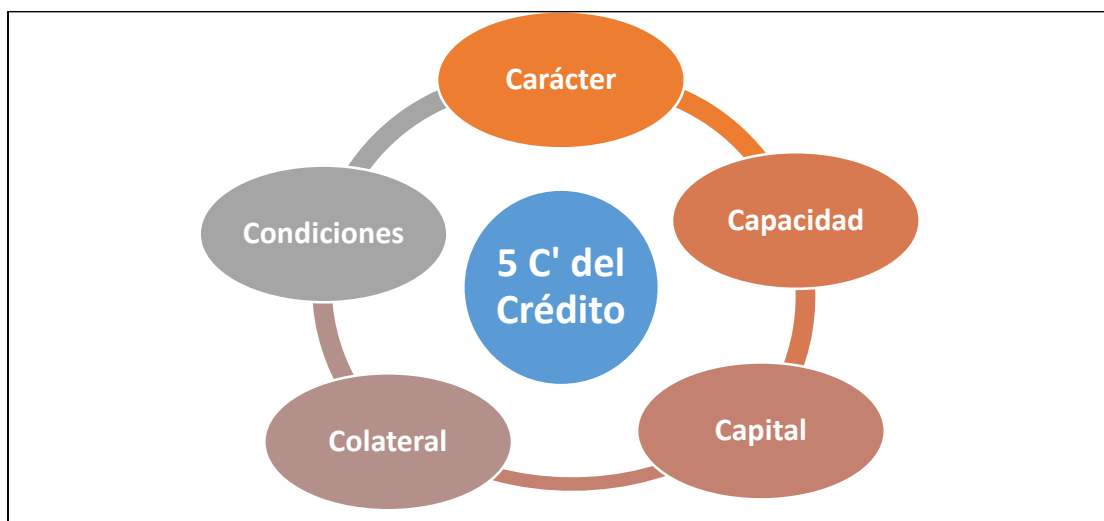


Figura 9. Las 5 C' del Crédito.

Para (Douglas R, John D, & John D, 2000); nos dice que la primera C del crédito es “Carácter: El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito es la mejor manera de medir el carácter” (pág. 621), son las cualidades que tiene cada cliente para poder cumplir con la empresa por el crédito otorgado ya que siempre existe la duda por parte de la organización si

el cliente llegara a cumplir con su obligación de pago que tiene con ella, pero para hacer la evaluación la empresa debe tener en cuenta diversas características como obtener referencia para poder verificar si se le puede otorgar o no el crédito.

También (Douglas R, John D, & John D, 2000) nos comenta sobre la segunda C del crédito que es; “Capacidad: La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales (...) se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos a del estado de flujo de efectivo del solicitante” (pág. 621), La administración de la empresa juega un rol importante para evaluar si es posible o no la entrega del crédito ya que de ella dependerá el crecimiento y éxito de la empresa, esta tendrá que tener en cuenta el crecimiento de la empresa en el mercado y el tipo de actividad que se dedica.

(Douglas R, John D, & John D, 2000) nos comenta que la tercera C del crédito es, “Capital: la posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario, el capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante” (pág. 621), Lo que ayudara es que con la información financiera pueden hacer un análisis sobre las posibilidades de pago que el cliente tenga por el crédito que se le otorga.

También (Douglas R, John D, & John D, 2000) explica que la cuarta C del crédito que es, “Colateral(garantía): puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa” (pág. 621), la segunda fuente de pago que existe por parte del cliente es decir un plan” B” es la garantía al no poder cumplir con su obligación el cual lo conforma un aval, hipoteca, inmuebles u otro documento que sustente el pago.

Y por último (Douglas R, John D, & John D, 2000) nos comenta sobre la quinta C del crédito, “Condiciones: la condición externa al negocio del cliente afecta la decisión del otorgamiento de crédito” (pág. 621), Son los recursos que la empresa plasma para garantizar el pago por parte de los clientes.

Cuando se crea una entidad su principal finalidad es la obtención de rendimiento económico al brindar sus servicio, pero uno de los mayores desafíos de las empresas es, como mantenerse estables en el mercado y como llegar a obtener un mayor nivel de liquidez, entonces en muchas empresas para aumentar las ventas o mantener al cliente otorgan créditos, ¿Pero, qué pasa si los clientes fallan en el pago? se tendrá problemas en la recaudación de los ingresos hasta se pondrá en riesgo la estabilidad financiera de la empresa ya que representan dinero, es por ello que para obtener la liquidez se debe tener un buen control en la gestión de cuentas por cobrar, ya que ayudara a cumplir con los objetivos de la empresa, y para cumplirlos se debe tener políticas establecidas, estrategias que ayudaran a un buen control de los clientes que deben, un adecuado sistema de cobranzas(software), capacitaciones al personal de cada área encargado con las cuentas por cobrar, clasificar las cuentas de acuerdo al plan contable; el cual nos será de mucha ayuda para nuestra investigación y dar respuestas a nuestro objetivo propuesto.

### **2.1.2. Conceptos**

#### ***2.1.2.1. Estrategias de control interno.***

Son implementaciones de las empresas que se realizan a través de decisiones internas por parte de los jefes de cada departamento que la conforma.

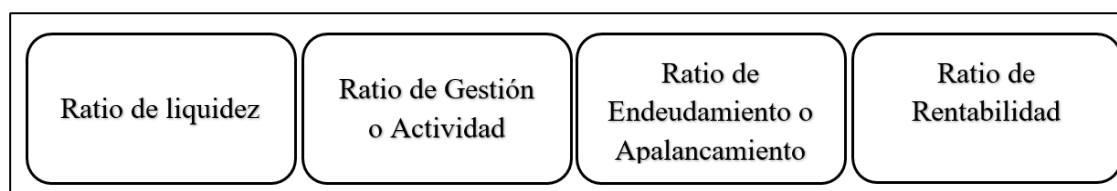
(López Pinargote, 2017-2018) nos dice que,

El control interno es un proceso imprescindible para los negocios, este debe ser establecido cuidadosamente porque de su adecuada implementación existirá una supervisión permanente frente a los diferentes procesos que se realizan en una empresa, sin embargo, la existencia del mismo no significa que este sea infalible muchas veces se puede evidenciar debilidades que necesitan ser fortalecidas.

### **2.1.2.2. Ratios Financieros.**

(García, 2018) indica que los “ratios financieros, también conocido como indicadores financieros, son magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía” (Párr. 01); además, (Fons Social Europeu, 2012) indica que “son coeficientes que muestran una relación entre dos variables contables de la empresa” (pág. 02), estos ratios son representaciones matemáticas que es la intervención de dos variables con la finalidad de representar la situación que muestra las organizaciones para que den alternativas de soluciones.

Existen diversos ratios financieros, siendo los más importantes son cuatro:



*Figura 10: Ratios Financieros.*

Elaborado por las Investigadoras.

Para (Holded, 2017) el primer ratio más utilizado es Ratios de liquidez: “se utilizan para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, si va a ser capaz de pagar sus

deudas al vencimiento”(Párr. 08), este indicador evalúa la facultad que tiene la entidad para efectuar sus obligaciones.

El segundo ratio es el de gestión o actividad, según (Holded, 2017) indica que “sirven para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa”(Párr.15); ya que el objetivo que se busca con estos indicadores es verificar si la entidad está siendo bien gestionada de acuerdo a sus operaciones que realiza.

El tercer ratio es endeudamiento o apalancamiento, (Holded, 2017) indica que en este ratio, “informan acerca del nivel de endeudamiento de una empresa en relación a su patrimonio neto” (Párr. 22), estos indicadores permiten saber el nivel de la deuda que tiene la empresa.

El cuarto ratio más utilizada es ratio de rentabilidad, (Holded, 2017) indica que “mide el rendimiento de una empresa en relación con sus ventas, activos o capital”(Párr.23), ayuda para que la entidad a través de este índice saque sus conclusiones si es rentable y si ha tenido un buen control para generar liquidez.

Ahora nos enfocaremos en los ratios que ayudaran a la empresa para que solucione los inconvenientes de las cuentas por cobrar ya que serán de mucha ayuda para calcular el grado de solvencia que la empresa tenga y a través de estos permitirán analizar a detalle los estados financieros y tener un análisis de la situación de la entidad, además ayudaran a mejorar la administración para llegar a cumplir con los objetivos y las políticas que se establezcan por los gerentes y trabajadores para llegar a ser líderes en el mercado.

En lo que se refiere a ratios de liquidez se tomara a los Ratios de liquidez general o razón corriente, (Holded, 2017) nos indica que, “es el que indica la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo “(Párr.09), siendo su fórmula,

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}.$$

De igual forma tenemos al ratio de Prueba Ácida, mide la capacidad que tiene la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo.

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Activo Corriente-Inventario}) / \text{Pasivo corriente}$$

Así mismo en lo que se refiere a ratios de gestión o actividad se tomara en cuenta a los Ratios de rotación de cartera o Índice de días de rotación de cartera, para (Holded, 2017) nos indica que,

Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar a sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago. (Párr. 15).

$$\text{Índice de días de Rotación de cartera} = \text{Promedio de cuentas por cobrar} / (\text{Ventas Netas al crédito} / 360)$$

En el ratio de Índice de rotación de cuentas por cobrar, para (Aprendiendo Ratios Financieros, 2017) nos indica que” Éste índice es útil porque permite evaluar la política de créditos y cobranzas empleadas, además refleja la velocidad en la recuperación de los créditos concedidos “(Párr.31) y su fórmula es

$$\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar (velocidad)} = \text{ventas netas al crédito} / \text{Promedio de cuentas por cobrar}$$

En los Ratios de rentabilidad, se tomara en cuenta la Rentabilidad de la empresa en general, para (Holded, 2017) nos indica que “Es el ratio que mide la rentabilidad del negocio. Cuanto más alto sea este ratio, más rentable es la empresa “(Párr. 27), y siendo su fórmula

$$\text{Rentabilidad de la empresa} = \text{Beneficio Bruto} / \text{Activo Neto Total.}$$

Y en la rentabilidad de las ventas (Holded, 2017) nos dice que “Con este ratio se mide la relación entre la cifra de ventas y el coste de fabricación del producto” (Párr. 30) y su fórmula es

$$\text{Rentabilidad de las ventas} = \text{Beneficio bruto} / \text{ventas}$$

Estos ratios guiarán a la gerencia de cada entidad ya que son reflejos de los estados financieros y ayuda a tomar mejores decisiones y a evaluar sus fortalezas y debilidades que presenta día a día, también servirá para elaborar buenas estrategias, políticas y a tomar buenas decisiones basadas en el conocimiento que tendrán luego de aplicarlas, además estos indicadores ayudan a prevenir cualquier problema de liquidez en la empresa para cumplir sus objetivos y ser más eficientes, también son herramientas que nos ayudarán a cumplir con el propósito de la investigación y poder dar solución al problema que afronta actualmente la empresa que estamos investigando y así esta puede asumir nuevos retos y realizar inversiones para generar liquidez.

#### ***2.1.2.3. Políticas contables.***

Son esenciales para el progreso de las actividades, es por ello que cada entidad debe plantear eficientemente sus políticas conociendo el rubro al que pertenece. “Las políticas corresponden a un documento, en el cual la entidad establece el tratamiento de las transacciones que tienen lugar en su negocio” (Cardozo B. , 2018). Cuando aplicamos buenas estrategias de políticas para el control de cada área de la empresa se llegará a tener mejores resultados en el capital de trabajo.

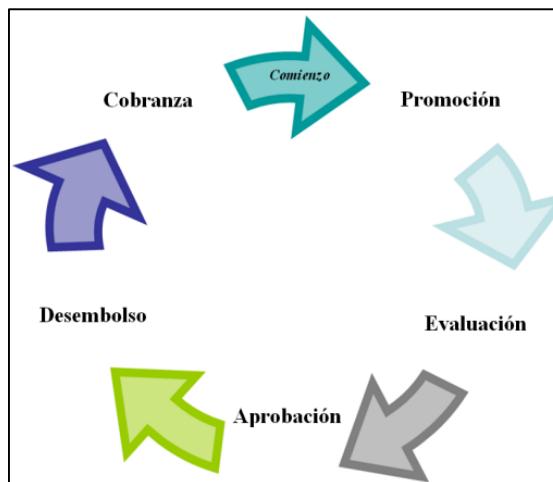
#### ***2.1.2.4. Estrategias de cobranza.***

Son seguimientos que elaboran las empresas para la recuperación del crédito otorgado a por la venta o prestación de servicios.



ACCION International Headquarters (ACCION InSight, 2008) indica:

“La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas.” (pág. 01).



*Figura 11. Ciclo del Crédito.*

Tomado de la revista ACCION International Headquarters.

La finalidad de la estrategia de cobranza es que la empresa genere liquidez para evitar riesgos en el futuro.

### **2.1.3. Bases Normativas.**

#### **2.1.3.1. NIC.**

- **NIC 1. Presentación de Estados Financieros.**

Se da con la finalidad de que la empresa tome decisiones sobre la base de la comparación de un año hacia otro de acuerdo al desempeño de la empresa, para (Ministerio de Economía y

Finanzas, 2019) nos indica que “consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores” (pág. 08).

Lo que busca esta norma es como construir paso a paso un estado financiero, así como que debe de hacer y qué es lo que se debe evitar hacer ya que, si en un futuro la empresa es auditada evitara los errores y riesgo en las empresas.

Los estados financieros son los que representan la realidad financiera y el desempeño financiero de la organización, lo cual el propósito es informar sobre los resultados de cómo se está gestionando y de la situación y desempeño financiero, así como de los flujos de efectivo ya que tienen información de los elementos que conforma la empresa.

En muchas entidades creen que los estados financieros solo es el estado de situación financiera y el estado de resultado dejando de lado muchas veces lo que nos dice la NIC 1 sobre sus componentes que son el estado de situación financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujo de efectivo, y sus notas.

En el estado de situación financiera constará de tres elementos el activo, pasivo y patrimonio; el estado de resultados se verá los rendimientos de los ingresos frente a los gastos; El estado de flujo de efectivo se apreciará sobre la disponibilidad de la empresa; El estado de cambios en el patrimonio se analizará el capital, distribuciones de capitales y las Notas son especificaciones e informaciones detalladas de los estados antes mencionados ya que si se realiza adecuadamente la estructura de lo que es la NIC 1 , será de mucha ayuda para la tomara las

decisiones ya que la entidad puede visualizar y comparar los resultados de los estados financieros de dos periodos y saber si está en lo correcto y que es lo que debe de mejorar.

- **NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.**

Para una eficiente presentación de estados financieros, cada entidad debe tener en cuenta lo que se establece en la NIC 8 que tiene como nombre Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores, para (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019) nos indica que,

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables (...) y de la corrección de errores. (pág. 01).

Ya que en el proceso de elaboración de los estados financieros para la entidad se le hará más fácil y tendrá información que será confiables y de forma oportuna según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019) nos dice que las Políticas contables “Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (pág. 01), ya que es tarea de toda las áreas que conforman la organización y a través de cada uno de ellas se obtendrá la información precisa al elaborar los estados financieros, junto con el cumplimiento de la NIC 8.

Esto se plasmara a través de un manual de políticas contables que se deberá utilizar en la entidad para llevar un correcto registro de las operaciones, ya que nos servirá de precaución para

una auditoria, porque existe muchos casos en que las empresas tercerizan su contabilidad a través de los estudios contables pero solo les interesa cuanto compro, cuanto vendió, las entradas y salidas que hubo, pero no se preguntan sobre sus inventarios, o como van las cuentas por cobrar, o las cuentas por pagar, o tal vez si existe cobranza dudosa, entonces se concluye que no se está contabilizando adecuadamente.

Entonces la NIC 8 es de mucha importancia ya que nos ayudara a nuestra investigación; debido a que la empresa debe poseer su manual de políticas contables establecidas y dar a conocer a cada área que contribuye con la información para elaborar los estados financieros además en este manual debe especificar los plazos establecido a cada área entregar la información oportuna como reflejando los saldos reales de las cuentas por cobrar , estimar la vida útil de las maquinarias para un adecuado depreciación, estimar el pago de lo que será sus planillas ya que en toda entidad las políticas contables no son iguales y se deben acoplar a los registro de actividades o tareas que se realiza día a día en la entidad y siempre se debe estar actualizando de acuerdo a las Normas internacionales financieras.

### ***2.1.3.2.NIIF.***

- **NIIF 9 Instrumentos financieros.**

Con el objetivo de establecer principios para la información financiera sobre los activos, pasivos y Patrimonio financiero, y con el fin de presentar información útil y relevante a los usuarios de lo EEEFF se creó la NIIF 9 reemplazando la NIC 39.

Los instrumentos financieros vienen a ser un contrato donde intervienen dos partes, este da lugar a un Activo Financiero donde se incluye al efectivo, créditos, deudas, acciones,

depósitos; Pasivo Financiero que lo conforma los proveedores, préstamos y obligaciones; e Instrumento de Patrimonio donde están las acciones ordinarias emitidas.

Para reconocer un instrumento financiero es necesario que exista reciprocidad como por ejemplo recibir un préstamo, sobregiro, compras o ventas al crédito, compras de acciones que perciben dividendos o inversiones que generen rendimientos.

De acuerdo al (Ministerio de Economía y Finanzas), “una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento” (pág. 4).

Los activos financieros son clasificados de acuerdo al costo amortizado si el activo financiero se conserva dentro de un modelo de negocio para obtener flujos de efectivo y las condiciones contractuales den lugar en fechas especificadas que son pagos e intereses sobre el importe, por ejemplo el reconocimiento de las cuentas por cobrar al valor inicial menos las diversas recaudaciones que se han dado; y valor razonable si el activo se mantiene dentro del modelo de negocio obteniendo flujos de efectivo contractuales y vendiendo activos financieros por ejemplo las inversiones.

Esta NIIF nos muestra un nuevo modelo para determinar la pérdida esperada que genera cada organización donde se previene la imposibilidad de cumplimiento de pago de los clientes ya sea de forma total o parcial.

#### ***2.1.3.3. NIIF para PYMES.***

En todo el mundo existen entidades lo cual su objetivo es creado con el propósito de obtener utilidades a través de la entrega de un bien o un servicio, pero que en muchas veces no

toda empresa puede llegar hacer empresas corporativas, pero aun así no es obstáculo para que las familias y empresarios demuestres su emprendimiento y creatividad para formar parte del mercado, es por ello que existen las PYMES que son Pequeñas y Medianas empresas que para (Cardozo, Velasquez de Naime, & Rodriguez Monroy, 2012)”Representa más del 95% del total de empresas existentes; abarcando el 87 % en los sectores servicios y comercio; y, genera el 64,26% del empleo en la región” (pág. 03), y la MYPE en el Perú para (Arbulú, 2006) nos indica que “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (pág. 01), en las PYMES encontramos distintas características tanto para pequeñas y medianas empresas ya sean por números de trabajadores o por el nivel de ventas anuales.

CARACTERISTICAS	NIVELES DE VENTAS ANUALES
PEQUEÑA EMPRESA	Entre 150 UIT y 1700 UIT
MEDIAN EMPRESA	Entre 1700 UIT y 2300 UIT

Figura 12: Características de las PYMES.

En todo negocio se debe aplicar ciertos criterios de políticas, estrategias, tácticas, planificación para obtener buenos resultados de calidad y confiables en la información administrativa y financiera ya que ello ayudara a obtener liquidez en las personas que invirtieron consiguiendo futuras oportunidades, como son las PYMES es por ello que se implementaron las NIIF para PYMES.

Ya que representa un avance de calidad a los estados financieros a nivel internacional y es por eso que es de mucha importancia su aplicación y una pieza fundamental para un adecuado uso por los contadores.

La IASB publicó el 2009 NIIF para PYMES, esta norma es importante para cada entidad por varias razones según (Melgar Nájera, 2011) “Estandarizan la aplicación de principios de contabilidad en todos los países que las adopten” (Párr. 04) ya que es más fácil para el análisis de los estados financieros y cualquier persona puede interpretarlo así este en diferentes lugares del mundo; también para (Melgar Nájera, 2011) nos indica que “permite a estas entidades (PEQUEÑAS Y MEDIANAS), acceder a créditos en el exterior, a presentar información razonable que pueda atraer otros inversionistas, y ante todo a que aprendan a utilizar la contabilidad como una herramienta para la toma de decisiones” (Párr. 06).

Entonces estas normas son elaborados específicamente para aquellas empresas denominadas PYMES, ya que representan un avance muy relevante para cada entidad y a la vez significa un reto para la empresa que se está investigando ya que no aplica NIC's y NIIF para PYMES para la elaboración de los estados financieros y a pesar que no están obligadas a publicar sus estados financieros para usuarios externos ayudaran a un mejor control y los resultados serán más confiables y oportunos, ya que cuando gerencia pida en cualquier momento un reporte para su análisis financiero o cuando los inversionistas quieren apostar por dicha empresa no tendrán problemas ya que son resultados muy claros y transparentes

#### 2.1.4. Glosario de términos

- **Empresa:** es aquella entidad que busca beneficios económicos a través de la prestación de bienes o servicios que son realizados por los trabajadores con el fin de satisfacer las necesidades a la sociedad con fines lucrativos.
- **Cobranza:** es el acto que realiza una empresa a sus clientes luego de haber efectuado la venta o prestación de servicio; este pago o cobro debe

ser gestionado por un área específica que se dedique al cumplimiento de cobranzas a los clientes.

- **Diseño:** es un proceso predeterminado de forma creativa por un grupo de personas u organización el cual ayudara a prevenir riesgos, evitar errores, con la finalidad de lograr eficientemente un control de las actividades que se realicen.
- **Control:** forma parte de la administración de una entidad, ya que permite verificar si se están cumpliendo las normas o protocolos establecidos por cada empresa, para así evitar posibles descuidos y hacer mejoras en donde sea necesario.
- **Cliente:** Es aquella persona que adquiere de forma voluntaria bienes o servicios, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.
- **Crédito:** se puede tomar de formas de acuerdo a su perspectiva, para un banco será un préstamo otorgado con el fin de que se devuelva en un plazo pactado, y para una empresa sería el otorgamiento de confianza para liquidar sus deudas por compras de bienes o servicios en un determinado plazo, de acuerdo a sus políticas contables establecidas.
- **Deuda:** Es la obligación u compromiso que se contrae con otra persona por diversos tipos de bienes, tangibles o intangibles con la finalidad de pagar sus obligaciones en un tiempo establecido a través de un acuerdo entre ambas partes.



### **Capítulo III: Metodología Desarrollada**

#### **3.1 Tipo de diseño de investigación.**

##### **3.1.1. Diseño de la investigación:**

Para la investigación se realizó un diseño No experimental, debido a que no se somete a prueba y el investigador no altera el objeto de investigación, y es correlacional.

##### **3.1.2. De acuerdo a su enfoque ó paradigma:**

El método de investigación que se utiliza es cuantitativo, debido a que la tesis se basa en la mejora de las cuentas por cobrar y esta será medida a través del cuestionario aplicado a un determinado número de colaboradores.

##### **3.1.3. Por el periodo:**

Se realizó la investigación de tipo transversal, debido a que los datos que fueron recolectados en el año 2019, y por motivo de la pandemia se realizó un corte de tiempo al estudio, continuando con la investigación en el 2020 con los mismos datos recopilados.

##### **3.1.4. Por el fin o propósito que persigue:**

Se realizó una investigación propositiva, dado a que se está proponiendo un diseño de control interno para la mejora de las cuentas por cobrar en la empresa.

### **3.1.5. Variables**

#### ***3.1.5.1.Sistema de Control Interno – Variable Independiente***

Son procedimientos que se establecen a través de políticas, estrategias y objetivos que debe cumplir toda organización para un adecuado control, un eficiente trabajo y un apropiado cobro por parte de las personas encargadas de cada área al momento de otorgar los créditos hasta la cobranza por el servicio prestado.

#### ***3.1.5.2.Cuentas por Cobrar – Variable Dependiente***

Es el derecho exigible de un cliente que contrae con el proveedor después de la prestación del bien o servicio que será devuelto de acuerdo a la fecha y condiciones pactadas, y que si existe una buena administración luego de un análisis y un adecuado tratamiento de los créditos y cobranzas entonces la entidad contará con más liquidez y cumplirá con sus obligaciones.

### **3.2 Población**

Representado por 9 colaboradores, quienes conforman el área de investigación según nuestro proyecto realizado a la empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte S.A.C.

### **3.3 Muestra**

Es un subgrupo de la población donde se recolectarán datos, y se definirá y delimitará con precisión un grupo representativo; debido al tamaño de la población, no es necesario aplicar una fórmula para la determinación de la muestra.

*Tabla 1. Muestra del proyecto de los colaboradores de la Empresa*

<b>Cargo en la empresa</b>	<b>cantidad</b>
Contador. Gerente General	01
Jefa del Personal	01
Asistente Contable	02
Personal de cobranza	01
Personal de ventas	01
Personal de administración	01
Personal de admisión	01
Soporte técnico	01
Total de la muestra	09

*Fuente: Cuadro Elaborado por las Investigadoras.*

### 3.4 Técnicas

- **Observación:** permitió visualizar la realidad de la empresa y tener la información clara, fiable y precisa de acuerdo a nuestra investigación, a la vez esta información nos fue de mucha ayuda para la formulación del guía de entrevista y cuestionario que se realizó a los colaboradores de la clínica.
- **Entrevista:** nos permitió saber la realidad de la situación de la empresa.
- **Encuesta:** se aplicó a los 9 colaboradores que representan la muestra a de nuestra investigación, quienes están relacionados al tema de investigación a tratar; tomando en cuenta los 5 niveles de medición en base a la escala de Likert (Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; En desacuerdo; Totalmente en desacuerdo) y redactadas con el fin de una mayor comprensión y claridad para los encuestados.

### 3.5 Instrumentos

*Tabla 2. Instrumentos utilizados en la investigación*

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>APLICADO A</b>
Observación	Guía de Observación	Soluciones Medicas del Norte
Encuesta	Cuestionario – Escala de Likert	Colaboradores
Entrevista	Guía de entrevista	Gerente General

### 3.6 Materiales

En la investigación se utilizó de materiales:

- Libros de control interno; interpretación de NIC, NIIF para PYMES.
- Artículos científicos y revistas relacionados con nuestro proyecto de investigación.
- Documentos Contables – administrativos que nos proporcione la clínica.
- Laptop, impresiones, memoria USB.
- Útiles de oficina: Papel bond, lapiceros, lápiz.

## **Capítulo IV: Resultados y discusión**

### **4.1 Análisis e Interpretación de los datos**

#### **4.1.1. Resultados y análisis obtenidos de la entrevista**

A continuación, se detallan las respuestas obtenidas después de haber realizado la entrevista al Gerente General CPCC Carlos García Pintado de la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C.

##### **1. ¿A qué se dedica la empresa, a quien presta servicios, cuáles son sus alianzas estratégicas?**

Nos dedicamos a la venta de servicio de salud ocupacional y licencia de armas; brindamos servicios a las empresas que requieren nuestros servicios para sus colaboradores al iniciar y al terminar su contrato laboral y también a las personas naturales que requieran algún servicio en particular; nuestras alianzas estratégicas son entidades que se dedican al mismo rubro de servicios que brinda Soluciones Medicas del Norte, para fortalecernos y expandirnos en el mercado de la salud ocupacional.

##### **Análisis**

La empresa Soluciones Medicas del Norte SAC, brinda el servicio de salud ocupacional y exámenes de licencia de armas para empresas, agentes de seguridad, y personas naturales.

**2. ¿En la actualidad la empresa está cumpliendo con los objetivos que se han planteado?**

Nuestro primer objetivo planteado es tener un buen ambiente laboral, lo cual se está cumpliendo poco a poco ya que todos los trabajadores tienen su punto de vista diferente; otro objetivo que tenemos es abrir sucursales a nivel nacional, el más próximo está en la ciudad de Cajamarca.

**Análisis**

El gerente nos indica que su objetivo es tener un buen ambiente laboral, el cual debería plantearse más objetivo como ser líder en el mercado de salud ocupacional, generando así el aumento de ventas e ingresos y fidelización de los clientes.

**3. ¿Se está cumpliendo los objetivos respecto a las ventas propuesta por parte de la empresa?**

Estamos aumentando la venta de servicios en comparación a los años anteriores, pero la dificultad que tenemos es el incumplimiento de pago de algunas empresas que tienen deudas desde el año 2017, lo cual genera que las cuentas por cobrar aumenten y se reflejen en los estados financieros.

**Análisis**

El gerente nos indica que se están aumentando las ventas, pero no tienen una meta establecida por parte de la empresa que condicione a los colaboradores a cumplirla, es por eso que muchas ventas no son pagadas a tiempo, generando un porcentaje significativo de deudas que son reflejados en las cuentas por cobrar de los estados financieros.

**4. ¿Existen políticas de ventas al crédito, en qué consiste?**

Si tenemos políticas de crédito, pero no está establecido mediante documento, el 90% de las ventas realizadas son al crédito siendo la forma de pago quincenal, mensual y cada 45 días, el crédito es otorgado a los clientes por la confianza que establecen con la entidad por lo que no es necesario celebrar un contrato: solo celebramos contrato con las empresas que tienen acuerdo comercial que mayormente son otras clínicas que prestan nuestros servicios.

**Análisis**

El gerente nos indica que, si existen políticas de ventas de forma quincenal, mensual y cada 45 días, pero a la vez nos informó que estas políticas no están establecidas mediante un documento formal donde los colaboradores tienen que ejecutar las políticas establecidas por la empresa y así se pueda lograr un cumplimiento de pago oportuno.

**5. ¿Se cumple las políticas de cobranza con las empresas clientes que piden ventas al crédito?**

No tenemos políticas de cobranza, pero aun así el personal encargado del área de cobranza realiza el respectivo cobro, pero las entidades no pagan en el tiempo establecido.

**Análisis**

El gerente nos indicó que no, ya que la empresa no cuenta con políticas relacionadas a las cobranzas de las ventas realizadas al crédito, el cual es un enorme problema ya que no se puede recaudar la venta del servicio en el momento oportuno generando deudas acumuladas mes a mes.

**6. ¿Cuentan con los recursos necesarios para mantener en operación la empresa?**

A pesar que existe un porcentaje de ventas no cobradas; Si se cumplen con los pagos al personal, el mantenimiento del local, mantenimiento y calibración de los equipos que se utilizan y toda obligación con terceros que tiene la entidad.

**Análisis**

El gerente nos indicó que, si se cumplen con las obligaciones que tiene mes a mes la empresa, sin embargo, se puede generar más recursos siempre y cuando se logre reducir el porcentaje de las cuentas por cobrar.

**7. ¿Cada cuánto tiempo capacitan a los trabajadores para que se lleve a cabo las ventas de acuerdo a sus objetivos?**

No se realiza capacitación al personal.

**Análisis**

No realizan capacitaciones al personal de ventas, facturación y cobranzas, por lo que es importante que si se realicen ya que si lo colaboradores reciben capacitación constante podrán ejecutar eficientemente sus funciones encomendadas y así generar más ingresos a la entidad.

**8. ¿Cuentan con un adecuado sistema para el cobro de las operaciones por parte del área de ventas?**

No, lo único que realizamos son llamadas personales a los clientes y envío de correos comunicándoles la fecha de su vencimiento.



**Análisis**

No cuentan con un sistema para el cobro de las operaciones, por lo que es un obstáculo para la entidad, ya que no va a permitir visualizar a tiempo real cual es la situación de la empresa con respecto a las cobranzas de los clientes.

**9. ¿Cada cuánto tiempo solicitan reportes para ver el cumplimiento de pago de las ventas realizadas?**

Cada 15 días solicito el reporte de los cobros realizados a los clientes.

**Análisis**

Se solicita cada 15 días el reporte de pago de las ventas, pero aun así es importante que la entidad plasme sus políticas de ventas y cobranzas en los colaboradores para que lo ejecuten con los clientes.

**10. ¿Cree que existe eficiencia por parte de los trabajadores en el área de ventas?**

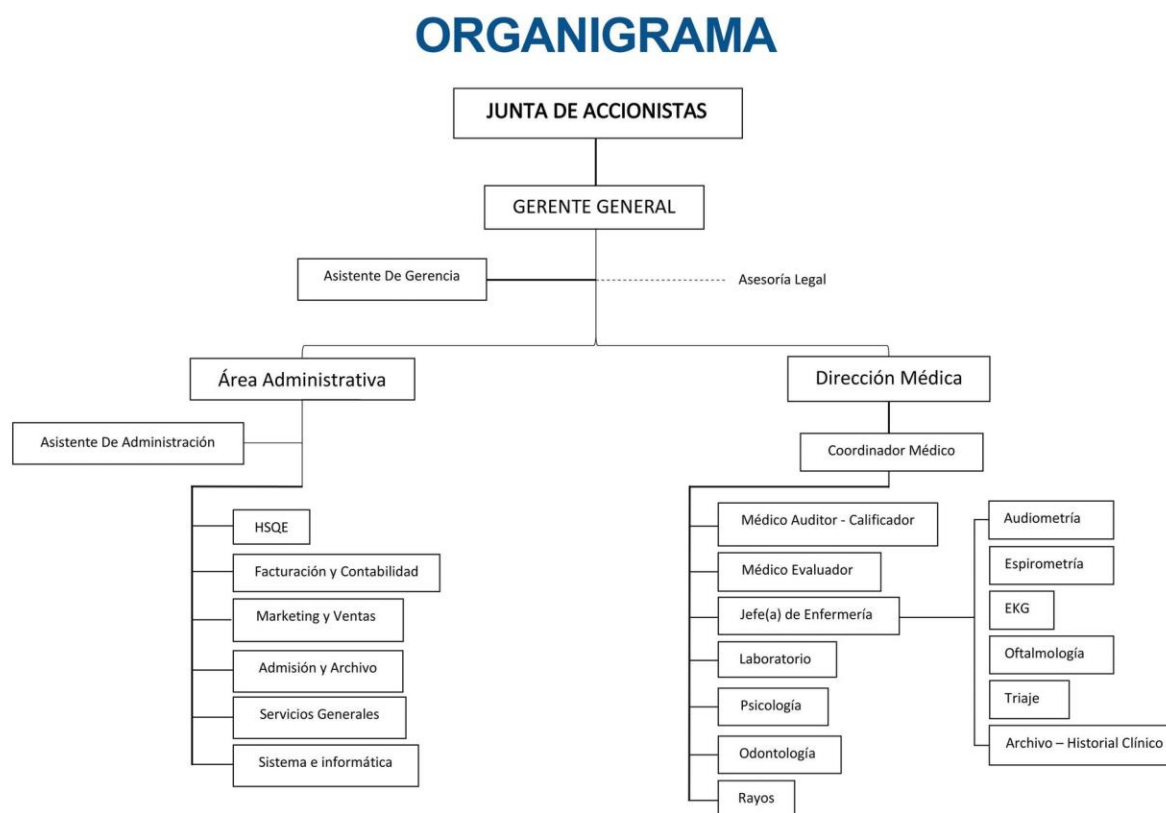
Si, por que cada año el personal va adquiriendo más experiencia, por lo que le permite ser más eficiente en su área.

**Análisis**

El gerente nos indica que, si existe eficiencia en el área de ventas por la experiencia obtenida por parte de sus colaboradores, pero es importante tener en cuenta la capacitación al personal ya que es una herramienta muy importante para la empresa el cual va a permitir que el personal sea más eficiente en sus funciones.

## 11. ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Si está establecido una estructura organizacional.



**12. ¿Cómo mide usted los resultados obtenidos de la empresa?**

A través de mis ventas descontado con mi endeudamiento, representado por gráficos estadísticos.

**Análisis**

El gerente lo realiza en base a un análisis de gráficos estadísticos en Excel, pero es de mucha importancia realizar el análisis a los estados financieros mensuales de la empresa ya que ahí se pueden visualizar todas las operaciones que se realicen.

**13. ¿Cómo miden la eficiencia de los trabajadores de la empresa, para ver si cumplen sus funciones encomendadas correctamente?**

No tenemos una forma o metodología exacta para medir la eficiencia de nuestros trabajadores, solamente nos guiamos de los resultados de su desempeño.

**Análisis**

Solo se guían del desempeño del trabajador, pero es importante tener un monitoreo constante y verificar a través de reportes si están cumpliendo con sus labores encomendadas.

**14. ¿Cuáles son las principales áreas que llevan al éxito a la empresa?**

El éxito de la empresa se conforma por todo el equipo integrado por el área asistencial y administrativo, quienes cumplen la tarea de brindar un buen servicio desde el inicio hasta el final de la prestación de servicio.

**Análisis**

De acuerdo al gerente en soluciones Medicas toda área lleva al éxito; Sí, es importante que una empresa trabaje en equipo, pero el área de cobranzas y

ventas es un pilar importante para llevar al éxito que permite saber si la entidad está generando ingresos y menos deudas por parte de los clientes para poder mantenerse.

#### **15. ¿Trabajan con relación a los documentos de gestión establecidos?**

Si, trabajamos con los documentos de gestión establecidos por la empresa como el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), Manual de Organizaciones y Funciones (MOF).

##### **Análisis**

De acuerdo a lo que nos indica el gerente, es importante también tener en cuenta para el buen funcionamiento de la entidad las Políticas, Flujogramas, Reglamento de Organizaciones y Funciones.

#### **16. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los documentos de gestión de la empresa?**

Anualmente los actualizamos.

#### **4.1.2. Resultados y análisis obtenidos de la Encuesta**

Se detallan los resultados obtenidos mediante el cuestionario de 32 preguntas a los 9 colaboradores de la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C.

Esta información se trabajó con el software SPSS para indicarnos la fiabilidad de la ejecución de la encuesta, teniendo como resultado de fiabilidad (Alfa de Cronbach) 0,893.

De acuerdo a (Celina Oviedo & Campo Arias) nos menciona que “*el valor minimo aceptable para el coeficiente Alfa de Cronbach es 0.7, por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja*” .

*Tabla 3. SPSS-Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica Soluciones Médicas del Norte S.A.C*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

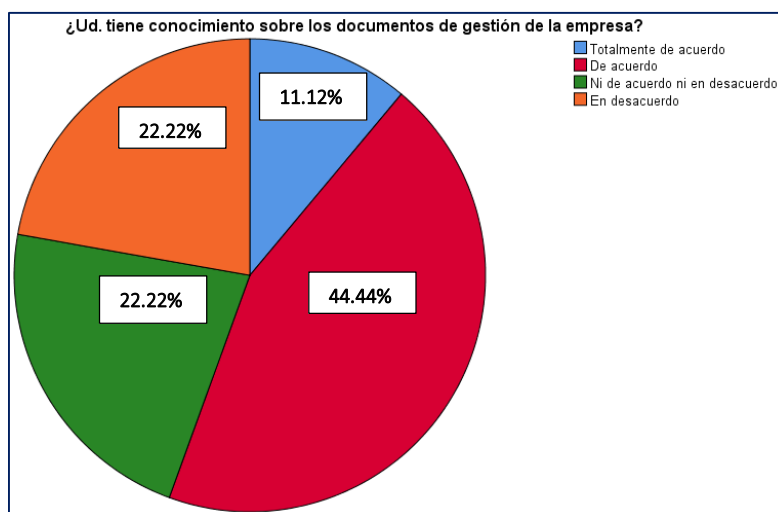
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	32

Teniendo como resultado un alfa de Cronbach de 0,893; se interpreta que el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa es fiable, por lo que se demuestra confianza al momento de aplicar este instrumento.

Las preguntas del 1 al 15 corresponden a la variable independiente: Control Interno, y las preguntas del 16 al 32 corresponden a la variable dependiente: Cuentas por cobrar.

#### AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

1.



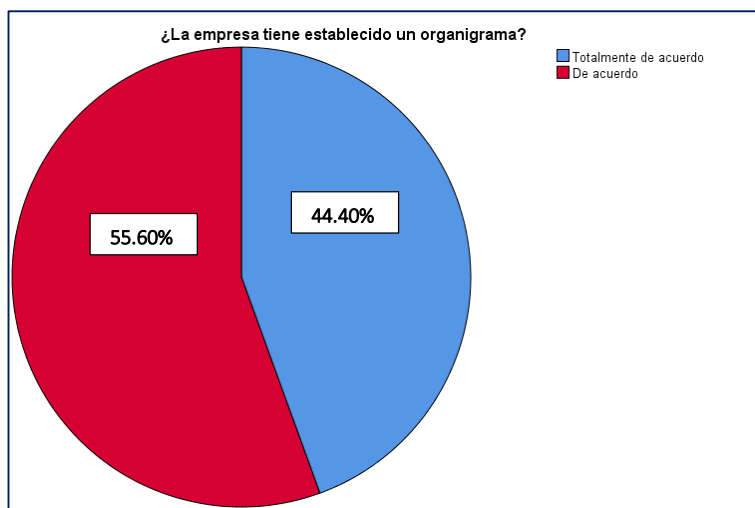
*Figura 13: SPSS- Pregunta Nro. 01- Documentos de Gestión  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está en desacuerdo.

Estos resultados nos indica que el 44.44% de la empresa no conoce los documentos de gestión, por lo que es un factor negativo ya que en toda empresa los colaboradores deben conocer los documentos de gestión para saber y hacer cumplir eficientemente sus tareas encomendadas.

2.



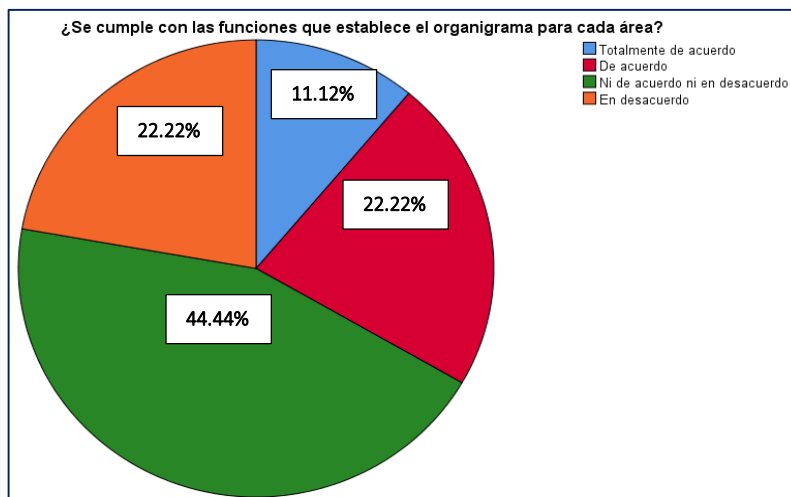
*Figura 14: SPSS- Pregunta Nro. 02 - Organigrama  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 44.40% que representa a 4 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores están de acuerdo.

Estos resultados nos indica que los colaboradores si conocen el establecimiento de un organigrama en la empresa.

3.



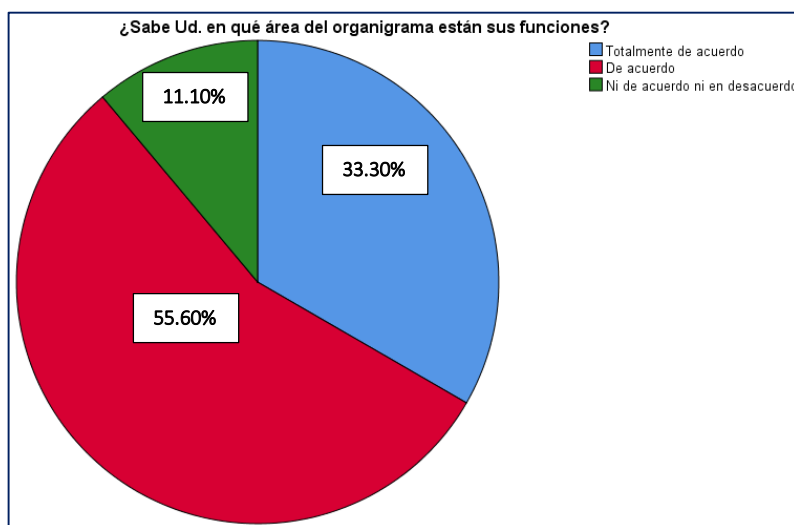
*Figura 15: SPSS- Pregunta Nro. 03- Funciones del organigrama  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaborador está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está en desacuerdo.

Estos resultados nos indica que el 66.66% que representa a más de la mitad de la muestra, los colaboradores no cumplen con sus funciones establecidas en el organigrama de acuerdo a su área.

4.



*Figura 16: SPSS- Pregunta Nro. 04 – Conocimiento de sus funciones  
Elaborado por las tesisistas*

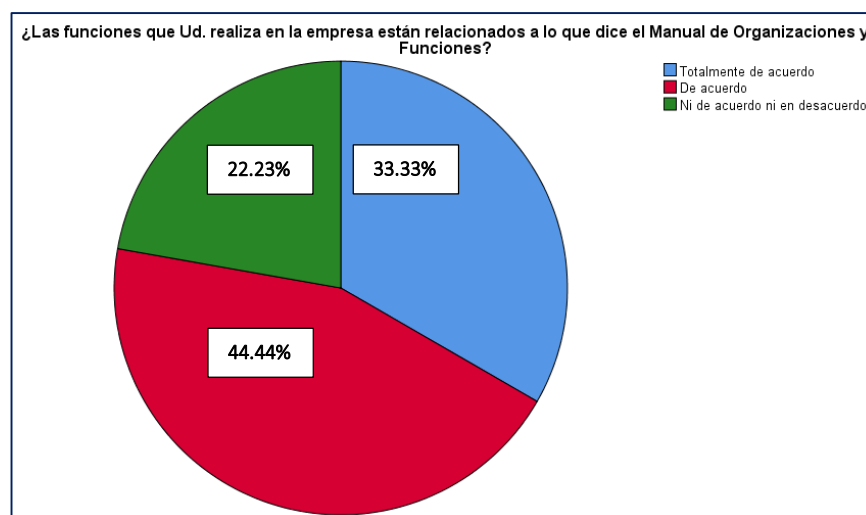
Interpretación:

- ❖ El 33.30% que representa a 3 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

De acuerdo a lo que nos indican los colaboradores solo el 11.10% no sabe exactamente en qué área del organigrama están sus funciones, por lo que es un índice negativo para la empresa ya que el colaborador no realizara sus funciones de acuerdo al área que le corresponde y puede obstaculizar el avance de las actividades.



5.



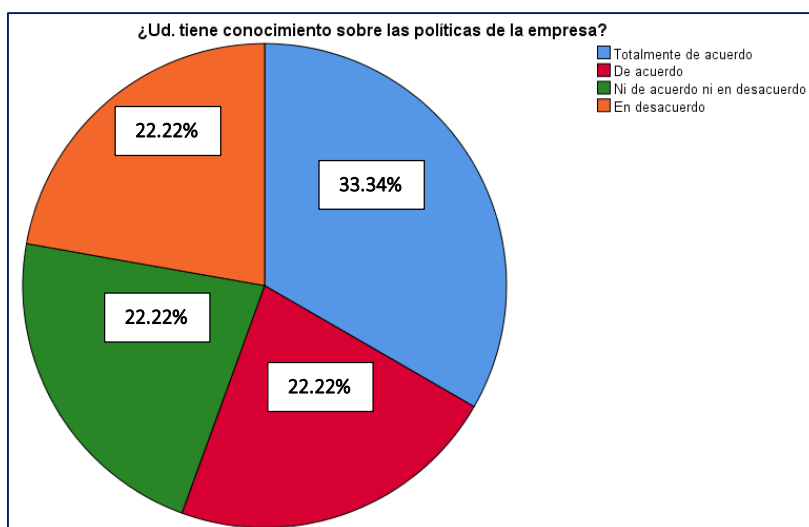
*Figura 17: SPSS- Pregunta Nro. 05 – Relación de funciones con el MOF  
Elaborado por las tésistas*

Interpretación:

- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 22.23% que representa a 2 colaborador está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

El 22.23% no tienen conocimiento sobre el MOF de la entidad por lo que no sabe si sus funciones están relacionadas con esta, en cambio hay un índice del 44.44% que está de acuerdo, pero no en su totalidad sobre el conocimiento de la relación de funciones con el MOF de la empresa.

6.



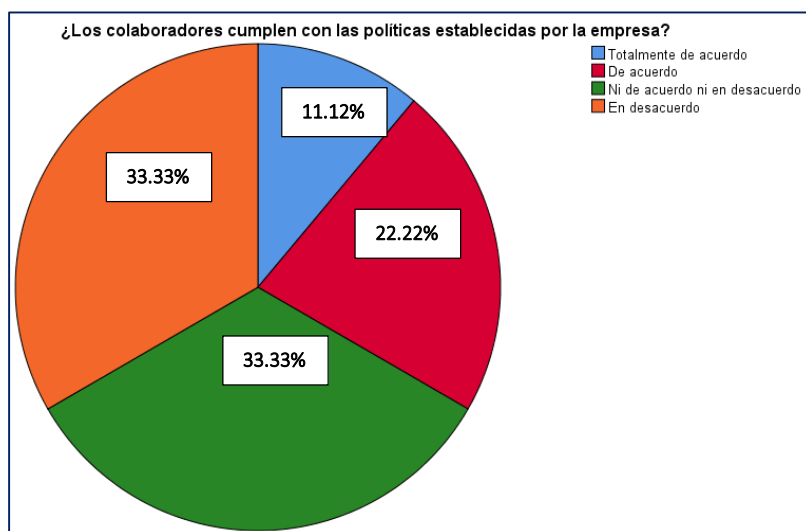
*Figura 18: SPSS- Pregunta Nro. 06 – Conocimiento de las políticas  
Elaborado por las tésistas*

Interpretación:

- ❖ El 33.34% que representa a 3 colaboradores están totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.

El 44.44% no tienen un conocimiento total de las políticas de la empresa, por lo que es un índice muy riesgoso ya esto ocasionara que las actividades no se ejecuten correctamente y generen problemas futuros.

7.



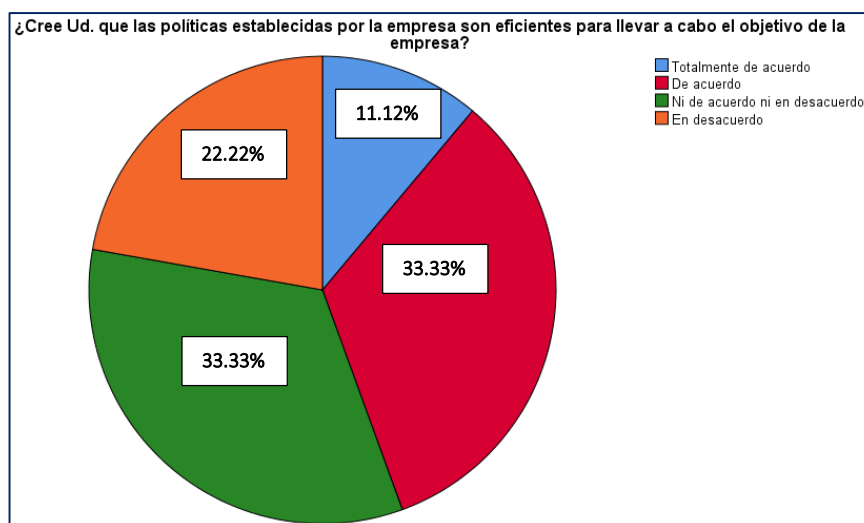
*Figura 19: SPSS- Pregunta Nro. 07 – Cumplimiento de políticas  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaboradores están totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.

Estos resultados obtenidos indican un que el 66.66% no cumplen eficientemente las políticas que establece la empresa, y un 22.22% no cumple totalmente con estas, por lo que es un riesgo representativo para la entidad ya que con el futuro se va generando una mala gestión que podría perjudicar financieramente a la entidad y se verán reflejados en los estados financieros.

8.



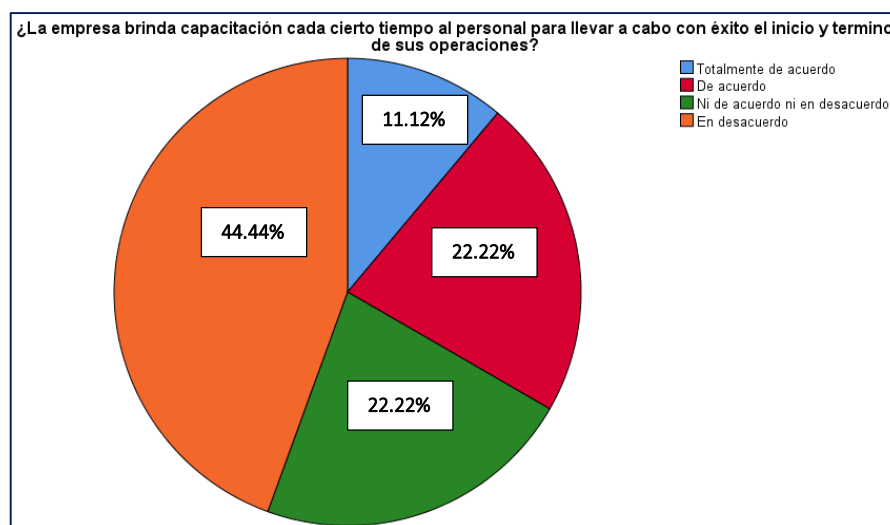
*Figura 20: SPSS- Pregunta Nro. 08 – Eficiencia en las políticas establecidas  
Elaborado por las tesisas*

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaboradores están totalmente de acuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de la muestra no está totalmente de acuerdo en la eficiencia de las políticas establecidas por la empresa, por lo que es riesgoso para la Soluciones Medicas del Norte SAC contar con políticas que no ayuden al lograr los objetivos que se establecen.

9.



*Figura 21: SPSS- Pregunta Nro. 09 – Capacitación al personal para llevar a cabo sus operaciones*

*Elaborado por las tesisistas*

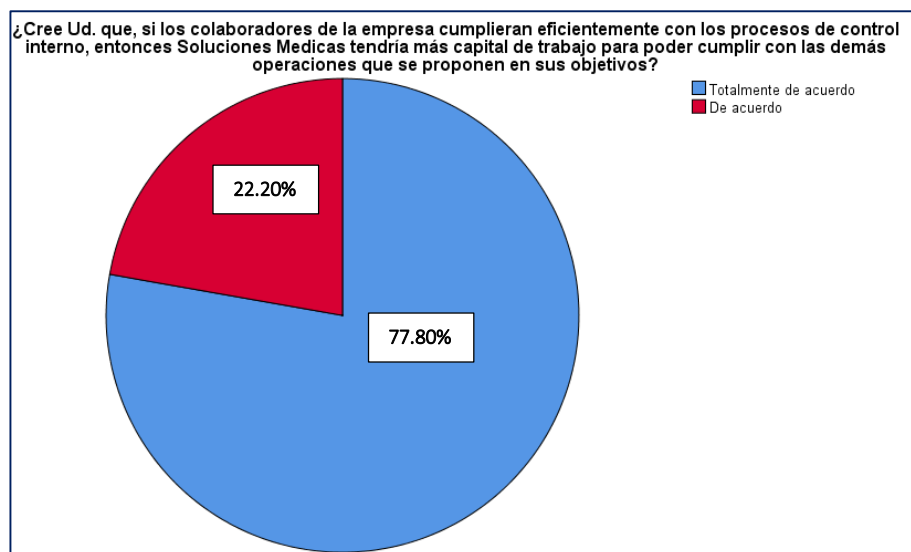
Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.

El 66.66% de la muestra indica que no se realizan capacitaciones al personal, este representa un alto porcentaje de riesgo, ya que al no recibir capacitaciones el personal de facturación y cobranzas no podrán hacer cumplir eficientemente los objetivos de la empresa y no aplicara nuevas estrategias para hacer cumplir sus actividades.

## ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO

10.



*Figura 22: SPSS- Pregunta Nro. 10 – Cumplimiento de los procesos de control interno*

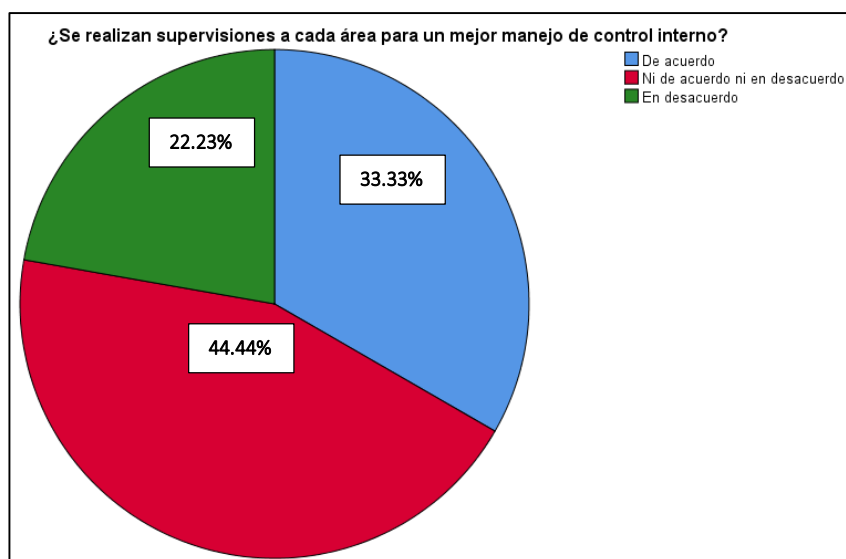
*Elaborado por las tesistas*

Interpretación:

- ❖ El 77.80% que representa a 7 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.20% que representa a 2 colaboradores están de acuerdo.

Se obtiene un porcentaje muy significativo por parte de los colaboradores en relación a esta pregunta, el 77.80% si está totalmente de acuerdo, ya que si es importante el cumplimiento de un adecuado control interno para cumplir con los objetivos de la empresa.

11.



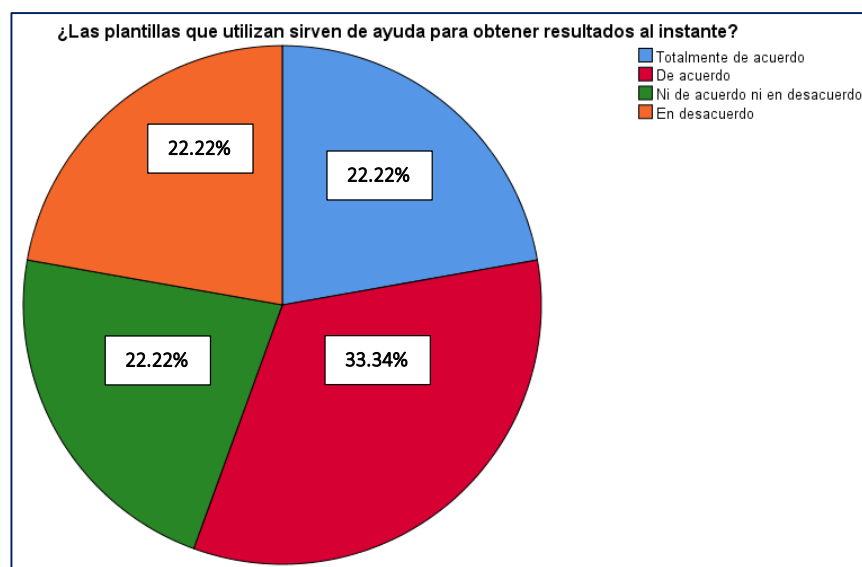
*Figura 23: SPSS- Pregunta Nro. 11 – Supervisión para mejorar el control interno  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.23% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.

El 66.67% opina que no se realizan supervisiones en cada área de la entidad, por lo que es un índice muy riesgoso para el control de la empresa, ya que para cada entidad es muy importantes que se realicen supervisiones frecuentes a cada área, verificando el avance de sus actividades de cada colaborador.

12.



*Figura 24: SPSS- Pregunta Nro. 12 – Plantillas  
Elaborado por las tesistas*

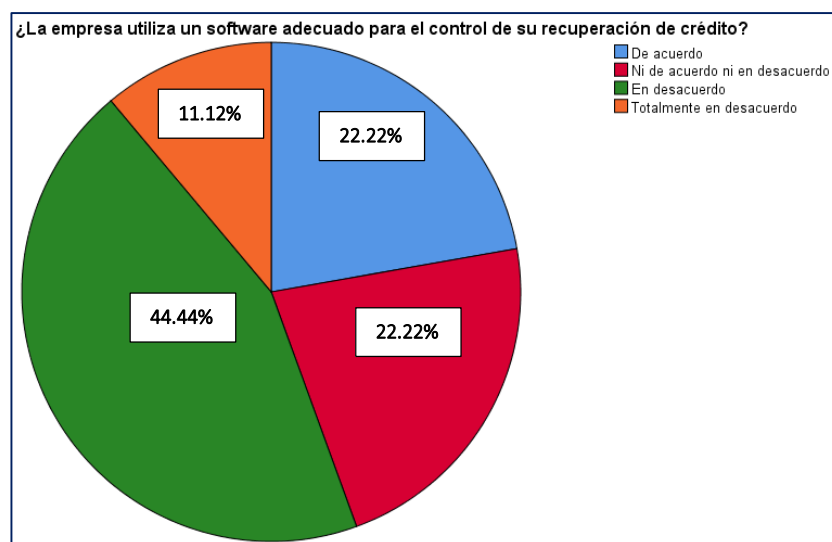
Interpretación:

- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 33.34% que representa a 3 colaboradores están de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.

El 44.44% muestra no están totalmente de acuerdo en que las plantillas que utilizan le sirvan de ayuda para obtener resultados al instante, es muy necesario tener plantillas que ayuden a la entidad para mejorar la eficiencia en los resultados deseados.



13.



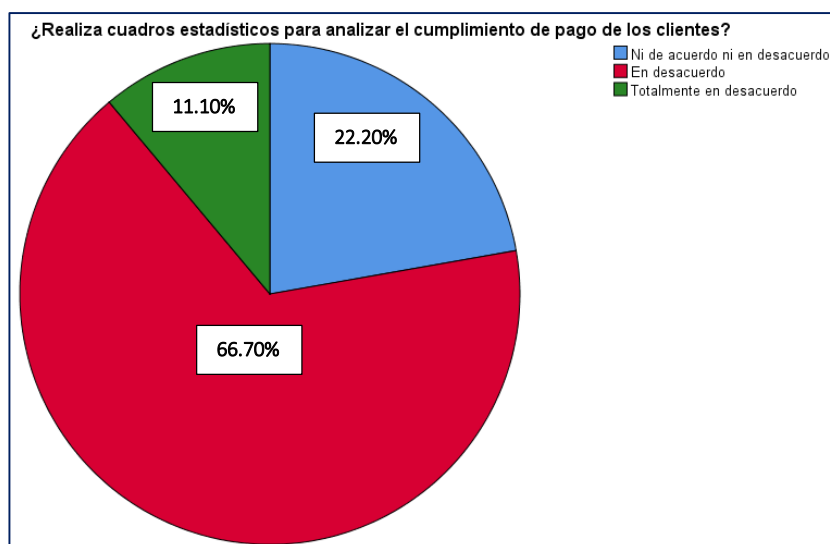
*Figura 25: SPSS- Pregunta Nro. 13 – Uso de software  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 77.78% de la muestra consideran que no se utiliza un software adecuado para llevar el control de la recuperación de crédito otorgado, por lo que es importante la implementación de uno, ya que al no tener un software o sistema se generará un monto mayor por cobrar el cual se reflejará de forma notable en los EEFF.

14.



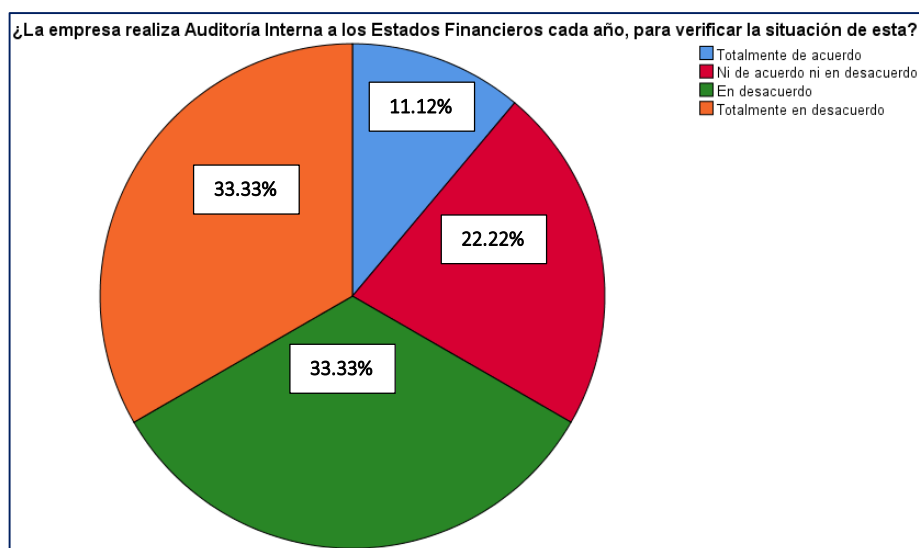
*Figura 26: SPSS- Pregunta Nro. 14 – Cuadros estadísticos  
Elaborado por las tesisas*

Interpretación:

- ❖ El 22.20% que representa a 2 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 66.70% que representa a 6 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, gran porcentaje de los colaboradores nos indican que no se realizan cuadros estadísticos para analizar el cumplimiento de pagos realizados, el cual es un factor negativo para la empresa ya que no permitirá saber con exactitud el estado de las cuentas por cobrar de la empresa cliente.

15.



*Figura 27: SPSS- Pregunta Nro. 15 – Auditoria interna a los EEFF.  
Elaborado por las tesisas*

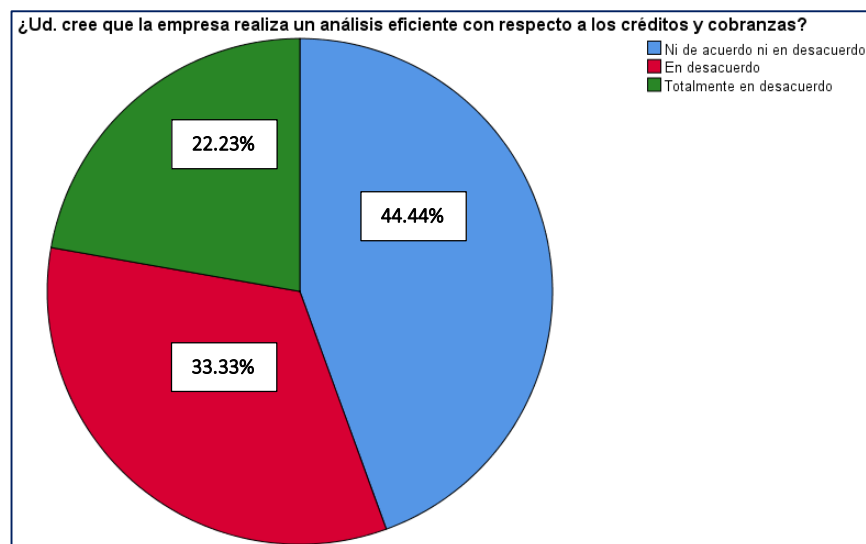
Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 88.88% señala que la empresa no lleva a cabo auditoria a los estados financieros, por lo que es una debilidad para la empresa en caso quiera verificar como está la situación real de los clientes que aún no han pagado los servicios.

## ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y COBRANZAS

16.



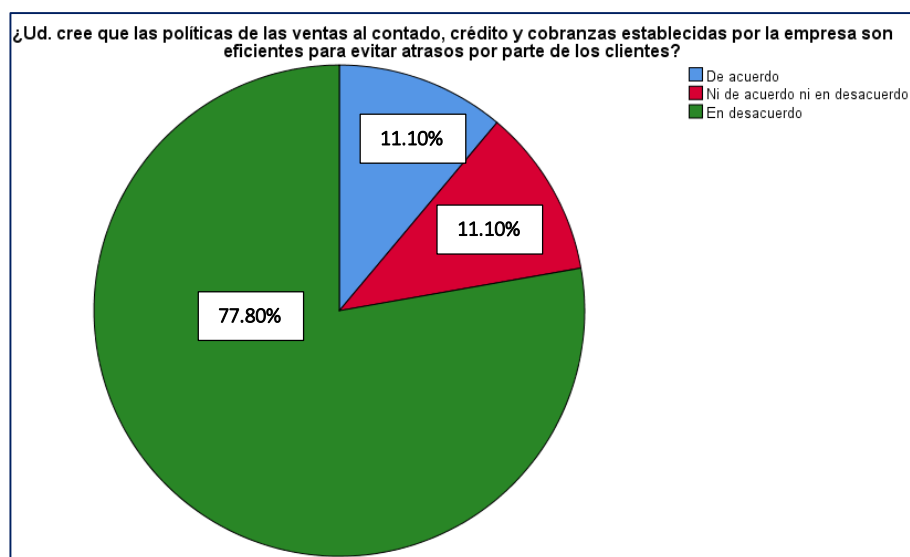
*Figura 28: SPSS- Pregunta Nro. 16 – Análisis de créditos y cobranzas  
Elaborado por las tesoreras*

Interpretación:

- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 22.23% que representa a 2 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores indican que existe ausencia de un análisis eficiente a los créditos otorgados y cobranzas realizadas por el personal encargado, por lo que es un indicador negativo para la entidad ya que causa malestar económico al no tener cifras reales y no saber la situación real de los clientes.

17.



*Figura 29: SPSS- Pregunta Nro. 17 – Eficiencia de las políticas para evitar atrasos*

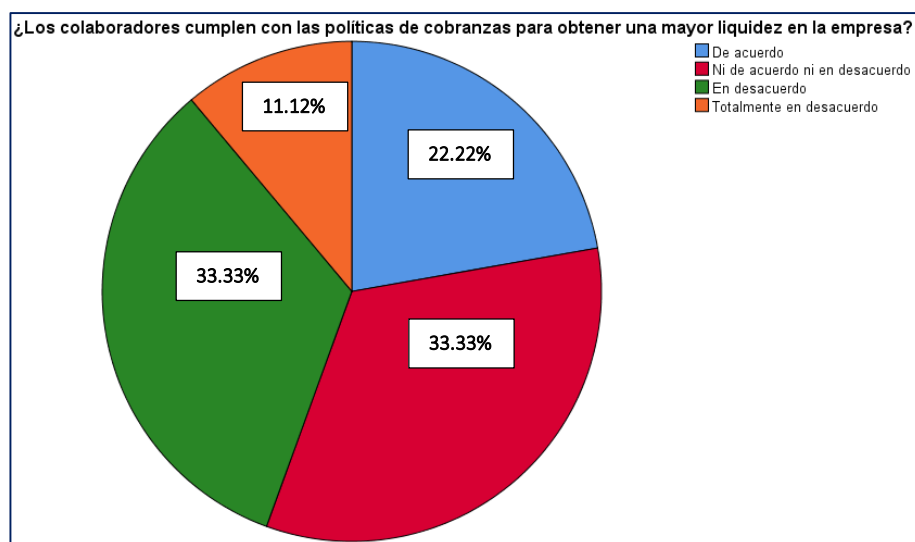
*Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 77.80% que representa a 7 colaboradores está en desacuerdo.

El 88.90% de los encuestados tiene una respuesta negativa, ya que las políticas que la empresa brinda a sus clientes no son eficientes para brindar un crédito por el servicio, por lo que es importante reforzar e implementar estas políticas para evitar el aumento de las cuentas por cobrar.

18.



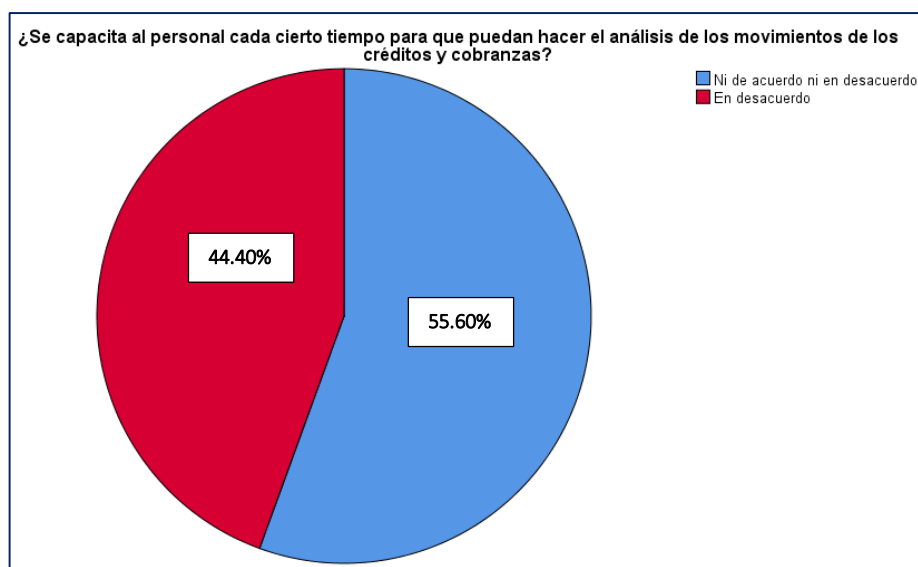
*Figura 30: SPSS- Pregunta Nro. 18 – Cumplimiento de políticas de cobranza  
Elaborado por las tesoreras*

Interpretación:

- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está de acuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

Gran parte de los encuestados indican que no se cumple con una adecuada implementación de políticas de cobranza, por lo que es necesario llevar a cabo la ejecución de estas, ya que si no lo hacen se verá afectada la empresa y reflejado en los estados financieros, teniendo como consecuencia la baja liquidez para cumplir con las obligaciones.

19.



*Figura 31: SPSS- Pregunta Nro. 19 – Capacitación para el análisis de créditos y cobranzas*

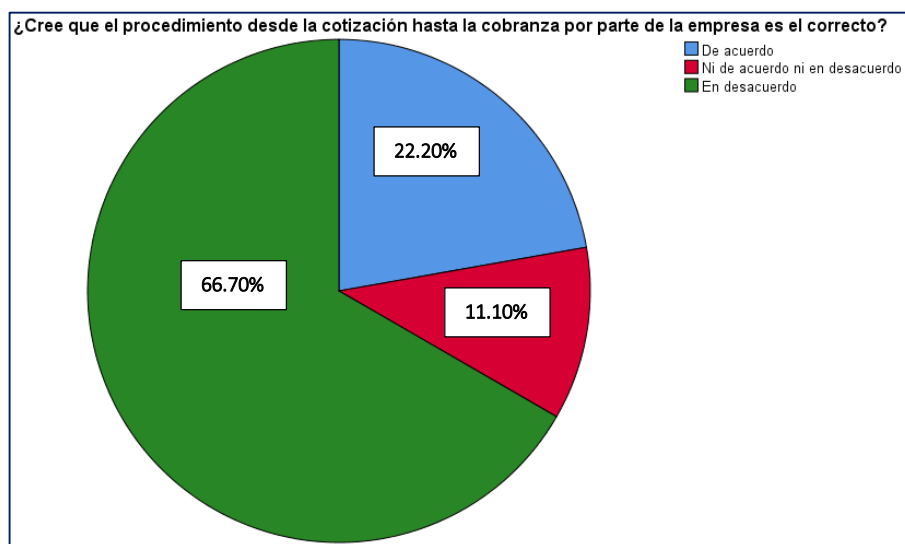
*Elaborado por las tesistas*

Interpretación:

- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.40% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.

Los colaboradores encuestados indican que no se realizan capacitaciones al personal que está vinculado con el área de créditos y cobranzas, por tanto, no es conveniente para la empresa tener a sus trabajadores desactualizados ya que generara falta de estrategias para poder realizar un buen análisis con respecto a los créditos y cobranzas realizadas a los clientes.

20.



*Figura 32: SPSS- Pregunta Nro. 20 – Procedimiento de la prestación del servicio  
Elaborado por las tesoreras*

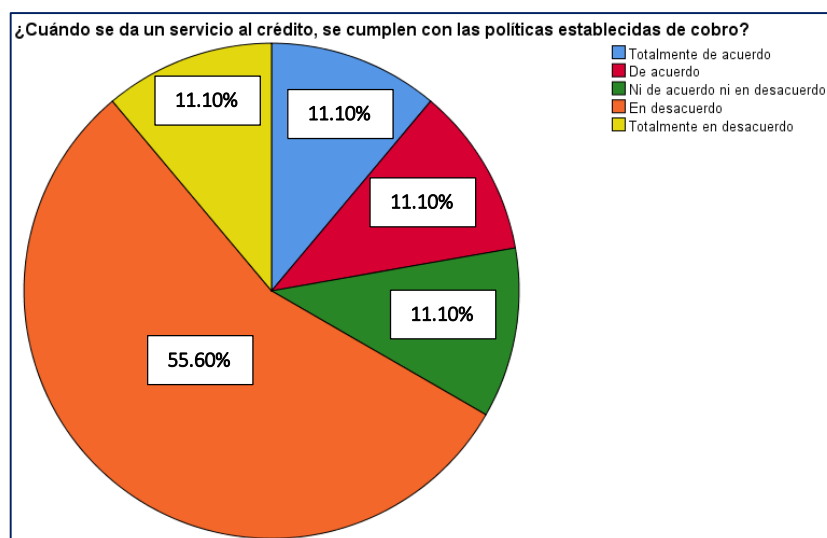
Interpretación:

- ❖ El 22.20% que representa a 2 colaboradores está de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador que está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 66.70% que representa a 6 colaboradores está en desacuerdo.

El 77.80% indica que el procedimiento ejecutado para la prestación del servicio no es el correcto, por lo que es importante implementar un buen procedimiento que ayude tanto a los clientes como a la clínica para que pueda disminuir sus cuentas por cobrar.



21.



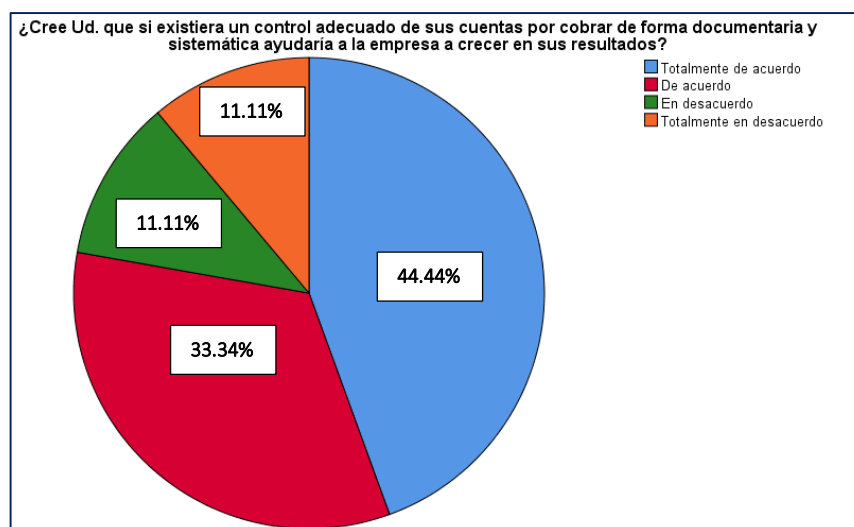
*Figura 33: SPSS- Pregunta Nro. 21 – Cumplimiento de las políticas de cobro  
Elaborado por las tesoristas*

Interpretación:

- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está de totalmente de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 77.80% indica que no se cumple con las políticas de cobro, ya que la empresa no cuenta con estas, por lo que es importante para entidad plasmarlos en sus documentos de gestión y dar a conocer a sus colaboradores para que lo hagan cumplir.

22.



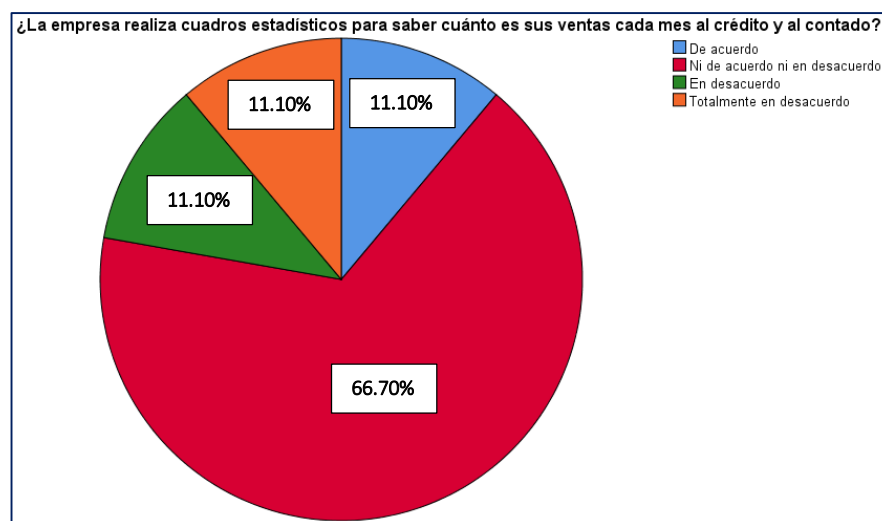
*Figura 34: SPSS- Pregunta Nro. 22 – Control adecuado de cuentas por cobrar  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaborador está de totalmente de acuerdo.
- ❖ El 33.34% que representa a 3 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 11.11% que representa a 1 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.11% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 77.78% cree que, al existir un mejor control en las cuentas por cobrar de forma documentaria y sistemática, la clínica vera crecer los resultados, por lo que es muy importante este procedimiento ya que se llevara un orden y podrá controlarse las cuentas por cobrar.

23.



*Figura 35: SPSS- Pregunta Nro. 23 – Elaboración de cuadros estadísticos  
Elaborado por las tesoristas*

Interpretación:

- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 66.70% que representa a 6 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 88.90% consideran que no se realizan cuadros estadísticos en la entidad, por lo que es importante que se realice para comparar mes a mes las ventas, créditos y cobranzas realizadas y a la vez tener los resultados al instante.

24.

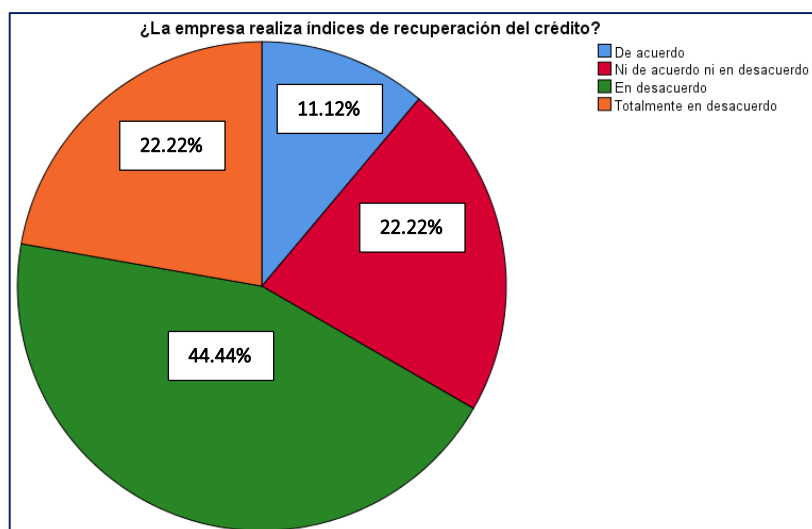


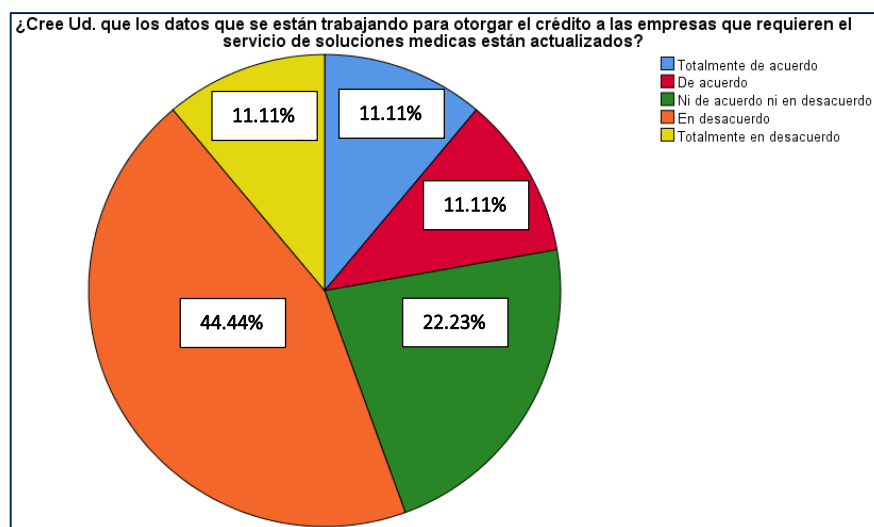
Figura 36: SPSS- Pregunta Nro. 24 – Índices de recuperación del crédito  
Elaborado por las tesisistas

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 88.88% de los colaboradores encuestados indican que no se realiza índices de recuperación al crédito, por lo que es importante para la empresa realizarlo por el motivo que trabaja con créditos otorgados y este le permitirá saber cuál es su índice de recuperación de créditos otorgados.

25.



*Figura 37: SPSS- Pregunta Nro. 25 – Datos actualizados para otorgar el crédito  
Elaborado por las tesisistas*

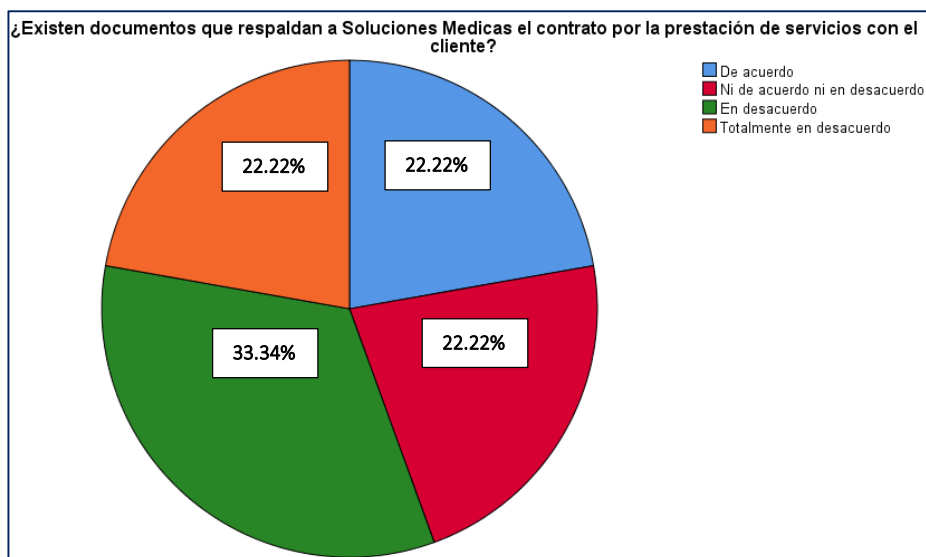
Interpretación:

- ❖ El 11.11% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 11.11% que representa a 1 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 22.23% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.11% que representa a 1 colaboradores está en totalmente en desacuerdo.

El 77.78% de los colaboradores encuestados indican que los datos que se maneja para el otorgamiento del crédito no están actualizados, por lo que es muy importante contar con la base de datos actualizados, ya que esto permitirá que la empresa tenga la información real y necesaria del cliente al otorgar el crédito.

## TRATAMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS OTORGADOS

26.



*Figura 38: SPSS- Pregunta Nro. 26 – Documentos que respalden la prestación del servicio*

*Elaborado por las tesisistas*

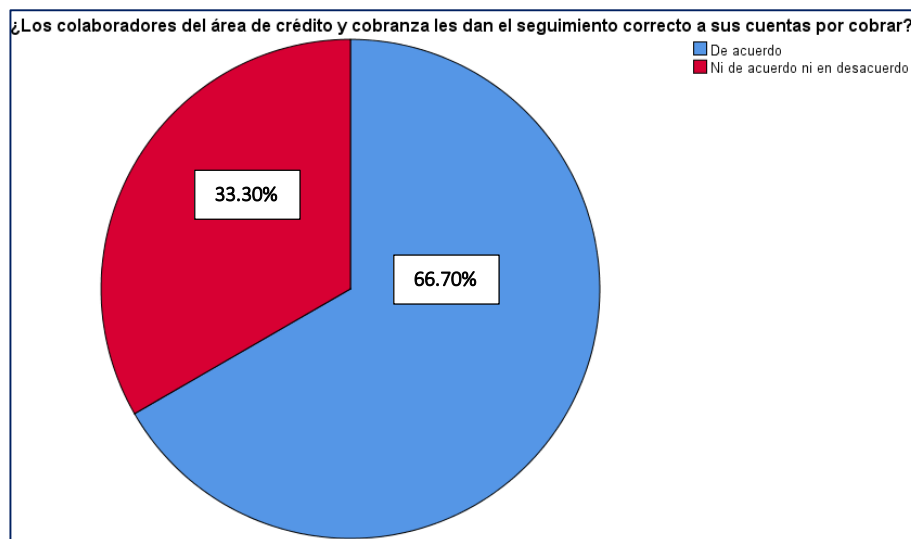
Interpretación:

- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.34% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 77.78% de los encuestados indican que no existen documentos que respaldan las prestaciones de servicios brindados por Soluciones Medicas, por lo que es importante para la empresa implementar medidas necesarias para poder

garantizar el pago del crédito entregado a los clientes y evitando aumentar las cuentas por pagar en los estados financieros.

27.



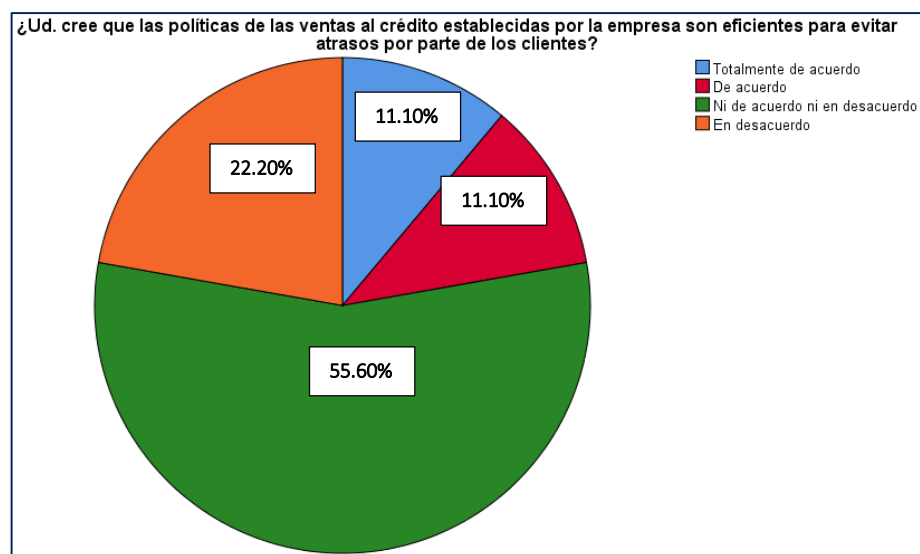
*Figura 39: SPSS- Pregunta Nro. 27 – seguimiento de las cuentas por cobrar  
Elaborado por las tesisistas*

Interpretación:

- ❖ El 66.70% que representa a 6 colaborador está de acuerdo.
- ❖ El 33.30% que representa a 3 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Si existe un seguimiento de las cuentas por cobrar por parte del área de créditos y cobranzas, pero no todos los colaboradores indican que se realiza al 100% este seguimiento.

28.



*Figura 40: SPSS- Pregunta Nro. 28 – Eficiencia de las políticas al crédito  
Elaborado por las tesisistas*

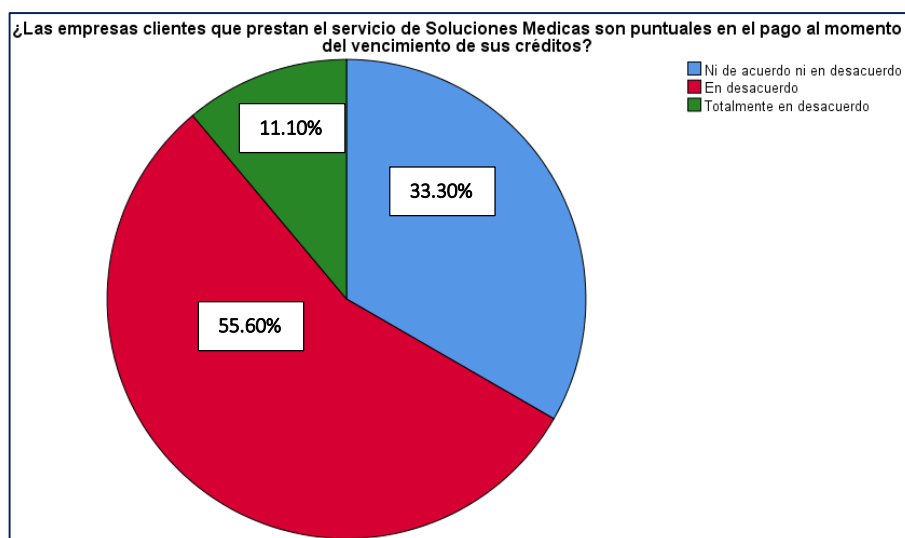
Interpretación:

- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está totalmente de acuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaborador está de acuerdo
- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.20% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.

El 77.70% de los encuestados no están totalmente de acuerdo, ya que en la empresa no existen políticas para evitar el atraso de pagos, por lo que es importante que se implementen y se ejecuten para evitar mayores atrasos de pagos por los clientes.



29.



*Figura 41: SPSS- Pregunta Nro. 29 – Puntualidad del pago al vencimiento del crédito*

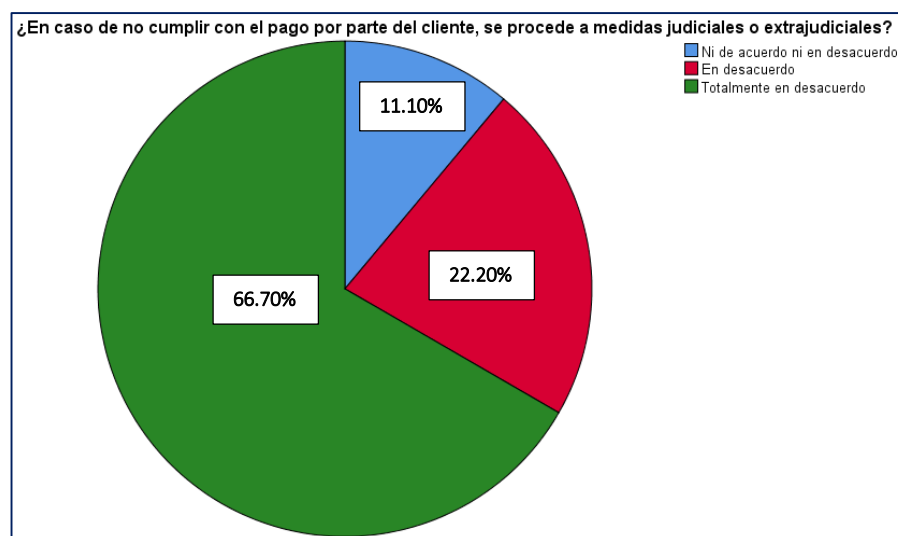
*Elaborado por las tesistas*

Interpretación:

- ❖ El 33.30% que representa a 3 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 55.60% que representa a 5 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 66.70% de los colaboradores indican que los clientes no cumplen de forma puntual el pago de sus créditos, por lo que es importante para la empresa tomar medidas estrictas y hacer cumplir a los clientes el pago puntual de sus créditos otorgados.

30.



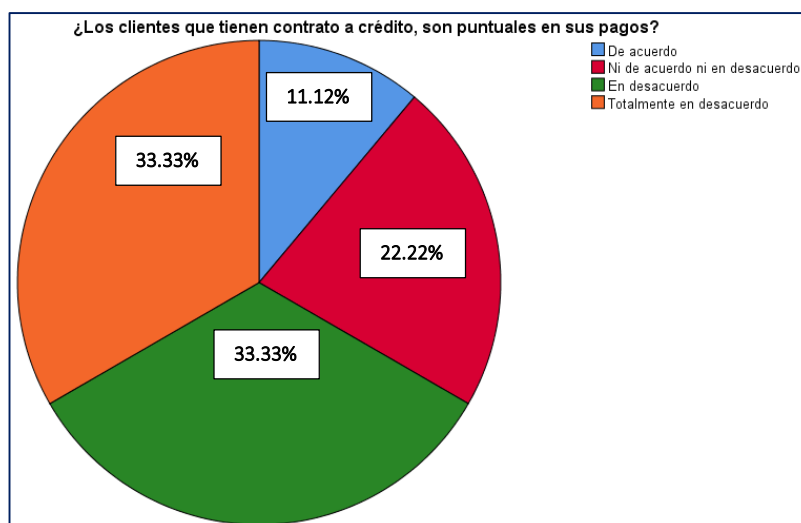
*Figura 42: SPSS- Pregunta Nro. 30 – Procedimiento del incumplimiento de pago  
Elaborado por las tesisas*

Interpretación:

- ❖ El 11.10% que representa a 1 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 22.20% que representa a 2 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 66.70% que representa a 6 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El total de encuestados indicó que no se realizan procedimientos judiciales o extrajudiciales a los clientes que no cumplieron con el pago en la fecha o plazo otorgado, por lo que es importante para la empresa tomar en cuenta medidas necesarias al momento de la celebración del contrato, como, por ejemplo: un compromiso de pago firmado por parte del cliente.

31.



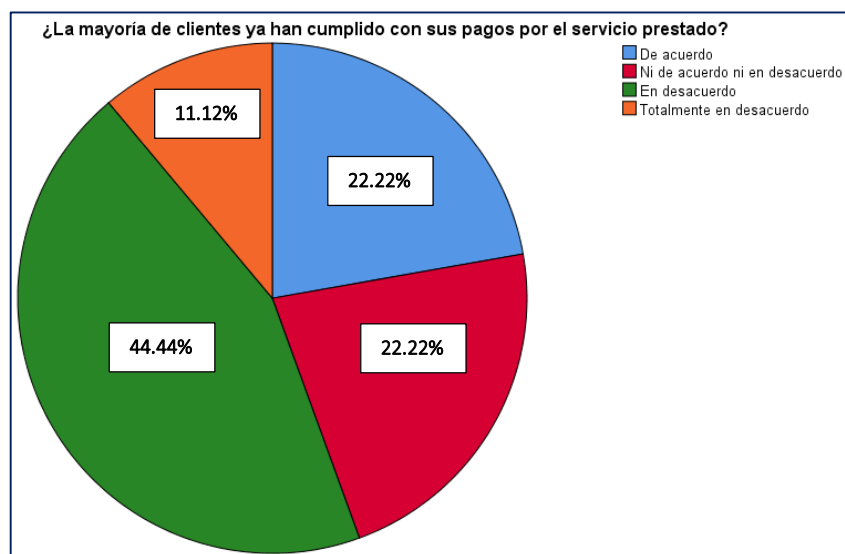
*Figura 43: SPSS- Pregunta Nro. 31 – Puntualidad de pagos  
Elaborado por las tesisas*

Interpretación:

- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaborador está de acuerdo
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 33.33% que representa a 3 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 88.88% de los encuestados indican no están totalmente de acuerdo en que los clientes con contrato al crédito sean puntuales en sus pagos, por tanto, es importante para la empresa implementar medidas necesarias como políticas para la recuperación del crédito no pagado en su debido momento.

32.



*Figura 44: SPSS- Pregunta Nro. 32 – Cumplimiento de pagos  
Elaborado por las tesisas*

Interpretación:

- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaborador está de acuerdo
- ❖ El 22.22% que representa a 2 colaboradores están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- ❖ El 44.44% que representa a 4 colaboradores está en desacuerdo.
- ❖ El 11.12% que representa a 1 colaboradores está totalmente en desacuerdo.

El 77.78% de los encuestados no están totalmente de acuerdo en que los clientes hayan cumplido con sus pagos, por lo que esto representa un problema para empresa al momento de cumplir con sus obligaciones.

#### 4.1.3. Resultados y análisis obtenidos de los Ratios Financieros

De acuerdo al estado financiero del periodo estudiado 2019, se muestran los resultados en base a ratios financieros de Liquidez y Gestión

- **Ratio de Liquidez**

**Liquidez General = (Activo Corriente/Pasivo Corriente)**

$$\text{Liquidez General} = ( 491,627.00 / 293,281.00 ) = 1.68$$

DATOS	
Activo Corriente	Pasivo Corriente
Caja y Bancos 50,365.00	Remuneraciones y Participaciones por pagar 50,217.00
Cuentas por cobrar comerciales 434,405.00	Cuentas por pagar comerciales 223,380.00
Otros Activos Corrientes 6,857.00	Cuentas por pagar diversas terceros 19,684.00

**Interpretación:**

La empresa puede cubrir con sus activos de corto plazo el 1.68 veces de sus deudas a corto plazo y también demuestra que corre el riesgo de tener activos ociosos.

**Liquidez Ácida = (Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente**

$$\text{Liquidez Ácida} = (491,627.00 - 0) / 293,281.00 = 1.68$$

DATOS		
Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente
Caja y Bancos 50,365.00	Inventarios 0	Rem. y Participaciones por pagar 50,217.00
Cuentas por cobrar comerciales 434,405.00		Cuentas por pagar comerciales 223,380.00
Otros Activos Corrientes 6,857.00		Cuentas por pagar diversas terceros 19,684.00

### Interpretación:

Se visualiza que la empresa puede cubrir con sus activos de corto plazo el 1.68 veces de sus deudas a corto plazo.

### - Ratios de Gestión

**Índice de días de Rotación de cartera = Promedio de cuentas por cobrar / (Ventas netas al crédito/360)**

$$\text{Índice de días de Rotación de cartera} = 326,825.50 / (1,609,918.00 / 360) = 73.08$$

DATOS	
Promedio de cuentas por cobrar	Ventas netas al crédito
Cuentas por cobrar 2018 219,246.00	Ventas Netas al crédito 1,609,918.00
Cuentas por cobrar 2019 434,405.00	
$(219,246.00 + 434,405.00) / 2 = 326,825.50$	

### Interpretación:

Este resultado nos muestra que una venta permanece como cuenta por cobrar o se hace efectiva cada 73.08 días, por lo que supera el límite de días de créditos que otorga la empresa a sus clientes.

Año 2019							
Índice de días de Rotación de cartera =	Meses	Promedio de (Ventas netas / 30) cuentas por cobrar al crédito					Resultado
	Enero	211,127.67	/	81,534.81	/	30.00	77.68
	Febrero	199,204.43	/	76,288.04	/	30.00	78.34
	Marzo	173,673.29	/	113,638.64	/	30.00	45.85
	Abril	168,884.51	/	122,897.18	/	30.00	41.23
	Mayo	187,562.84	/	111,556.51	/	30.00	50.44
	Junio	201,808.35	/	129,680.59	/	30.00	46.69
	Julio	234,861.81	/	147,629.50	/	30.00	47.73
	Agosto	286,121.21	/	134,696.23	/	30.00	63.73
	Setiembre	325,581.44	/	126,697.70	/	30.00	77.09
	Octubre	323,683.03	/	158,390.89	/	30.00	61.31
	Noviembre	311,789.93	/	203,177.74	/	30.00	46.04
	Diciembre	372,474.90	/	203,730.17	/	30.00	54.85

DATOS	
Promedio de cuentas por cobrar	Ventas netas al crédito
Cuentas por cobrar: Diciembre 2018	Ventas Netas al crédito:
219,246.00	

Enero 2019	203,009.34	Enero 2019	81534.81
Febrero 2019	195,399.51	Febrero 2019	76288.04
Marzo 2019	151,947.06	Marzo 2019	113638.64
Abril 2019	185,821.96	Abril 2019	122,897.18
Mayo 2019	189,303.71	Mayo 2019	111,556.51
Junio 2019	214,312.99	Junio 2019	129,680.59
Julio 2019	255,410.63	Julio 2019	147,629.50
Agosto 2019	316,831.78	Agosto 2019	134,696.23
Setiembre 2019	334,331.09	Setiembre 2019	126,697.70
Octubre 2019	313,034.96	Octubre 2019	158,390.89
Noviembre 2019	310,544.90	Noviembre 2019	203,177.74
Diciembre 2019	434,404.90	Diciembre 2019	203,730.17

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2019 mes a mes, se muestra que una venta permanece como cuenta por cobrar o se hace efectiva en el mes de enero cada 77.68 días, febrero cada 78.34 días, marzo cada 45.85 días, abril cada 41.23 días, mayo 50.44 días, junio 46.69 días, julio 47.73 días, agosto 63.73 días, setiembre 77.09 días, octubre 61.31 días, noviembre cada 46.04 días, y diciembre cada 54.85 día; por lo que según la variación en cada mes se supera el límite de días de créditos que otorga la empresa a sus clientes reflejando la existencia de falta de control interno dentro de la empresa.



<b>Año 2018</b>							
<b>Índice de días de Rotación de cartera =</b>	<b>Meses</b>	Promedio de cuentas por cobrar / (Ventas netas al crédito / 30)					<b>Resultado</b>
	Febrero	132,863.88	/	51,079.84	/	30.00	78.03
	Marzo	150,294.63	/	94,920.86	/	30.00	47.50
	Abril	170,504.81	/	132,055.03	/	30.00	38.73
	Mayo	172,946.75	/	168,693.80	/	30.00	30.76
	Junio	187,507.70	/	255,317.40	/	30.00	22.03
	Julio	217,614.22	/	336,540.01	/	30.00	19.40
	Agosto	238,751.39	/	399,797.09	/	30.00	17.92
	Setiembre	297,189.57	/	532,931.55	/	30.00	16.73
	Octubre	347,302.35	/	635,134.20	/	30.00	16.40
	Noviembre	388,386.13	/	723,622.93	/	30.00	16.10
	Diciembre	483,104.66	/	861,480.05	/	30.00	16.82

<b>DATOS</b>			
<b>Promedio de cuentas por cobrar</b>		<b>Ventas netas al crédito</b>	
Cuentas por cobrar:		Ventas Netas al crédito:	
Diciembre 2017	125,848.00		
Enero 2018	139,879.76	Enero 2018	51,079.84
Febrero 2018	160,709.50	Febrero 2018	94,920.86
Marzo 2018	180,300.12	Marzo 2018	132,055.03
Abril 2018	165,593.37	Abril 2018	168,693.80
Mayo 2018	209,422.03	Mayo 2018	255,317.40
Junio 2018	225,806.40	Junio 2018	336,540.01
Julio 2018	251,696.38	Julio 2018	399,797.09
Agosto 2018	342,682.76	Agosto 2018	532,931.55
Setiembre 2018	351,921.93	Setiembre 2018	635,134.20

Octubre 2018	424,850.32	Octubre 2018	723,622.93
Noviembre 2018	541,358.99	Noviembre 2018	861,480.05
Diciembre 2018	219,246.00	Diciembre 2018	1,004,438.42

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2018 mes a mes, se muestra que una venta permanece como cuenta por cobrar o se hace efectiva en el mes de enero cada 78.03 días, febrero cada 47.50 días, marzo cada 38.73 días, abril cada 30.76 días, mayo 22.03 días, junio 19.40 días, julio 17.92 días, agosto 16.73 días, setiembre 16.40 días, octubre 16.10 días, noviembre cada 16.82 días, y diciembre cada 11.36 día; por lo que según la variación en algunos meses se supera el límite de días de créditos que otorga la empresa a sus clientes reflejando la existencia de falta de control interno dentro de la empresa.

Año 2017							
Índice de días de Rotación de cartera =	Meses	Promedio de cuentas por cobrar / (Ventas netas al crédito / 30)					Resultado
	Febrero	102,620.95	/	176,821.36	/	30.00	17.41
	Marzo	91,569.47	/	256,672.33	/	30.00	10.70
	Abril	107,178.01	/	321,294.98	/	30.00	10.01
	Mayo	112,080.44	/	413,959.58	/	30.00	8.12
	Junio	94,162.56	/	475,102.93	/	30.00	5.95
	Julio	97,712.27	/	564,332.43	/	30.00	5.19
	Agosto	134,517.05	/	649,503.06	/	30.00	6.21
	Setiembre	147,165.23	/	756,568.33	/	30.00	5.84
	Octubre	162,202.14	/	864,035.21	/	30.00	5.63
	Noviembre	200,392.80	/	998,879.10	/	30.00	6.02
	Diciembre	175,010.42	/	1,025,535.49	/	30.00	5.12

<b>DATOS</b>			
<b>Promedio de cuentas por cobrar</b>		<b>Ventas netas al crédito</b>	
Cuentas por cobrar:		Ventas Netas al crédito:	
Enero 2017	127,693.86	Enero 2017	139,901.71
Febrero 2017	77,548.04	Febrero 2017	176,821.36
Marzo 2017	105,590.89	Marzo 2017	256,672.33
Abril 2017	108,765.12	Abril 2017	321,294.98
Mayo 2017	115,395.75	Mayo 2017	413,959.58
Junio 2017	72,929.36	Junio 2017	475,102.93
Julio 2017	122,495.17	Julio 2017	564,332.43
Agosto 2017	146,538.92	Agosto 2017	649,503.06
Setiembre 2017	147,791.53	Setiembre 2017	756,568.33
Octubre 2017	176,612.75	Octubre 2017	864,035.21
Noviembre 2017	224,172.84	Noviembre 2017	998,879.10
Diciembre 2017	125,848.00	Diciembre 2017	1,025,535.49

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2017 mes a mes, se muestra que una venta permanece como cuenta por cobrar o se hace efectiva en el mes de febrero cada 17.41 días, marzo cada 10.70 días, abril cada 10.01 días, mayo 8.12 días, junio 5.95 días, julio 5.19 días, agosto 6.21 días, setiembre 5.84 días, octubre 5.63 días, noviembre cada 6.02 días, y diciembre cada 5.12 día; por lo que según la variación en cada mes se hace efectivo el cobro.

**Índice de rotación de Cuentas por cobrar = (Ventas Netas al crédito / Promedio de cuentas por cobrar)**

$$\text{Índice de rotación de Cuentas por cobrar} = (1,609,918.00 / 326,825.50) = 4.93$$

<b>DATOS</b>			
<b>Ventas netas al crédito</b>		<b>Promedio de cuentas por cobrar</b>	
Ventas Netas al crédito	1,609,918.00	Cuentas por cobrar 2018	219,246.00
		Cuentas por cobrar 2019	434,405.00
		$(219,246.00 + 434,405.00) / 2 = 326,825.50$	

**Interpretación:**

Este resultado nos indica que la empresa tiene la capacidad de transformar las cuentas por cobrar en efectivo cada 4.93 veces al año.

<b>Año 2019</b>				
<b>Índice de rotación de Cuentas por cobrar =</b>	<b>Meses</b>	<b>Ventas Netas al crédito</b>	<b>/ Cuentas por cobrar promedio</b>	<b>Resultado</b>
	Enero	81,534.81	/ 211,127.67	0.39
	Febrero	76,288.04	/ 199,204.43	0.38
	Marzo	113,638.64	/ 173,673.29	0.65
	Abril	122,897.18	/ 168,884.51	0.73
	Mayo	111,556.51	/ 187,562.84	0.59
	Junio	129,680.59	/ 201,808.35	0.64
	Julio	147,629.50	/ 234,861.81	0.63
	Agosto	134,696.23	/ 286,121.21	0.47
	Setiembre	126,697.70	/ 325,581.44	0.39

	Octubre	158,390.89	/	323,683.03	0.49
	Noviembre	203,177.74	/	311,789.93	0.65
	Diciembre	203,730.17	/	372,474.90	0.55

DATOS			
Ventas netas al crédito		Promedio de cuentas por cobrar	
Ventas Netas al crédito:		Cuentas por cobrar:	
		Diciembre 2018	219,246.00
Enero 2019	81534.81	Enero 2019	203,009.34
Febrero 2019	76288.04	Febrero 2019	195,399.51
Marzo 2019	113638.64	Marzo 2019	151,947.06
Abril 2019	122,897.18	Abril 2019	185,821.96
Mayo 2019	111,556.51	Mayo 2019	189,303.71
Junio 2019	129,680.59	Junio 2019	214,312.99
Julio 2019	147,629.50	Julio 2019	255,410.63
Agosto 2019	134,696.23	Agosto 2019	316,831.78
Setiembre 2019	126,697.70	Setiembre 2019	334,331.09
Octubre 2019	158,390.89	Octubre 2019	313,034.96
Noviembre 2019	203,177.74	Noviembre 2019	310,544.90
Diciembre 2019	203,730.17	Diciembre 2019	434,404.90

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2019 mes a mes, se observa que la empresa tiene la capacidad de transformar las cuentas por cobrar en efectivo para enero cada 0.39 veces, febrero cada 0.38 veces, marzo cada 0.65 veces, abril cada 0.73 veces, mayo 0.59 veces, junio 0.64 veces, julio cada 0.63 veces, agosto cada 0.47 veces,

setiembre cada 0.39 veces, octubre cada 0.49 veces, noviembre cada 0.65 veces, y diciembre cada 0.55 veces; por lo que según la variación en cada mes observa que la empresa no tiene una estabilidad en la gestión de cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar en efectivo.

Año 2018					
Índice de rotación de Cuentas por cobrar =	Meses	Ventas Netas al crédito	/	Cuentas por cobrar promedio	Resultado
	Enero	51,079.84	/	132,863.88	0.38
	Febrero	94,920.86	/	150,294.63	0.63
	Marzo	132,055.03	/	170,504.81	0.77
	Abril	168,693.80	/	172,946.75	0.98
	Mayo	255,317.40	/	187,507.70	1.36
	Junio	336,540.01	/	217,614.22	1.55
	Julio	399,797.09	/	238,751.39	1.67
	Agosto	532,931.55	/	297,189.57	1.79
	Setiembre	635,134.20	/	347,302.35	1.83
	Octubre	723,622.93	/	388,386.13	1.86
	Noviembre	861,480.05	/	483,104.66	1.78
	Diciembre	1,004,438.42	/	380,302.50	2.64

<b>DATOS</b>	
<b>Ventas netas al crédito</b>	<b>Promedio de cuentas por cobrar</b>
Ventas Netas al crédito:	Cuentas por cobrar:
	Diciembre 2017 125,848.00

Enero 2018	51,079.84	Enero 2018	139,879.76
Febrero 2018	94,920.86	Febrero 2018	160,709.50
Marzo 2018	132,055.03	Marzo 2018	180,300.12
Abril 2018	168,693.80	Abril 2018	165,593.37
Mayo 2018	255,317.40	Mayo 2018	209,422.03
Junio 2018	336,540.01	Junio 2018	225,806.40
Julio 2018	399,797.09	Julio 2018	251,696.38
Agosto 2018	532,931.55	Agosto 2018	342,682.76
Setiembre 2018	635,134.20	Setiembre 2018	351,921.93
Octubre 2018	723,622.93	Octubre 2018	424,850.32
Noviembre 2018	861,480.05	Noviembre 2018	541,358.99
Diciembre 2018	1,004,438.42	Diciembre 2018	219,246.00

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2018 mes a mes, se observa que la empresa tiene la capacidad de transformar las cuentas por cobrar en efectivo para enero cada 0.38 veces, febrero cada 0.63 veces, marzo cada 0.77 veces, abril cada 0.98 veces, mayo 1.36 veces, junio 1.55 veces, julio cada 1.67 veces, agosto cada 1.79 veces, setiembre cada 1.83 veces, octubre cada 1.86 veces, noviembre cada 1.78 veces, y diciembre cada 2.64 veces; por lo que según la variación en cada mes observa que la empresa no tiene una estabilidad en la gestión de cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar en efectivo.



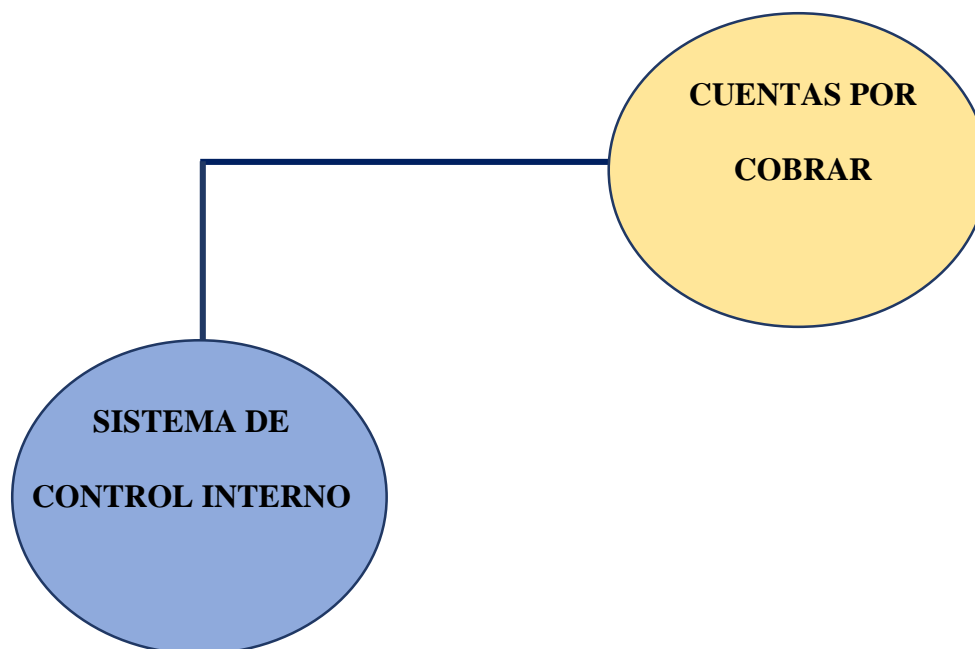


Octubre 2017	864,035.21	Octubre 2017	176,612.75
Noviembre 2017	998,879.10	Noviembre 2017	224,172.84
Diciembre 2017	1,025,535.49	Diciembre 2017	125,848.00

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el periodo 2017 mes a mes, se observa que la empresa tiene la capacidad de transformar las cuentas por cobrar en efectivo para febrero cada 1.72 veces, marzo cada 2.80 veces, abril cada 3.00 veces, mayo 3.69 veces, junio 5.05 veces, julio cada 5.78 veces, agosto cada 4.83 veces, setiembre cada 5.14 veces, octubre cada 5.33 veces, noviembre cada 4.98 veces, y diciembre cada 5.86 veces; por lo que según la variación en cada mes observa que la empresa no tiene una estabilidad en la gestión de cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar en efectivo.

## **4.2 Modelo Conceptual**



*Figura 45: Modelo Conceptual  
Elaborado por las tesistas*

### Hipótesis General comprobada estadísticamente:

La propuesta de diseño de un sistema de control interno influye en las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019.

## 4.3 Resultado de Validación y contraste

### 4.3.1. Validación de las escalas y contraste de las hipótesis

#### 4.3.1.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Al analizar la fiabilidad de las variables, realizado en el software SPSS25 se obtuvo como resultado que el coeficiente de fiabilidad del alfa de Cronbach de 0.893, por lo que este nos indica que los ítems aplicados en la encuesta son fiables y están dentro de los valores aceptables de confiabilidad ( $> 0.7$ ).

#### 4.3.1.2. Contraste de la hipótesis planteada

Tabla 4. Modelo de correlación de la variable Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,861 <sup>a</sup>	,741	,704	,27971
a. Predictores: (Constante), Sistema_de_Control_Interno_media				
b. Variable dependiente: Cuentas_por_Cobrar_media				

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración: por las tesis

*Tabla 5. Coeficiente de la variable dependiente*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	
		B	Desv. Error	Beta	t
1	(Constante)	,428	,646		,663
	Sistema_de_Control_Interno_media	1,072	,240	,861	4,471

a. Variable dependiente: Cuentas\_por\_Cobrar\_media

*Fuente: SPSS versión 25*

*Elaboración: por las tesis*

Análisis e interpretación: en la tabla 5 se muestran los resultados del análisis de Regresión del constructo “Sistema de Control Interno” la que dependerá de la variable dependiente o predictora “Cuentas por Cobrar”, arrojándonos un R<sup>2</sup> del 0,741 que significa que las variables están asociadas en el rango de alta por ser mayor a 0.7; así mismo la relación entre el Sistema de Control Interno con las Cuentas por Cobrar muestra un alto nivel de significancia de 0,003 que nos indica que la relación de estas variables son altamente significativas por ser <0,05; un Beta tipificado de 0,861 que nos indica que las variables influyen significativamente en la investigación y un t de student del 4,471 que nos da una fiabilidad del 95% , revelando que los indicadores son satisfactorios dado que todas las medidas están entorno a los límites recomendados.

También, los coeficientes de regresión estandarizados muestran unas razones críticas por encima del valor recomendado de +1,96 a un nivel de confianza del 95%.

-Teniendo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, se utilizó el instrumento de la encuesta a los colaboradores teniendo como resultado el coeficiente de fiabilidad del alfa de Cronbach de 0.893, por lo que diseñar un sistema de control interno en las

cuentas por cobrar nos va permitir analizar a fondo sus dimensiones como son: el ambiente de control interno, la actividad de control interno, el análisis de los créditos y cobranzas y el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados.

Frente a lo mencionado se aceptada la hipótesis de investigación planteada, donde refiere que el sistema de un control interno permitirá reducir las cuentas por cobrar de la empresa Soluciones Medicas del Norte SAC, estos resultados son corroborados por (Culquicondor Neira, 2018) quien nos indica que un sistema de control interno ayudara a evitar los riesgos por los créditos otorgados. Así también (Peralta Huaman & Neyra Carrillo, 2019) concluye que mejorando el control interno se mejorara la liquidez.

En tal sentido bajo lo mencionado en líneas arriba, y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras una entidad tenga un buen sistema de control interno ejecutado de forma eficiente y en colaboración de su personal, está mejorara el rubro de las cuentas por cobrar.

### **Hipótesis específica 1 comprobadas en base a instrumento sometido a encuesta:**

Hi1: El ambiente de control interno de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, influye en el análisis de los créditos y cobranzas.

-Con el objetivo de determinar como el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, al aplicar nuestra encuesta, se sabe que el 22.23% de los colaboradores encuestados no están seguros de conocer el MOF de la entidad; el 55.55% de la muestra encuestada no está completamente segura que las políticas que posee la empresa sean eficientes para llevar a cabo

sus objetivos; así mismo, el 88.90 % de los encuestados no creen que las políticas de ventas al contado, crédito y cobranza aplicados en la entidad sean eficientes para evitar atrasos en los pagos de los clientes, solo el 22.22% de los colaboradores cumplen con las políticas de cobranzas; toda la muestra encuestada indica que no realizan capacitaciones al personal relacionado al área de créditos y cobranzas; el 77.80% indica que no se cumplen con las políticas de cobro al crédito; el 77.78% creen que al existir un excelente control en las cuentas por cobrar de forma documentaria y sistemática, este, contribuiría con el crecimiento de los resultados en la empresa; el 88.88% de los encuestados indican que la entidad no realiza índices de recuperación del crédito.

En base a lo recopilado, se interpreta que la entidad no proporciona sus documentos de gestión a todos sus colaboradores, por el hecho que solo pocas personas tienen conocimiento de este documento; del mismo modo las políticas establecidas por la entidad no se relacionan con las actividades que realiza el área de créditos y cobranzas, teniendo como consecuencia que la mayoría de los colaboradores piensan que no son eficientes para el logro de sus objetivos y evitar atrasos por parte de los clientes; también se observó que todo el personal del área de créditos y cobranzas no recibe capacitación para mejorar su capacidad de análisis en las operaciones diarias que realizan; las políticas de cobro no se cumplen de forma oportuna por el hecho que los colaboradores no le dan seguimiento de forma constante cuando se entregue los créditos a los clientes; sí es importante el control documentario y sistemático de las cuentas por cobrar ya que ayudaría a optimizar el tiempo al momento de elaborar un reporte financiero o también para verificar y tener controlado a los clientes con créditos otorgados; los indicios de recuperación al crédito son importantes establecerlos en la entidad ya que permite ver un adecuado control y analizar la rotación y recuperación de los créditos que se otorgan a los clientes.

De acuerdo a lo comentado se acepta la hipótesis específica planteada, donde indica que el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas, de acuerdo a los resultados obtenidos, este objetivo se corrobora con el investigador (Pico Meza, 2018), quien nos indica que un manual de políticas y procedimientos aplicados en la entidad, ayudara a mejorar el control interno; del mismo modo (Gómez Sánchez & Gómez Sánchez, 2016) plantea que un diseño de políticas y estrategias permitirán afrentar la problemática de control interno que tiene la entidad; (Arana Mera, 2017) nos indica que es importante aplicar ratios ya que debido a la falta de políticas y procedimientos en la entidad las cuentas por cobrar llegan a ser muy representativas; los autores (Alvin A., Randal J., & Mark S., 2007) , nos comenta que la competencia es el conocimiento y habilidades necesarias que definen el trabajo de un individuo, es necesario para la entidad que su personal se mantenga del mismo modo, por lo que se deben realizar capacitaciones de acuerdo a las responsabilidades de cada área.

Analizado los resultados, se constata que, al existir un buen ambiente de control interno basado en la buena gestión del Manual de Organizaciones y Funciones, las Políticas Contables, de créditos y cobranzas; capacitación del personal según sus funciones y la aplicación de indicadores en la entidad, esta influye en el análisis de los créditos y cobranzas.

### **Hipótesis específica 2 comprobadas en base a instrumento sometido a encuesta:**

Hi2: Al establecer la actividad de control en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC esta contribuye en el análisis de los créditos y cobranzas.

-Con el objetivo de establecer la actividad de control interno en el análisis de los créditos y cobranzas de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, y luego de ejecutar nuestro instrumento, obtuvimos como resultado que, solo el 33.33% de los encuestados indican

que se realizan supervisiones a cada área de la entidad, el 44.44% de la muestra piensa que las plantillas no son de ayuda para obtener resultados al instante, así mismo, el 77.78% respondió que la empresa no emplea un software eficiente para el control de su recuperación de crédito; toda la muestra respondió que no se realizan cuadros estadísticos para el análisis del cumplimiento de pago de los clientes, el 88.88% indica que no se realizan auditorías internas; el 100% de la muestra indicaron que no se realiza un eficiente análisis a los créditos y cobranzas; gran parte de los encuestados indican que el procedimiento que tiene la empresa desde la cotización hasta la cobranza no es la indicada; el 88.90% dio a conocer que la entidad no realiza cuadros estadísticos para saber sus ventas al crédito y al contado, el 77.78 % de los encuestados indican que los datos trabajados para el otorgamiento del crédito no se realizan actualizaciones de forma constante.

De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la interpretación, que la entidad no realiza de forma frecuente las supervisiones a cada una de sus áreas, así como las plantillas que maneja la entidad no son de ayuda para obtener mejores resultados y resultados al instante, también se encontró que la empresa no utiliza un software adecuado que ayude a la recuperación de los créditos otorgados, los colaboradores indican que no realizan cuadros estadísticos que le permitan medir o controlar el cumplimiento de pago de los clientes, también se concluyó que la entidad no realiza auditorías internas , de mismo modo se encontró que los créditos y cobranzas que maneja el personal no son analizados eficientemente por lo que no es posible obtener un resultado real de las cuentas por cobrar, la entidad no tiene un buen procedimiento para otorgar un crédito con la seguridad de un pago puntual por parte del cliente, ya que se encontró que la data que manejan no están actualizadas .

De acuerdo a lo comentado se acepta la hipótesis específica planteada, donde indica que la actividad de control contribuye en el análisis de los créditos y cobranzas;

Estos resultados se corroboran con el investigador (Muñoz Ponce, 2016) quien propone un manual de control interno para las cuentas por cobrar, relacionándose con los objetivos, visión, metas, políticas que la empresa debe cumplir para lograr mejores resultados; del mismo modo (Alvino Sayago & Rivera Aguirre, 2018) indica que un buen procedimiento de control en el área de cobranzas permitirá la recuperación de los créditos, así mismo (Ortega Garibay, 2018) indica que la utilización de las técnicas y procedimientos de control interno permitirá a la entidad mejorar su liquidez.

Luego de haber analizado los resultados, se constata que la actividad de control interno basado en: la aplicación de supervisiones constantes a cada área, plantillas que ayuden a obtener resultados de forma eficiente, la implementación de un software adecuado para controlar los créditos, la aplicación de cuadros estadísticos para verificar el cumplimiento de pagos, la aplicación de auditorías internas de forma anual, el análisis de créditos y cobranzas, teniendo un buen procedimiento de cotización para al otorgamiento del crédito, y tener actualizado el directorio de los clientes; este se puede establecer en el análisis de los créditos y cobranzas de la entidad.

### **Hipótesis específica 3 comprobadas en base a instrumento sometido a encuesta:**

Hi3: El ambiente de control interno de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, influye en el tratamiento de los créditos otorgados.



-Con el objetivo de determinar en qué magnitud el ambiente de control interno interviene en el tratamiento de los créditos otorgados en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, se aplicó el cuestionario y se obtuvo que, el 44.44% de los encuestados, no tiene total conocimiento sobre los documentos de gestión de la entidad, el 100% indica que si tienen establecido un organigrama, el 66.66% de la muestra señala que no se cumple con las funciones que establece el organigrama en cada área, el 11.10% indica que no sabe en que área del organigrama están sus funciones, el 44.44% da a conocer que no tiene conocimiento sobre las políticas de las cuentas por cobrar de entidad, el 66.66% de los colaboradores no cumplen con la ejecución de las políticas establecidas por la entidad; el 66.66% indica que no se realizan capacitaciones al personal en el área de las cuentas por cobrar, el 77.78% señala que no existen documentos que respaldan la prestación de servicio, y 77.70% opinan que las políticas de ventas al crédito establecidos por la entidad no son eficientes para evitar atrasos.

En base a los resultados obtenidos se llegó a la interpretación, que los colaboradores que integran el área de cobranzas no conoce completamente los documentos de gestión de la entidad, también se observó que la entidad si cuenta con un organigrama, sin embargo hay un índice que indica que no sabe dónde están sus funciones, por lo que no es conveniente para la entidad ya que genera retraso en las operaciones de los demás compañeros, también hay colaboradores que no conocen las políticas de cobranzas establecidas por la entidad por el motivo que estas son establecidas verbalmente y no están sustentadas en un documento formal, por lo que genera el no cumplimiento de las mismas; se encontró también que la entidad no realiza capacitaciones al personal del área de cobranzas, además se observó que la entidad no respalda sus servicios a través de documentos legales tales como: un contrato, un pagare, carta de compromiso de pago,

otros relacionados; también las políticas de ventas establecidas por la entidad no contribuye a la retribución eficiente de las cuentas por cobrar.

En base a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica planteada, donde indica que el ambiente de control interno influye en el tratamiento de los créditos otorgados

El objetivo planteado se corrobora con el investigador (Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017) donde indica que al aplicar un manual de cobranzas en el área de crédito ayudara a disminuir las cuentas por cobrar de la entidad; (Samamé Gallo, 2016) indica que la realización de procedimientos de control interno ayudaran a mejorar significativamente el rubro de las cuentas por cobrar con el objetivo de obtener mayores utilidades, (Chavez Fernandez & Loconi Leon, 2018) nos dice que la implementación de controles, flujogramas, políticas de créditos y cobranzas ayudara eficientemente a la disminución de las cuentas por cobrar , en tal sentido, luego de haber analizado los resultados confirmamos que el ambiente de control interno basado en: la aplicación de los documentos de gestión de la empresa, el establecimiento de un organigrama junto con sus funciones, el conocimiento de los colaboradores con respecto a las políticas establecidas por la empresa, la capacitación constante al personal de cobranzas, la ejecución de la existencia de documentos legales que respalden la prestación de los servicios, y la implementación eficiente de las políticas de ventas al crédito; esta tiene una gran intervención en el tratamiento de los créditos otorgados de la entidad.

#### **Hipótesis específica 4 comprobadas en base a instrumento sometido a encuesta:**

Hi4: La actividad de control interno de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC influye en los créditos y cobranzas otorgados.

-Con el objetivo de conocer cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC y luego de haber aplicado la encuesta a los colaboradores, se obtuvo como resultados que el 77.80% indican que si el proceso de control interno se cumple eficientemente entonces la entidad tendría más capital de trabajo para cumplir con sus objetivos, el 33.30% indica que sí les dan un seguimiento correcto a las cuentas por cobrar, el 66.70% indica que las empresas clientes que le fueron otorgados el crédito, no son puntuales con el pago al momento del vencimiento, todos los encuestados indican que no se aplican medidas judiciales o extrajudiciales para el pago del crédito, el 77.78% señala que los clientes con créditos otorgados no han cumplido con sus pagos.

Recopilada la información, se interpreta que si la mayor parte de los colaboradores encuestados cumplen de forma eficiente con los procesos de control interno, la entidad generara mayor capital de trabajo y podrá concretar sus obligaciones; solo pocos colaboradores del área le dan seguimiento correcto a las cuentas por cobrar por lo que es un índice negativo para la entidad ya puede ocasionar atrasos y generar aumento en el rubro de las cuentas por cobrar, y por el hecho de no aplicarse medidas judiciales o extrajudiciales a los clientes que recibieron el crédito, estas abusan de la confianza que la entidad le da, ya que no cumplen con el pago de sus créditos otorgados al momento del vencimiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica donde indica que la actividad de control interno de la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC influye en los créditos y cobranzas otorgados; estos resultados son comprobados por (Arana Mera, 2017) quien indica que las políticas y procedimientos aplicados en las cuentas por cobrar ayudaran a que en los estados financieros no se reflejen cifras muy significativas, para (Ortega

Garibay, 2018) indica que las técnicas y procedimientos aplicadas en la entidad ayudara a mejorar la rentabilidad.

Luego de haber realizado un análisis a los resultados, confirmamos que la actividad de control interno, centrado en el cumplimiento eficiente del control interno, el correcto seguimiento de las cuentas por cobrar, el pago puntual de las empresas clientes al vencimiento de su crédito, la aplicación de medidas judiciales o extrajudiciales; esta si influye en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados.

## **Capítulo V: Propuesta**

### **5.1 Tema**

Diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC 2019.

### **5.2 Antecedentes de la Propuesta**

En la presente tesis se va a diseñar un sistema de control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C; cuya finalidad es que sirva de guía para los colaboradores que intervienen en el área y a la vez mejoren el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa. Ya que esta área no dispone de herramientas adecuadas y útiles para mantener un control interno eficiente de las cuentas por cobrar.

### **5.3 Problemas**

De acuerdo a la investigación realizada se encontraron los siguientes problemas.

#### **5.3.1. Problema general**

¿Cómo diseñar un sistema de control interno que permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, con el fin de realizar un proceso seguro, efectivo y eficiente que permita disminuir los saldos de las cuentas por cobrar y obtener mejores resultados en la empresa?

### **5.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo el ambiente de control interno influye en el análisis de los créditos y cobranzas a través del diseño de Políticas Contables de Ventas al Crédito y Cobranza para el proceso de la prestación del servicio?
- ¿De qué forma la actividad de control interno lograra el desarrollo y actualización del Manual de Organizaciones y Funciones de las áreas que tienen relación con el análisis de las cuentas por cobrar?
- ¿En qué magnitud interviene el ambiente de control interno en el tratamiento de los créditos otorgados a través del diseño de un Manual de procedimientos de Crédito y Cobranza con su respectivo flujograma?
- ¿Cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados a través de la creación de plantillas?

## **5.4 Objetivo de la propuesta**

### **5.4.1 Objetivo general**

Diseñar un sistema de control interno que permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, con el fin de realizar un proceso seguro, efectivo y eficiente que permita disminuir los saldos de las cuentas por cobrar y obtener mejores resultados en la empresa.

#### **5.4.2 Objetivos específicos**

- Que el ambiente de control interno influya en el análisis de los créditos y cobranzas a través del diseño de Políticas Contables de Ventas al Crédito y Cobranza para el proceso de la prestación del servicio.
- Lograr que la actividad de control interno se desarrolle a través de la actualización del Manual de Organizaciones y Funciones de las áreas que tienen relación con el análisis de las cuentas por cobrar.
- Conocer en que magnitud interviene el ambiente de control interno en el tratamiento de los créditos otorgados a través del diseño de un Manual de procedimientos de Crédito y Cobranza con su respectivo flujograma
- Conocer cómo influye la actividad de control interno en el tratamiento de los créditos y cobranzas otorgados a través de la creación de plantillas.

#### **5.5 Justificación de la propuesta**

Debido a la ausencia de un mejor manejo de control interno en el área de cobranzas de la empresa Solucione Medicas del Norte S.A.C; la empresa ha venido presentando un notable problema en el rubro de las cuentas por cobrar representado en los estados financieros de los años anteriores a la actualidad; por lo que la presente tesis tiene como fin diseñar un sistema de control interno el cual se entregara a la empresa Soluciones Medicas del Norte S.A.C para que posteriormente lo aplique en la clínica, de modo que a medida que se va ejecutando permita mejorar el control interno que se lleva desde el momento de la venta del servicio hasta la cobranza del mismo generando así la disminución de las cuentas por cobrar; esta propuesta

servirá de modelo para el sector salud sobre todo para las empresas que trabajan con ventas al crédito y manifiesten este tipo de problemas.

## **5.6 Desarrollo de la Propuesta**

En la presente investigación se diseñará políticas contables de ventas al crédito y cobranzas, actualizar el Manual de Organizaciones y Funciones de las áreas que tienen relación con el rubro de las cuentas por cobrar, diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas junto con la elaboración de sus flujogramas de procedimientos de los créditos y cobranzas.

### **5.6.1 Políticas contables de ventas al crédito y cobranza**

Las políticas contables son instrumentos que permiten que los estados financieros sean fiables y relevantes en toda entidad, por lo que es importante que toda empresa tenga establecidas en sus documentos de gestión y sirvan de guía para el buen funcionamiento del control interno de la empresa.

#### ***5.6.1.1 Políticas de ventas al crédito***

En base a la necesidad de Soluciones Medicas del Norte S.A.C, se detallan algunas políticas que pueden implementarse para el buen funcionamiento de las actividades.

- ✓ El cliente que solicita el crédito debe firmar el contrato de prestación de servicio establecido por Soluciones Medicas del Norte, caso contrario presentar una carta de compromiso firmado por su representante legal.



- ✓ Luego que el área de ventas realiza la evaluación para el otorgamiento del crédito analizando su información, se deriva a Administración, área encargada de aprobar los créditos solicitados, teniendo en cuenta el historial crediticio y la capacidad de pago.
- ✓ En caso que se incumpla con el pago en la fecha establecida, se aplicara una tasa de interés diaria establecida por gerencia.
- ✓ Se debe indicar al cliente cuales son las consecuencias de no pagar el servicio después de reiteradas veces de cobro (se enviará a la central de riesgo con la que trabaje la empresa).
- ✓ El plazo del crédito empieza a partir del día siguiente de emitida la factura.
- ✓ El plazo de los créditos está considerado en días calendarios.
- ✓ Si el cliente figura en el sistema con deudas a partir de dos comprobantes y no tiene voluntad de pago, se cortará la atención cuando solicite un nuevo crédito.
- ✓ Si el cliente que solicita el crédito, tiene deudas pendientes y presenta voluntad de pago, se realizara un informe de su historial y este será enviado a administración para que tome la decisión final.
- ✓ Mantener mensualmente un porcentaje menor al 5% de las ventas al crédito vencidos.
- ✓ Enviar los valorizados según el cronograma de crédito de cada empresa.


### **5.6.1.2 Políticas de cobranza**

- ✓ Antes de ejecutarse la prestación del servicio, el cliente tiene que pagar el 50% adelantado del total a facturar.
- ✓ Dos días antes de vencer el crédito, se llamará al cliente telefónicamente y se enviará una carta de vencimiento de crédito a su correo indicándole que su crédito esta próximo de vencer.
- ✓ Los pagos deben realizarse en las fechas que indica el contrato o carta de compromiso.
- ✓ Si el cliente no cumple con su pago, luego de haber agotado todos los recursos emitidos por Soluciones Medicas del Norte, como: cartas simples, correos, llamadas, cartas notariales, se deriva al área de recuperación del crédito quien tomara acciones rigurosas para el cobro de la prestación de servicios.
- ✓ Actualizar las plantillas de las ventas diariamente, alimentándolo de los vouchers de pago recibidos por el cliente validados por los movimientos de los estados de cuentas.
- ✓ Realizar informes estadísticos de la recuperación del crédito mensualmente a través de gráficos estadísticos.

## **5.6.2 Actualización del Manual de Organizaciones y Funciones del área que tienen relación con el rubro de las cuentas por cobrar**

### **5.6.2.1 Asistente de Facturación y Cobranzas**

### **5.6.2.2 Contador**

	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	MOF-SMN-0
	PERFIL DEL PUESTO: ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	Fecha:
		Versión: 0.0
		Página:

### 1.1. IDENTIFICACIÓN

- **Nombre del puesto:** Asistente de facturación y Cobranzas
- **Área al que pertenece:** Administrativa
- **Cargo:** Asistente de Facturación y cobranzas
- **Número de plazas:** 2

### 1.2. PERFIL DEL PUESTO

- **Estudios:** Contabilidad de nivel técnico o universitario
- **Capacitaciones:** Cursos de facturación, manejo de Excel nivel intermedio.
- **Experiencia:** mínimo 1 año
- **Otros Estudios:** relacionados al puesto de trabajo.

### 1.3. FUNCION BASICA

Emitir comprobantes de pago de las atenciones y ventas de los servicios brindados por la empresa y realizar el seguimiento hasta su cobranza respectiva.


### 1.4. FUNCIONES ESPECIFICAS

- Emitir comprobantes de pago previa verificación de los servicios realizados
- Realizar el seguimiento de los comprobantes emitidos hasta su cancelación
- Enviar los valorizados de los clientes en el cronograma establecido
- Atender y solucionar los problemas de los clientes.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES</b>		<b>MOF-SMN-0</b>
	<b>PERFIL DEL PUESTO: ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS</b>		Fecha:
			Versión: 0.0
			Página:

- Colaborar con el área de Admisión e Informes para garantizar la exactitud de la facturación
- Llevar el control mensualmente de las cuentas por cobrar


### 1.5.ACTIVIDADES Y TAREAS

- Tener actualizado la data de los clientes que solicitan la prestación del servicio.
- Evaluar al cliente aplicando las 5 ‘‘C’’ del crédito como son: carácter, capacidad, capital, colateral(garantía) y condiciones.
- Verificar los contratos con crédito comercial teniendo en cuenta los días de crédito para su programación del pago del servicio.
- Realizar cruce de información en el sistema con las historias clínicas y protocolos para la correcta emisión de la factura.
- Realiza el valorizado de las atenciones y envió al cliente para su aprobación de acuerdo al cronograma establecido.
- Emitir el comprobante de pago de acuerdo a las órdenes de servicios solicitado por el cliente y hacerlos llegar a través de correo electrónico o WhatsApp.
- Redactar y enviar documentos contables adicionales requeridos por el cliente.
- Emisión de notas de crédito y débito según sea el caso, previa aprobación del administrador.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES</b>		<b>MOF-SMN-0</b>
	<b>PERFIL DEL PUESTO: ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS</b>		Fecha:
			Versión: 0.0
			Página:

- Registrar la orden de compra, conformidad de servicio, el valorizado y la factura al sistema del cliente en caso sea su procedimiento al solicitar el servicio.
- Enviar la carta de vencimiento de crédito al cliente 2 días antes de vencer el crédito de acuerdo al contrato.
- Coordinar con el cliente mediante llamadas o correos la programación del pago de la factura.
- Dar seguimiento y controlar las cobranzas al contado y al crédito según sea el caso.
- Hacer el correcto llenado de plantillas guiándose de los movimientos diarios de los bancos y los vouchers recepcionados de los clientes.
- Entregar reportes mensuales de las cobranzas realizadas a administración, Contabilidad y gerencia.

#### 1.6. FACTOR DE EVALUACIÓN

- Facturación emitida a tiempo
- Valorizados enviados a tiempo
- Información entregada a tiempo
- Cobranza realizada a tiempo


#### 1.7.COORDINACIÓN

- Administración
- Ejecutivo de Ventas

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES</b>		<b>MOF-SMN-0</b>
	<b>PERFIL DEL PUESTO: ASISTENTE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS</b>		Fecha:
			Versión: 0.0
			Página:

- Contabilidad
- Admisión

### 1.8.SUPERVISIÓN


- SUPERVISA A: Nadie
- ES SUPERVISADO POR: Administración

### 1.9.CONDICIONES DE TRABAJO

- **Lugar físico:** dentro de las oficinas, tercer piso
- **Horario de trabajo:** 08:00 a 17:00 horas

Antes de dejar el cargo, el/la responsable de esta área debe dejar un informe, indicando todo lo realizado en su periodo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
	Gerencia General

	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	MOF-SMN-0
	PERFIL DEL PUESTO: CONTADOR	Fecha:
		Versión: 0.0
		Página:

## IDENTIFICACION

- **Nombre del puesto:** Contador
- **Área al que pertenece:** Administrativa
- **Cargo:** Contador
- **Número de plazas:** 1

### 1.1.PERFIL DEL PUESTO

- **Estudios:** Contabilidad de universidad
- **Capacitaciones:** cursos en contabilidad, Recursos humanos, Tributario, Finanzas, Costos.
- **Experiencia:** 3 año en el campo
- **Otros estudios:** relacionados al puesto de trabajo

### 1.2.FUNCION BASICA

Planifica, supervisa ayuda a la toma de decisiones con gerencia general.

Se encarga de elaborar y analizar los estados financieros.


### 1.3.FUNCIONES ESPECIFICAS

- Elabora los registros contables de las operaciones diarias y los mantenerlos actualizados en el sistema.
- Prepara periódicamente los estados Financieros.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES</b>	<b>MOF-SMN-0</b>
	<b>PERFIL DEL PUESTO: CONTADOR</b>	Fecha:
		Versión: 0.0
		Página:

- Prepara y presenta mensualmente los libros electrónicos PLE, declara los impuestos Igv-Renta, PLAME y AFP net, DAOT, ITAN.
- Lleva registro de las planillas mensualmente de todo el personal que labora en la empresa.
- Se encarga de las liquidaciones de los trabajadores.
- Codifica, maneja y controla todas las transacciones contables y financieras.
- Controla y lleva el registro del inventario.
- Realiza las conciliaciones bancarias en coordinación con el área de Facturación y Cobranzas.
- Elabora los informes contables, analizando los rubros que se presenten en los Estados Financieros.
- Elabora anualmente el presupuesto de la empresa.

#### 1.4.ACTIVIDADES Y TAREAS


- Registrar de forma ordenada en el sistema las Compras, Ventas, Pago de impuestos, pago de planillas, pago de Afp's, Alquiler u otras operaciones que se presenten en el día a día.
- Registrar con voucher las operaciones de ingresos y egresos que se presenten en los estados de cuentas de la empresa.
- Elaborar la planilla mensual, teniendo en cuenta sus descuentos de AFP's, ONP, Renta de quinta, Seguro de Vida Ley, tardanzas.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES</b>		<b>MOF-SMN-0</b>
	<b>PERFIL DEL PUESTO: CONTADOR</b>		Fecha:
			Versión: 0.0
			Página:

- Dar seguimiento a la depreciación de los activos que tiene la empresa.
- Realiza los abonos a los proveedores, y trabajadores.
- Reporta a través de un informe las irregularidades o mal manejo financiero que afecta negativamente a la empresa.
- Verifica los libros de contabilidad cumpliendo con la normativa.
- Verifica que las facturas en talonario o papel, cómo las electrónicas sean emitidas correctamente conteniendo los requisitos solicitados por la SUNAT.
- Analiza los estados Financieros en base a los Ratios.

#### **Ratio De Liquidez**

- **Ratio de Liquidez General**

Liquidez general = Activo corriente/Pasivo corriente

Liquidez Ácida = Activo Corriente – Inventario / Pasivo Corriente

#### **Ratios de Gestión o Actividad**

- **Índice de días de Rotación de cartera**

índice de días de rotación de cartera = Promedio Cuentas por Cobrar/ (Ventas al crédito / 360)


- **Índice de rotación de Cuentas por cobrar =**

índice Rotación de cuentas por cobrar= Ventas Netas al crédito / Promedio de Cuentas por cobrar

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gerencia General

	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	MOF-SMN-0
	PERFIL DEL PUESTO: CONTADOR	Fecha:
		Versión: 0.0
		Página:

### RATIO DE RENTABILIDAD

- **Rentabilidad de la empresa**

Rentabilidad de la empresa = Beneficio Bruto / Activo Neto Total

- **Rentabilidad de las ventas**

Rentabilidad de las ventas = Beneficio bruto / ventas

### 1.5.FACTORES DE EVALUACION:

- Cumplimientos de sus actividades de forma eficiente

### 1.6.COORDINACION:

- Gerencia
- Facturación y Cobranzas
- Admisión

### 1.7.SUPERVICION:

- SUPERVISA A: Facturación y Cobranzas  
Admisión
- SUPERVISADO POR: Gerencia

### 1.8.CONDICIONES DE TRABAJO

- **Lugar físico:** el cargo es desarrollado fuera y dentro de los ambientes de SMN
- **Horario de trabajo:** 08:00 a 17:00 horas

Elaborado por:

Aprobado por:

Gerencia General

### **5.6.3 Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas**

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE SAC**

##### ***5.6.3.1 Introducción***

El área de créditos y cobranzas de la clínica, busca lograr una metodología donde los colaboradores logren desarrollar eficientemente sus funciones con el objetivo de cumplir las metas propuestas por la empresa.


Este manual es una herramienta muy importante para toda entidad, ya que sirve de guía para los colaboradores al realizar sus funciones de forma correcta.

Dentro de este documento se dará a conocer de manera amplia las actividades y el responsable del área.

Es importante que este manual sea sometido a una evaluación periódica para la corroboración de su cumplimiento, y mantenerlo actualizado implementando nuevos procedimientos de ser el caso.

##### ***5.6.3.2 Manual de Procedimientos***

Es un documento donde se agrupan todos los procedimientos, acciones y operaciones necesarias que ayuden a completar una tarea, con la finalidad de establecer una adecuada interacción entre los colaboradores de la empresa, cumpliendo sus funciones ordenada, sistemáticamente y de forma adecuada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Fecha:
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 1
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Ventas

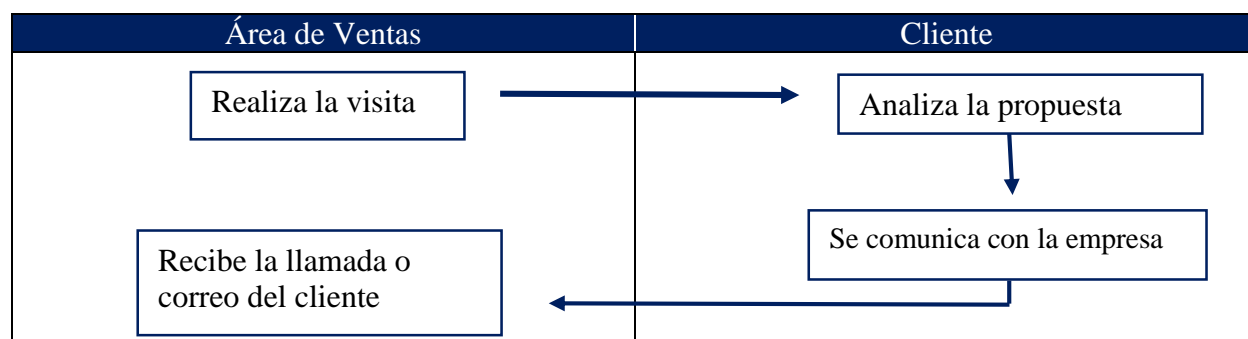
#### a. Objetivo


El objetivo de este procedimiento es especificar las actividades que se van a ejecutar al momento del contacto con el cliente, así como las responsabilidades de los colaboradores encargados en el área.

#### b. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Área de Ventas	Realiza la visita a las instalaciones del cliente para promocionar el servicio de salud ocupacional, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>La entrega de cotizaciones de acuerdo a los puestos de trabajo.</li> </ul>	
2		El cliente revisa la propuesta, y si está de acuerdo se comunica con la empresa para solicitar el servicio, ya sea al contado o crédito, teniendo en cuenta que el servicio al contado debe ser pagado el 50% antes de la atención.	

#### c. Flujograma




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION AL CLIENTE	Fecha:
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración, Ventas, Facturación y Cobranzas

### a. Objetivo

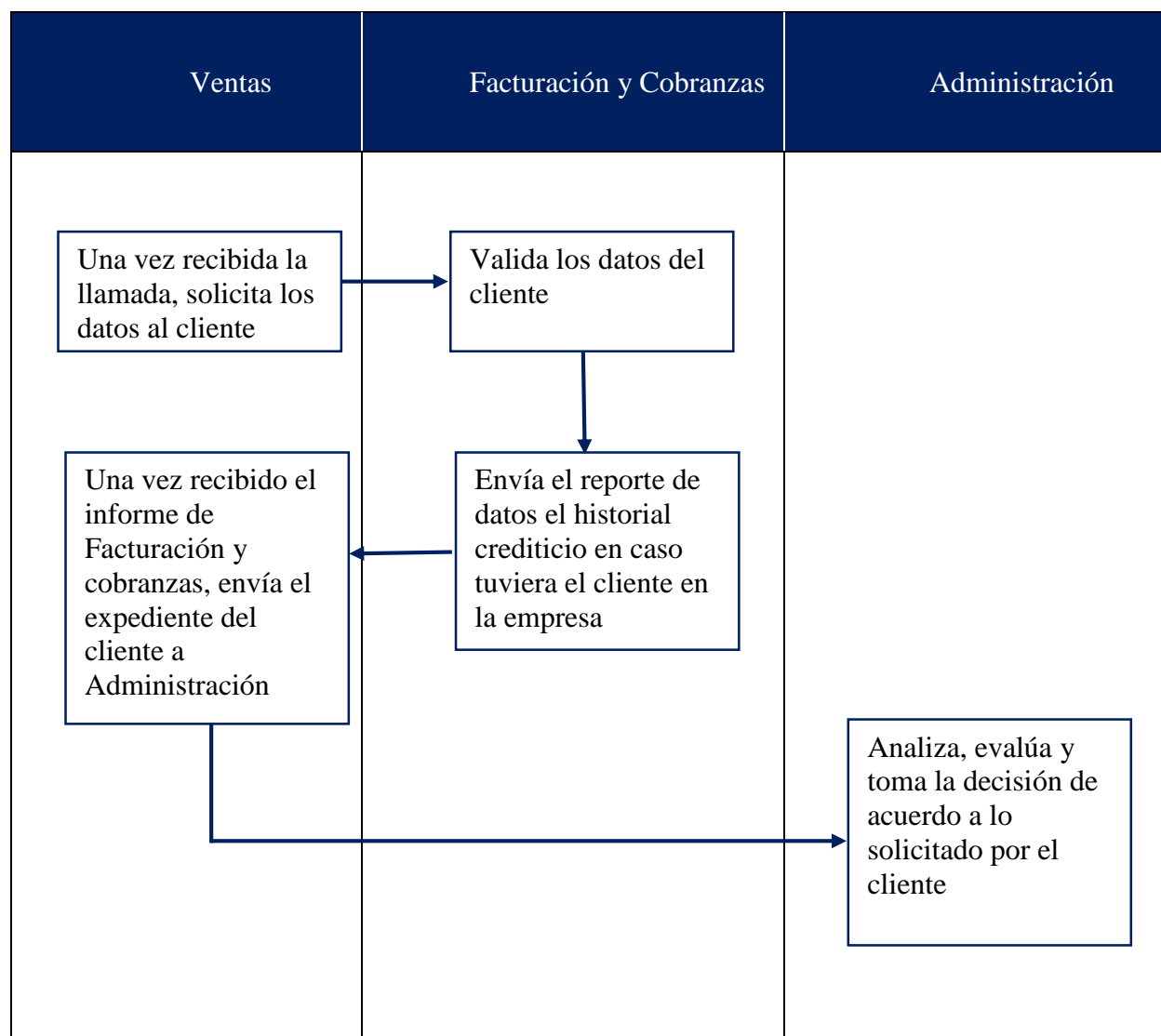
El objetivo de este procedimiento es analizar, coordinar y verificar con las áreas vinculadas a la evaluación del cliente nuevo o frecuente, para que posteriormente se otorgue el servicio.


### b. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Área de Ventas	Recepciona la llamada o correo del cliente, quien solicita sus datos para luego ser evaluado.	Basa de Datos
2		Solicita la validación de datos al área de facturación y cobranzas	
3	Área de Facturación	Entrega un reporte de los datos del cliente validado y su historial crediticio en caso fuera frecuente en la empresa.	
4	Administración	Recibe del área de ventas el expediente del cliente que solicita el servicio.	
5		Analizara, evalúa y toma la decisión de otorgar el servicio de acuerdo a lo solicitado (crédito)	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION AL CLIENTE	Fecha:	
		Versión: 1.0	
		Página: 2 de 2	
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración, Ventas, Facturación y Cobranzas	

### c. Flujograma




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CONTADO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	

### a. Objetivo

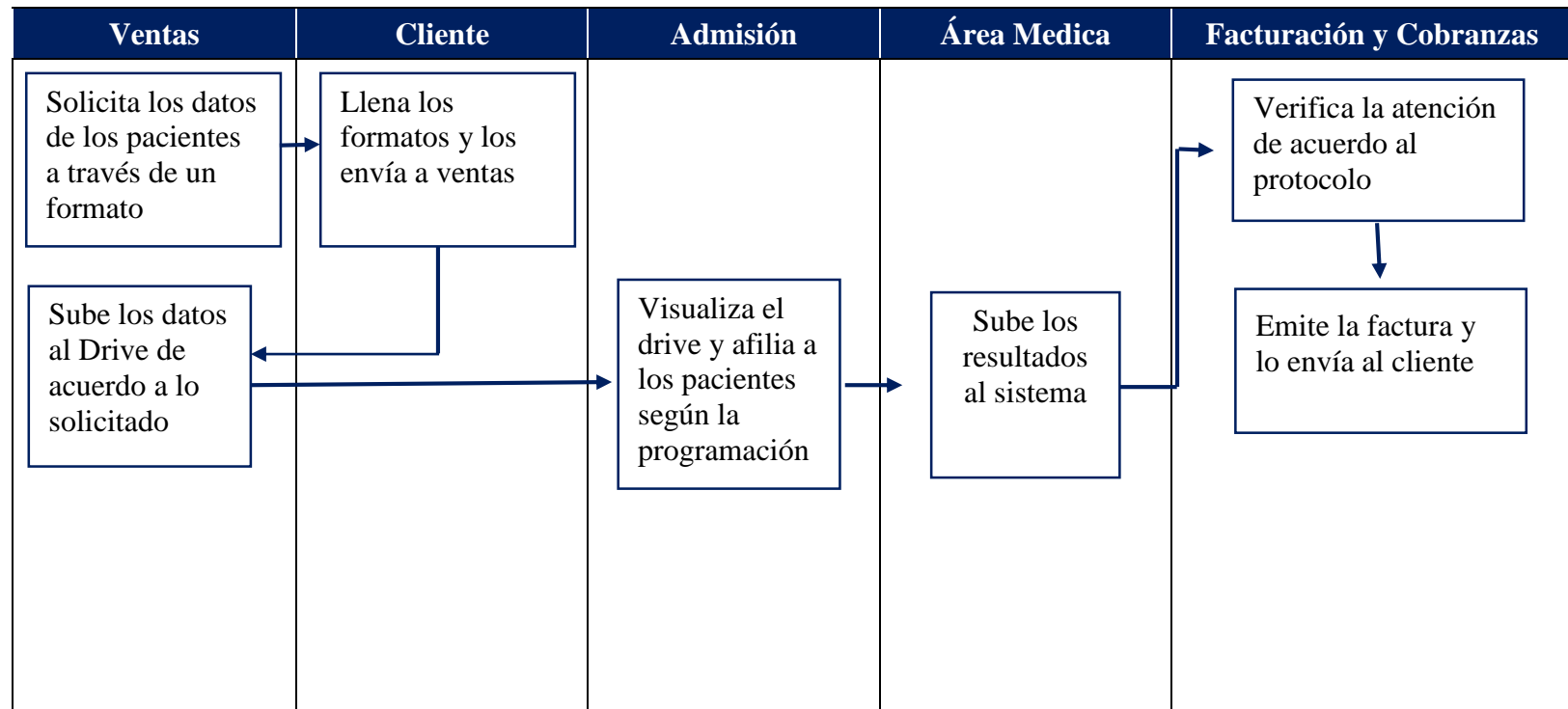
Definir las responsabilidades y funciones que tiene cada área, con respecto a la prestación del servicio, desde que ingresa el paciente a la clínica hasta la facturación

### b. Descripción de actividades


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Área de Ventas	Envía al cliente el formato de Excel para llenar los datos de los pacientes que se realizaran la atención médica.	Formato de programación
2		El cliente llena y envía los datos de los pacientes al área de ventas.	
3		Llena el Excel de programación en el Drive (archivo compartido para que visualicen todas áreas) de acuerdo a lo que solicita el cliente.	
4	Admisión	Afilia a los pacientes al sistema	Factura Voucher
5	Área Médica	Sube los resultados al sistema	
6	Facturación y Cobranzas	Verifica la historia clínica del paciente, y se encarga de validar que todos los pacientes hayan pasado sus exámenes de acuerdo al protocolo establecido por la empresa cliente.	
7		Emite la factura y lo envía al cliente a través de correo electrónico solicitando la constancia de pago.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CONTADO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 2 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	

### c. Flujograma






	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	
		Página: 1 de 3	

### a. Objetivo

Definir las responsabilidades y funciones que tiene cada área, con respecto a la prestación del servicio, desde que ingresa el paciente a la clínica hasta la facturación teniendo en cuenta la aplicación de las políticas de ventas al crédito.

### b. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Administración	Acepta la solicitud del crédito, y envía un formato de carta de compromiso de pago al cliente para que firme la persona responsable.	
2		El cliente firma la carta de compromiso de pago aceptando sus condiciones y lo presenta a administración.	
3		Autoriza a Ventas para que proceda a la prestación del servicio y envía la carta de compromiso de pago al área de facturación y cobranzas para que lo tengan en cuenta al momento del envío de la factura y cobro.	
4	Área de Ventas	Envía al cliente el formato de Excel para llenar los datos de los pacientes que se realizaran la atención médica.	Formato de programación

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	
		Página: 2 de 3	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
5		El cliente llena y envía los datos de los pacientes al área de ventas.	
6		Llena el Excel de programación en el Drive (archivo compartido para que visualicen todas áreas) de acuerdo a lo que solicita el cliente.	
7	Admisión	Afilia a los pacientes al sistema	
8	Área Médica	Sube los resultados al sistema	
9	Facturación y Cobranzas	Verifica la historia clínica del paciente, y se encarga de validar que todos los pacientes hayan pasado sus exámenes de acuerdo al protocolo establecido por la empresa cliente.	
10		Emite la factura teniendo en cuenta los acuerdos de la carta de compromiso de pago y lo envía al cliente a través de correo electrónico para su posterior cobro.	Factura

### c. Flujograma



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PR-SMN-01

## PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO

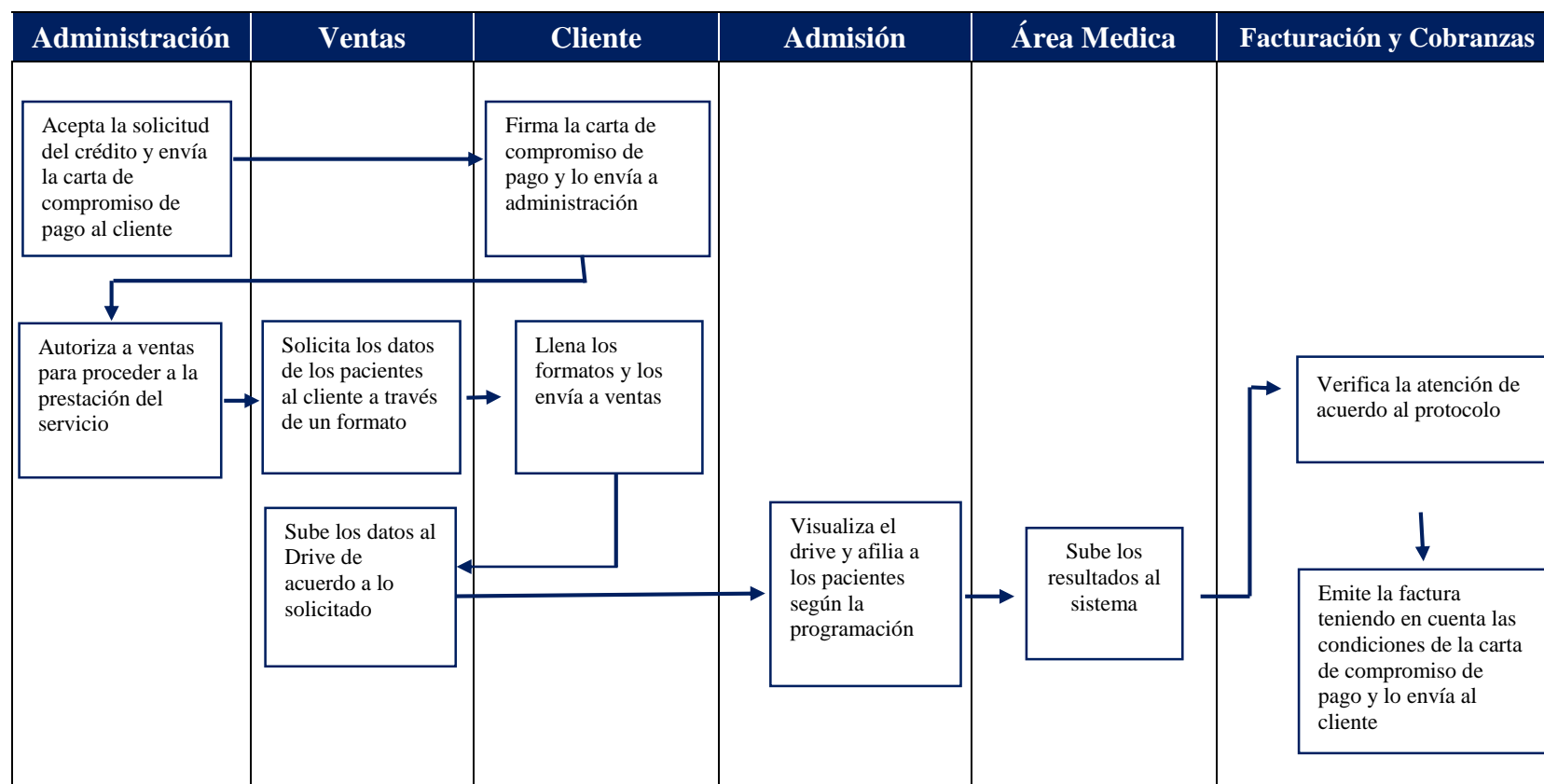
Fecha:


Versión: 1.0

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa Gerencia General

Área Responsable: Administración, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa Gerencia General		Página: 1 de 6	
		Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	

### a. Objetivo


En este procedimiento se tiene como objetivo definir las responsabilidades y funciones que tiene cada área, con respecto a la prestación del servicio, desde que la empresa cliente solicita los servicios a Soluciones Medicas del Norte SAC hasta su facturación.

### b. Descripción de actividades


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Administración y Gerencia	El cliente busca a la empresa para solicitar la prestación de servicio mediante acuerdo comercial.	Acuerdo Comercial
2		Recepciona la solicitud del cliente.	
3		Analizan y evalúan el acuerdo comercial y toman la decisión final.	
4		Si se rechaza, se comunica con el cliente indicándole que no procede el acuerdo.	
5		Si es aceptado el acuerdo comercial, se contacta con el cliente.	
6		Ambos gerencias (del cliente y Soluciones Medicas) firman el contrato con acuerdo comercial.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 2 de 6
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
7	Área de Ventas	Autorizan al área de ventas para proceder a la prestación del servicio.	Formato de Programación
8		Reciben por correo el formato de programación de pacientes por parte de la empresa cliente.	
9		Suben los datos recibidos al Drive, para que lo visualicen las demás áreas responsables.	
10	Admisión	Recepciona al paciente y solicita sus datos	Hoja de Ruta
11		Busca al paciente en el Drive de la empresa y en el sistema de la empresa cliente e imprime su hoja de ruta, para que inicie su atención médica.	
12	Área Médica	Sube los resultados del paciente al sistema de la empresa cliente y firma la hoja de ruta en cada especialidad de acuerdo al protocolo solicitado.	
13		Finalizada la atención el paciente entrega la hoja de ruta a Admisión	

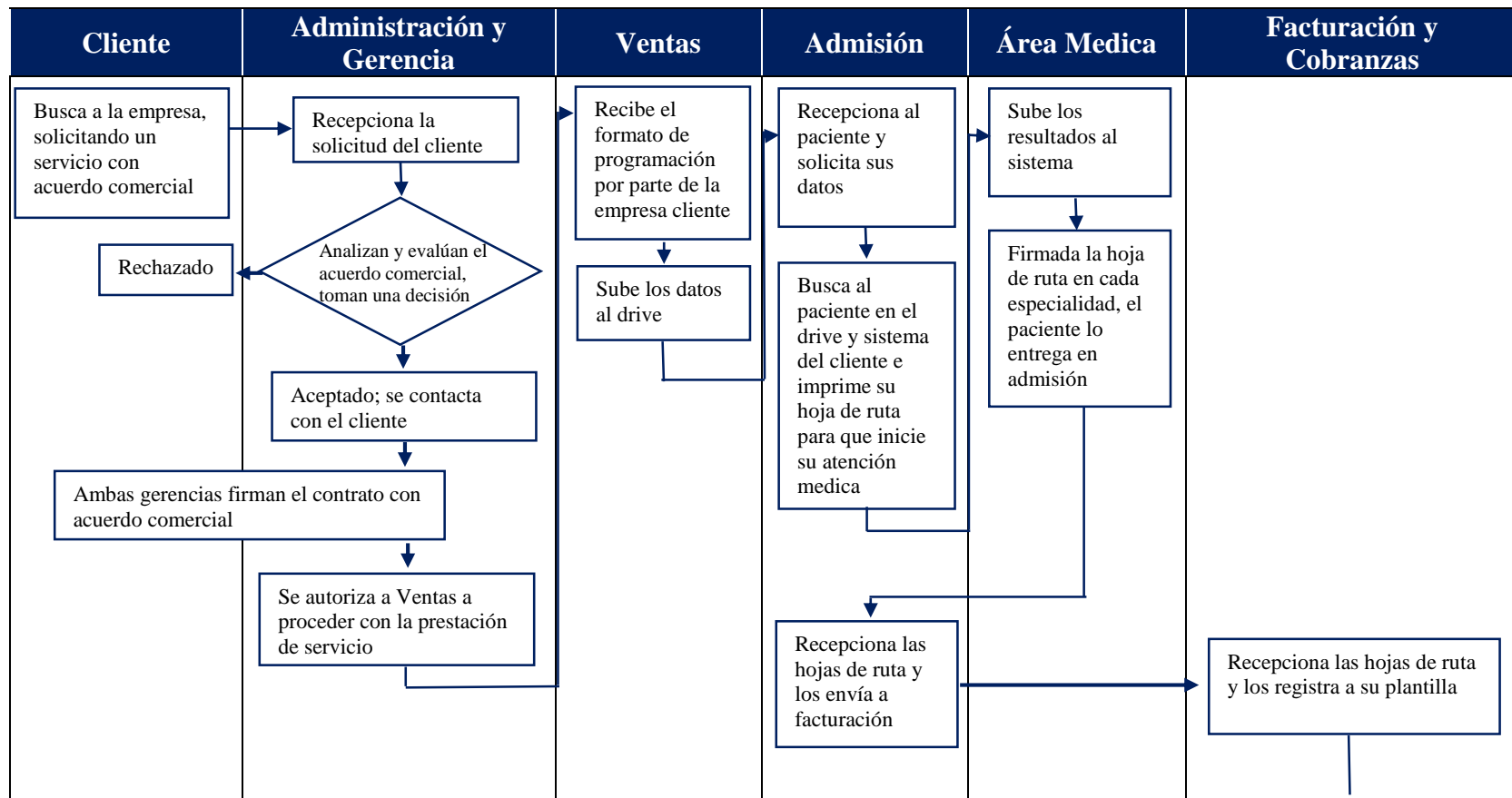
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	
		Página: 3 de 6	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
14	Admisión	Recepciona las hojas de ruta y da conformidad de la atención al paciente.	Plantillas
15	Área de Facturación y Cobranzas	Envía las hojas de ruta al área de Facturación y cobranzas.	
16		Recepciona las hojas de ruta, luego pasa la información a una de sus plantillas.	
17		Elabora el valorizado de acuerdo a la información recibida y lo concilia con el sistema de la empresa cliente.	Valorizado
18		Envía el valorizado al cliente de acuerdo a las fechas establecidas en el contrato con acuerdo comercial.	
19		El cliente recibe el valorizado y lo revisa, para dar respuesta de conformidad o alguna observación en caso lo hubiese.	
20		En caso se presente alguna observación se subsana y se envía nuevamente al cliente.	

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
		<b>PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL</b>		Fecha:
				Versión: 1.0
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo</b>	
21		En caso el valorizado no tenga observaciones, la empresa cliente da la conformidad y envía la orden de servicio para su facturación.		
22		Se emite la factura por la prestación de servicio.		
23		Envía el valorizado, la Orden de Servicio a Gerencia o Administración para ser firmado		
24	Administración y Gerencia	Firman el valorizado, la orden de servicio y lo envían al área de Facturación y Cobranzas		
25	Área de Facturación y Cobranzas	Recepciona los documentos firmados y envía a la empresa cliente el Valorizado, el archivo XML, la orden de servicio y la Factura  La empresa cliente, Recepciona los documentos.  En los casos en que la empresa cliente tenga un procedimiento especial para la recepción de factura, se suben estos documentos a su sistema.	Valorizado, Archivo XML, Orden de servicio y la Factura	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 5 de 6
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica	

### c. Flujograma







# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PR-SMN-01

## PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL

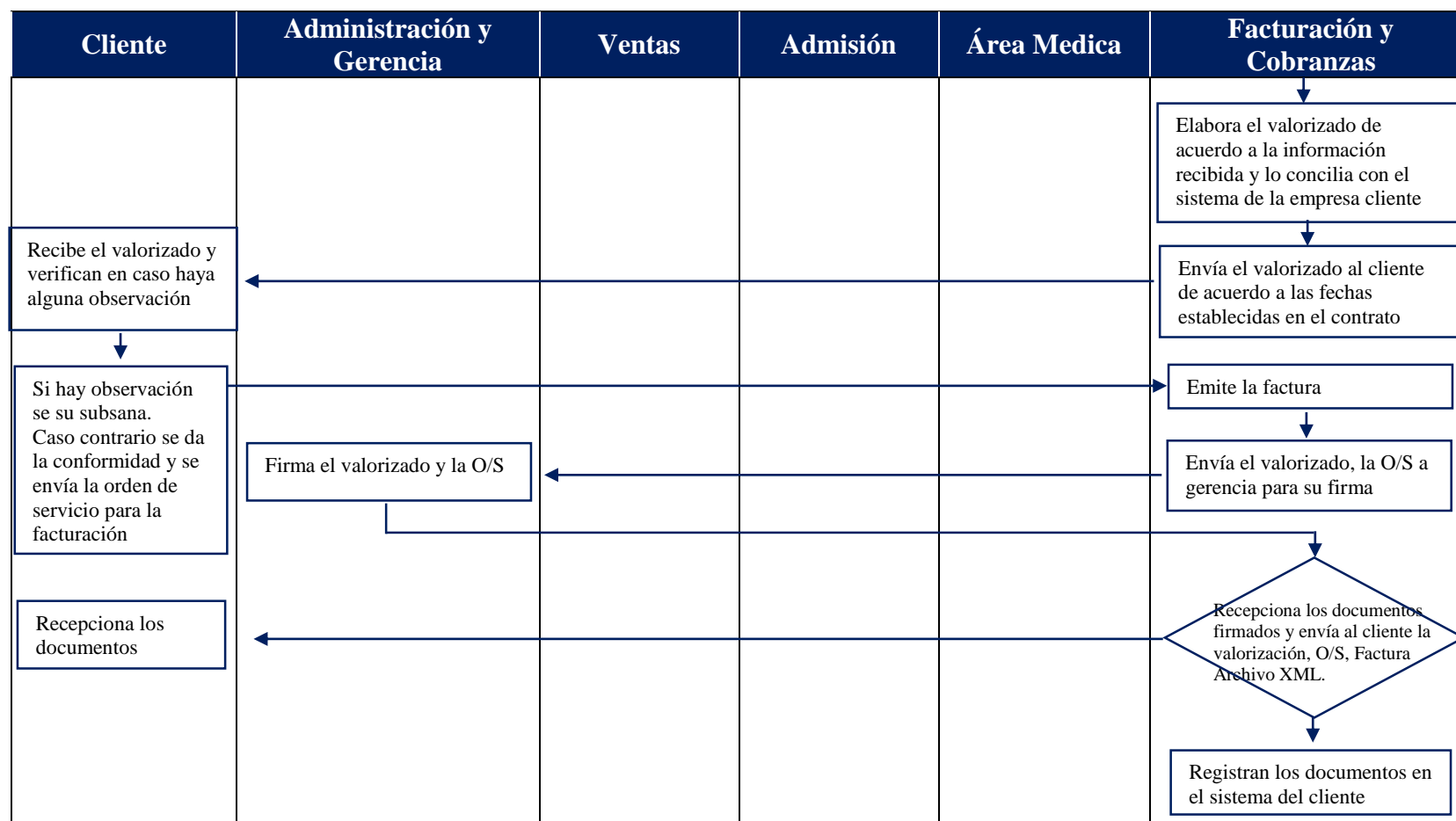
Fecha:


Versión: 1.0

Página: 6 de 6

Unidad Administrativa Gerencia General

Área Responsable: Administración y Gerencia, Ventas, Admisión, Facturación y Cobranzas, Área Medica



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZA AL CONTADO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Facturación y Cobranzas	


### a. Objetivo

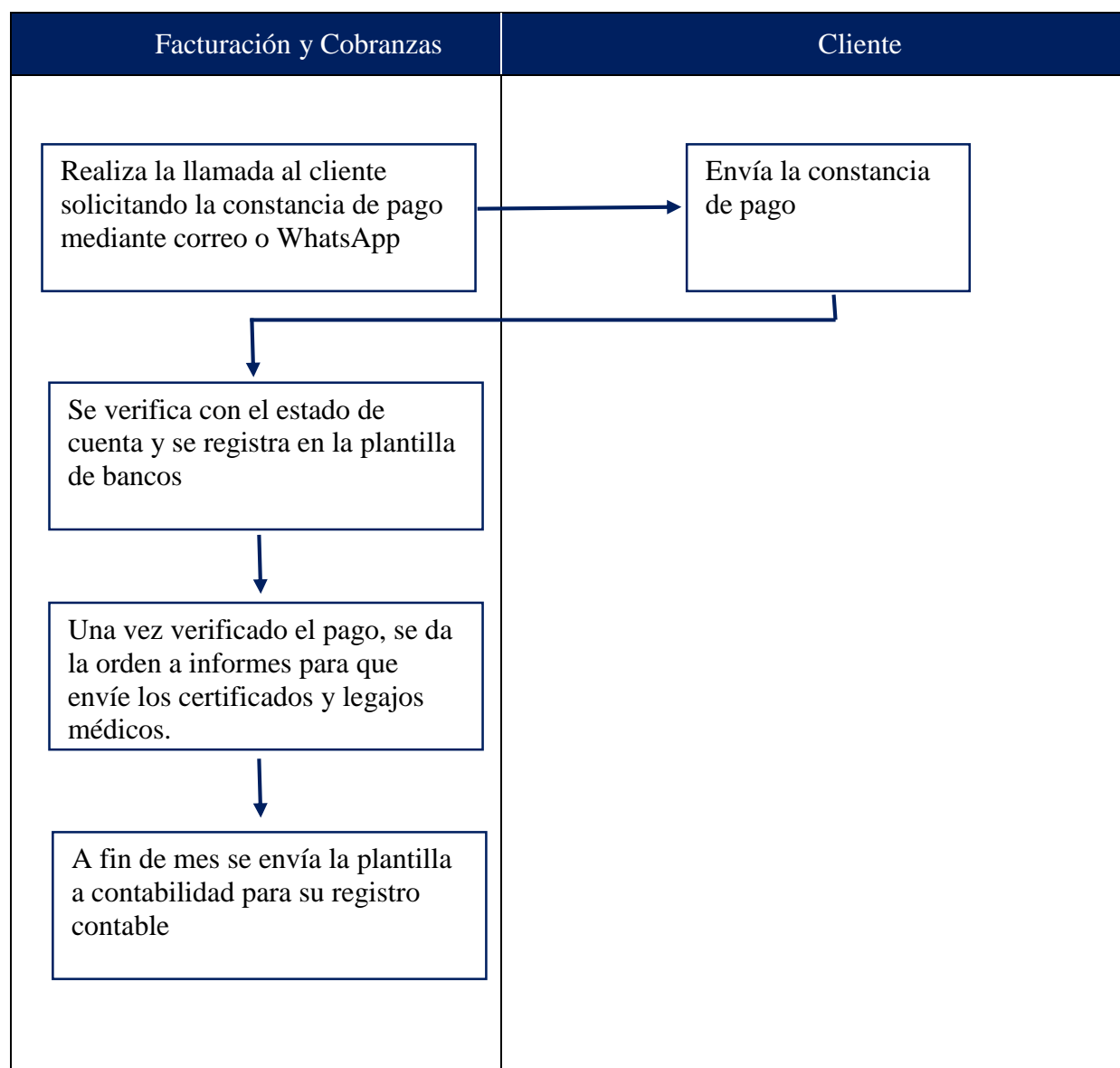
El objetivo de este procedimiento es definir las responsabilidades y funciones que tiene el área de facturación y cobranzas, con respecto a la cobranza del servicio prestado al contado.


### b. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Facturación y Cobranzas	Realiza la llamada al cliente, solicitándole el voucher, transferencia o comprobante de pago mediante correo o WhatsApp	Constancia de pago
2		El cliente envía su constancia de pago.	Plantilla de bancos
3		Verifica con los movimientos bancarios y registra el ingreso en su plantilla de bancos.	
4		Da la orden a informes para que envíen los certificados médicos y legajos médicos.	
5		A fin de mes se envía la plantilla a contabilidad para su registro contable	

### c. Flujograma

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PR-SMN-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZA AL CONTADO</b>		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 2 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Facturación y Cobranzas	




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO COBRANZA AL CREDITO Y CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL		Fecha:
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 2
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Facturación y Cobranzas	

**a. Objetivo**

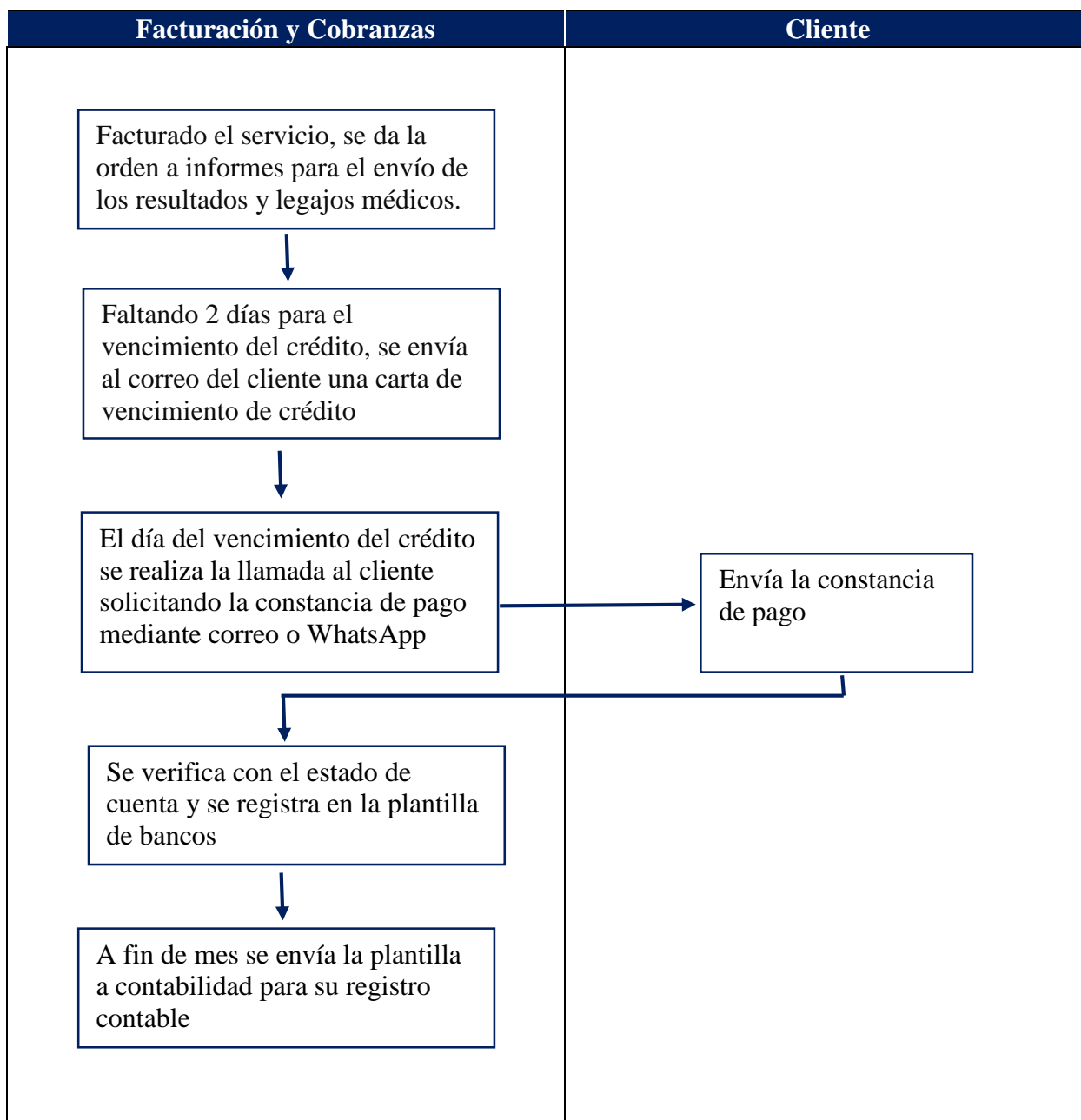
El objetivo de este procedimiento es definir las responsabilidades y funciones que tiene el área de facturación y cobranzas, con respecto a la cobranza del servicio prestado al crédito y crédito con acuerdo comercial.

**b. Descripción de actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Facturación y Cobranzas	Luego de facturado el servicio, se da la orden a informes para el envío de los resultados y legajos médicos.	Carta de vencimiento del crédito
2		Faltando 2 días para el vencimiento del crédito, se envía al correo del cliente una carta de vencimiento de crédito, haciéndole recordar que su plazo está por vencer.	
3		El día del vencimiento del crédito según la carta de compromiso firmado por el cliente, se contacta con el responsable para el respectivo cobro, solicitándole la constancia de pago del servicio.	Constancia de pago
4		El cliente envía su constancia de pago.	
5		Verifica con los movimientos bancarios y registra el ingreso en su plantilla de bancos.	Plantilla de bancos
6		A fin de mes se envía la plantilla a contabilidad para su registro contable.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PR-SMN-01
	PROCEDIMIENTO COBRANZA AL CREDITO Y CREDITO CON ACUERDO COMERCIAL	Fecha:	
		Versión: 1.0	
		Página: 2 de 2	
Unidad Administrativa Gerencia General		Área Responsable: Facturación y Cobranzas	

### a. Flujograma



## Conclusiones

De la presente investigación realizada, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en el estudio de las variables a través del método de Regresión lineal de la presente tesis, se obtuvo un  $R^2$  del 0,741 que significa que las variables están asociadas en un rango alto; así mismo un alto nivel de significancia de 0,003 que nos indica que la relación de las variables de estudio son altamente significativas; un Beta tipificado de 0,861 que nos indica que las variables influyen significativamente en la investigación y un t de student del 4,471 que nos da una fiabilidad del 95% por lo que se concluye que la variable independiente Sistema de control interno influye significativamente en la variable dependiente Cuentas por cobrar, en consecuencia, es muy importante diseñar un Sistema de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC.
2. El ambiente de control interno, no se hace presente en la empresa de Servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, no existen políticas de créditos y cobranzas que ejecuten los colaboradores teniendo como consecuencia cifras significativas en las cuentas por cobrar y estados financieros, también se detectó, que pocas veces se capacita al personal y el manual de organizaciones y funciones se encontró desactualizado, por lo que estos son factores negativos para la empresa ya que no permite la mejora eficiente del control interno.

3. Recopilada la información en el área de créditos y cobranzas, se puede ver que las cuentas por cobrar no están bien analizadas por la ausencia de un buen control interno, carencia de plantillas que permitan facilitar los datos, también se encontró un software con deficiencias, falta de un Manual de procedimientos de los créditos y cobranzas otorgados y la falta de un directorio con los datos de los clientes; por lo que en consecuencia se genera un aumento significativo en el rubro de las cuentas por cobrar según los estados financieros que presenta la empresa.
4. Se detectó que no existe un tratamiento específico para la entrega de créditos y cobranzas por lo que genera inconvenientes en las áreas responsables, ocasionando deficiencias y una posible falta de solvencia para cumplir las obligaciones de la empresa; por lo que es primordial tener los documentos de gestión actualizados, de igual forma contar con documentos que avalen el servicio prestado y documentos que definan el proceso de otorgamiento de crédito, el cual será de mucha ayuda para mantener un buen control interno en la empresa.
5. Se encontró que hay muchas empresas clientes, que no son puntuales con sus pagos según el cronograma establecido, ya que la prestación del servicio se realiza mediante comunicación verbal; también no se da un correcto seguimiento a las cuentas por cobrar; generando dificultades para el retorno del pago de los servicios brindados, lo que ocasiona tomar malas decisiones por parte de los representantes.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda que, el Gerente General de Soluciones Medicas del Norte SAC, debe compartir con todos sus colaboradores de las áreas vinculadas a las cuentas por cobrar el acceso a los documentos de gestión de la empresa para que cumplan sus funciones y sean eficientes en sus actividades, también es necesario que se capacite frecuentemente a los colaboradores especialmente a los que están vinculados con las cuentas por cobrar de la empresa, ya que esto les permitirá poseer más estrategias y conocimientos para realizar un buen análisis en los créditos y no tener dificultad para la cobranza.
2. Se recomienda a Soluciones Medicas del Norte SAC, actualizar periódicamente el Manual de Organizaciones y Funciones, en base a los cambios que se presentan en el año, y a la vez implementar un Manual de Procedimientos de créditos y cobranzas acompañado de sus respectivas políticas; y ejecutarlos mediante el modelo propuesto para poseer un eficiente sistema de control interno con la finalidad que el personal desempeñe sus funciones adecuadamente y contribuya con el control interno de la empresa.
3. Con el fin de recaudar eficientemente el pago de los servicios otorgados a las empresas clientes, es necesario que Soluciones Medicas del Norte SAC, evalúe al cliente; y al momento de dar el crédito simple, solicitar al cliente una carta de compromiso; y si es un cliente con acuerdo comercial, un contrato elaborado con apoyo del asesor legal; para que avale la prestación del servicio y de garantía al momento del cobro. Es necesario que se tenga establecido una base de datos de los clientes, así como sus plantillas que le permitan facilitar el análisis de los créditos y proporcionar un reporte actualizado al momento en que se solicite.



4. Se recomienda que Soluciones Medicas del Norte SAC, prestar los servicios de la central de riesgo como: Infocorp, Equifax o Sentinel; ya que existe un alto porcentaje de cuentas por cobrar que se ven reflejados en los estados financieros y estos provienen de clientes que tienen deudas por créditos otorgados sin ninguna garantía, y que perjudica a la solvencia de la empresa.
5. Se recomienda que Soluciones Medicas del Norte SAC, adquiera un software más implementado, actualizado para que las áreas relacionadas a las cuentas por cobrar estén al tanto de los movimientos que se realizan en la empresa.

## Referencias

1. ACCION InSight. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Boston. Recuperado el 03 de 04 de 2020, de [https://www.academia.edu/6898617/Mejores\\_Pr%C3%A1cticas\\_en\\_Estrategias\\_de\\_Cobranza](https://www.academia.edu/6898617/Mejores_Pr%C3%A1cticas_en_Estrategias_de_Cobranza)
2. Alvin A., A., Randal J., E., & Mark S., B. (2007). *Auditoría Un enfoque integral* (Decimoprimer edición ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) Mexico: Pearson. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de <https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-un-enfoque-integral/>
3. Alvino Sayago, J. L., & Rivera Aguirre, K. (2018). *El control Interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la Rentabilidad de K'Feso SAC Puente Piedra 2017*. Tesis, Lima-Perú. Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21945/Alvino%20Sayago%2c%20Jorge%20Luis-Rivera%20Aguirre%2c%20Kenner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Aprendiendo Ratios Financieros. (17 de 06 de 2017). Clasificación de Ratios Financieros. Recuperado el 25 de 02 de 2020, de [http://lopezvitorrobinsonangel.blogspot.com/2017/06/clasificacion-de-ratios-financieros\\_17.html](http://lopezvitorrobinsonangel.blogspot.com/2017/06/clasificacion-de-ratios-financieros_17.html)
5. Arana Mera, J. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley SAC - Trujillo 2017*. Tesis, Trujillo-Perú. Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13515/Arana%20Mera%20Jacklyn%20Milagritos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Arbulú, J. (2006). *La PYME en el Perú*. Recuperado el 10 de 04 de 2020, de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
7. Atancuri Castillo, D. (2017). *Examen especial al componente cuentas y documentos por cobrar de la empresa TUGALT S.A, de la ciudad de Riobamba, en el periodo 2017*. Tesis, Riobamba-Ecuador. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4566/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0006.pdf>

8. Cardozo, B. (23 de 02 de 2018). *Actualicese*. Obtenido de <https://actualicese.com/pap/la-importancia-de-unas-buenas-politicas-contables/>
9. Cardozo, E., Velasquez de Naime, Y., & Rodriguez Monroy, C. (2012). *El concepto y la clasificación de PYME en America latina*. Artículo Científico. Recuperado el 10 de 04 de 2020, de [http://oa.upm.es/10940/2/Actas\\_del\\_Congreso\\_theibfr\\_CardozoNaimeMonroy%5B1%5D.pdf](http://oa.upm.es/10940/2/Actas_del_Congreso_theibfr_CardozoNaimeMonroy%5B1%5D.pdf)
10. Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (s.f.). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Recuperado el 25 de 07 de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
11. Chavez Fernandez, Y., & Loconi Leon, J. (2018). *Evaluación de la Gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las politicas de creditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC,2015. Propuesta de Mejora*. Tesis, Chiclayo-Perú. Recuperado el 03 de 01 de 2020, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\\_ChavezFernandezYsela\\_LoconiLeonJenny.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf)
12. Culquicondor Neira, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestion de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.* Tesis, Piura-Perú. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Douglas R, E., John D, F., & John D, S. (2000). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=isR9DyNXdDwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
14. Espín Castro, D., & Campoverde Calderón, A. (2018). *Diseño del manual de politicas de credito y cobranza para Livestravel S.A.* Tesis, Guayaquil-Ecuador. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20politicas%20de%20credito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>

15. Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: ECOE. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
16. Fons Social Europeu. (25 de 11 de 2012). *Catalunya Emprén*. Obtenido de [http://xarxaempren.gencat.cat/web/.content/07recursos/fixters/2\\_ratis\\_financers\\_CAS\\_tm141\\_44444.pdf](http://xarxaempren.gencat.cat/web/.content/07recursos/fixters/2_ratis_financers_CAS_tm141_44444.pdf)
17. García, I. (15 de 05 de 2018). *Economía*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros>
18. Gómez Sánchez, M., & Gómez Sánchez, J. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad "MONTESSORI"*. Tesis, Guayaquil-Ecuador. Recuperado el 25 de 10 de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>
19. Holded. (11 de 10 de 2017). *Holded*. Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>
20. Janampa Loyola, J., Asparrin Muñoz, A., & Sihui Carlos, B. (2017). *Política de ventas al crédito y su influencia en el capital de trabajo de la empresa Importaciones Real AUTOMOTRIZ S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho período 2015*. Tesis, Lima-Perú. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/119/Pol%C3%ADtica%20de%20ventas%20al%20cr%C3%A9dito%2031.08.2017%20final%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. López Pinargote, W. (2017-2018). *Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable en el Hospital Neumológico Alfredo J. Valenzuela*. Tesis, Guayaquil. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28745/1/TESIS%20L%C3%93PEZ%20ROBERTO-1.pdf>
22. Medina Llatas, D. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz*. Tesis, Tarapoto-Perú. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de

- [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1556/Deisi\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1556/Deisi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
23. Melgar Nájera, O. A. (04 de 12 de 2011). *NIIF para PYMES*. Recuperado el 12 de 04 de 2020, de <http://deniifparapymessetrata.blogspot.com/2011/12/importancia-de-la-aplicacion-de-niif.html>
  24. Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *NIC 1. Presentación de Estados Financieros*. Recuperado el 28 de 02 de 2020, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/NIC01\\_04.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC01_04.pdf)
  25. Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/niif/NIIF9\\_2014\\_v12112014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf)
  26. Muñiz Muñiz, W., & Mora Reyes, W. (2017). *Propuesta de control Interno para cuentas por cobrar en la Empresa Promocharters*. Tesis, Universidad de Guayaquil. Recuperado el 09 de 01 de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
  27. Muñoz Ponce, J. C. (2016). *Control Interno de Cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015*. Tesis, Babahoyo-Ecuador. Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5107/1/TUBCYA005-2016.pdf>
  28. Olmedo Gonzáles, P. (17 de 06 de 2005). *Contabilidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/>
  29. Ortega Garibay, J. (2018). *El control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur-Lurin 2018*. Tesis, Lima-Perú. Recuperado el 05 de 03 de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/563/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LA%20EMPRESA%20DISTRIBUIDORA%20DE%20ALIMENTOS%20SUR%20E2%80%93%20LUR%C3%8DN%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Peralta Huaman, F. L., & Neyra Carrillo, E. (2019). *Control Interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC Lambayeque 2017*. Tesis, Pimentel-Perú. Recuperado el 27 de 12 de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5920/Peralta%20Huam%c3%a1n%20%26%20Neyra%20Carrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Pico Meza, E. (2018). *Control Interno Administrativo y Financiero Aplicado a la cuentas por cobrar, para mejorar la gestion de la Empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabí*. Tesis, Manta-Manabí-Ecuador. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1087/1/ULEAM-CT.AUD-0029.pdf>
32. Samamé Gallo, D. (2016). *Procedimientos de control Interno de las cuentas por cobrar de la empresas de servicios del peru: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016*. Tesis, Trujillo-Perú. Recuperado el 20 de 12 de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1132/CONTROL\\_INTERNO\\_SAMAME\\_GALLO\\_DORALIZA\\_ASTRID.pdf?sequence=3](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1132/CONTROL_INTERNO_SAMAME_GALLO_DORALIZA_ASTRID.pdf?sequence=3)

# Anexos

**Propuesta de carta de compromiso de pago**

**Soluciones Médicas**  
Salud Ocupacional  
**CARTA DE COMPROMISO DE PAGO**

Nº 00001-202\_-AD-SMN

Chiclayo; \_\_ de \_\_\_\_\_ del 202\_

Señores:

EMPRESA XYZ S.A.C

Av. Miguel Grau Nro. 258 Dpto. 800

Chiclayo – Santa Victoria

Por medio de la presente, EMPRESA XYZ SAC. Con domicilio en Av. Miguel Grau Nro. 258 Dpto. 800, Chiclayo – Santa Victoria, con N° de RUC: 20526589712, me comprometo a realizar el pago correspondiente por la prestación de los servicios de EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES Y PRUEBAS COVID, realizado a mis colaboradores por el tiempo que dure el servicio prestado.

Sin Otro particular me despido de

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Gerente Responsable



**Propuesta de comunicado de vencimiento de crédito****COMUNICADO DE VENCIMIENTO DE CRÉDITO**

Estimado Cliente

Empresa XYZ SAC

Reciba nuestro cordial saludo, del Área de Facturación y Cobranzas.

A través de la presente se le comunica que su crédito otorgado al día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_ vence en los próximos 02 días.

Por favor solicitamos su apoyo y compromiso para el pago puntual de sus obligaciones.

Chiclayo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

Atentamente  
Martha Elena Alva Vigo  
Responsable

Área de Facturación y Cobranzas  
Calle Los Cipreces Nro. 191, Urb. Los Parques - Chiclayo  
Celular: 953705171  
E-mail: facturación@solucionesmedicas.com.pe

## Propuesta de Carta de Cobranza



### CARTA DE COBRANZA

CARTA N° 00001-202\_-AD-SMN

Chiclayo; \_\_ de \_\_\_\_\_ del 202\_\_

Señores:

EMPRESA XYZ S.A.C

Av. Miguel Grau Nro. 258 Dpto. 800

Chiclayo – Santa Victoria

Me es grato dirigirme a Usted, para expresarles mi cordal saludo y a la vez hacerles llegar el detalle de sus **FACTURAS PENDIENTES DE PAGO** emitidas durante el periodo 2019, 2020 Y 2021, por el **Importe total de S/. 9,029.39** (NUEVE MIL VEINTINUEVE Y 39/100 SOLES); para su correspondiente pago, por los servicios prestados de exámenes médicos ocupacionales, así como pruebas COVID y vacunas, según su orden al personal de su Representada.

OBSERVACION	FECHA DE EMISION	FACT N°	RUC	EMPRESA	IMPORTE	ESTADO
CREDITO 30 DIAS	10/08/2021	E001 - 11620	20526589712	EMPRESA XYZ SAC	1,618.37	Pendiente
CREDITO 30 DIAS	10/08/2021	E001 - 11621	20526589712	EMPRESA XYZ SAC	5,064.00	Pendiente
CREDITO 30 DIAS	10/08/2021	E001 - 11622	20526589712	EMPRESA XYZ SAC	2,347.02	Pendiente
<b>TOTAL FACTURA PENDIENTE</b>					<b>9,029.39</b>	

Cabe mencionar que hasta la fecha no responden ni correos, ni llamadas telefónicas de los responsables de pago de su representada, mucho agradeceré se sirva disponer su cancelación de las mismas, caso contrario estaremos tomando medidas administrativas y legales que correspondan.

Sin Otro particular me despido.

Atentamente;

Administradora

Calle Los Cipreses Nro. 191, Urb. Los Parques - Chiclayo  
 Celular: 981801350  
 E-mail: administracion@solucionesmedicas.com.pe

## Plantilla del sistema elaborado en Excel, para aviso de vencimiento de crédito

BASE DE DATOS SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE (1)atom - Excel

**DATOS DE LA EMPRESA CLIENTE**

**RAZÓN SOCIAL:** INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL SAC-ISSOMEDIC **RUC:** 20551097294  
**PERSONA ENCARGADA 1:** ERIKA DIAS **Nro de CONTACTO:** 932 758634  
**PERSONA ENCARGADA 2:** Noela Vargas M **Nro de CONTACTO:** 947555278  
**CORREO:** gestionad.issomedi@gmail.com  
**CREDITO:** SI **VALORIZADO:** SI

REGISTRAR VER DATOS GUARDAR CAMBIOS ELIMINAR

Nº	RAZÓN SOCIAL	RUC	PERSONA ENCARGADA 1	Nro. CONTACTO	PERSONA ENCARGADA 2	Nro. CONTACTO	CORREO	CORREO2	CREDITO	VALORIZADO
10	CONSTRUCTORA MALAGA HERMANOS SA	20102297881	IVAN INCHOTE	945567900	HAULENY VARGAS	913305099	ivanch@bc-malaga.com		NO	NO
9	CASAZA CONSTRUCTORES S.A.C.	20477428461	GILDA CENTURION	988524006			gcenturion@habilitapenui.com		NO	NO
8	INMAC	20513250445	DR. Tony Brebat	997451541	Noela Vargas M	947555278	gestionad.issomedi@gmail.com		SI	SI
7	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL SAC-ISSOMEDIC	20551097294	ERIKA DIAS	932 758634	Noela Vargas M	947555278			SI	SI
6	LOT INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20604449204	KDARA	924740013			wrcel@rean.com.pe		NO	NO
5	REAN GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS SOC.	20604803705	WILIAN CELIS	979096006			mariake@reanperu.com		NO	NO
4	CONSORCIO FRANSAMO PERU	20605877665	GUILLERMO MANTILLA	938587409			margareth.zevallos@psahe.com		NO	NO
3	CONSTRUCTORA OAC NUEVO	20606151102	MARGORETH	945702266			admin@oacnuevo.com		SI	NO
2	HERRI PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20605946113	Luciana Cruzado Centauri	957488142			lucianac@herriperu.com		SI	NO
1	INGENIERIA CIVIL MONTAJE	20133947614	Giovanna Patricia Jacinto	976788745		074-275862	giovannap@igmail.com		SI	SI

DATOS VAL-09-2021

BASE DE DATOS SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE (1)atom - Excel

**DATOS DE LA EMPRESA CLIENTE**

**RAZÓN SOCIAL:** INMAC **RUC:** 20513250445  
**PERSONA ENCARGADA 1:** DR. Tony Brebat **Nro de CONTACTO:** 997451541  
**PERSONA ENCARGADA 2:** **Nro de CONTACTO:**  
**CORREO:** tbrebat@inmac.com.pe  
**CREDITO:** NO **VALORIZADO:** NO

REGISTRAR VER DATOS GUARDAR CAMBIOS ELIMINAR

Nº	RAZÓN SOCIAL	RUC	PERSONA ENCARGADA 1	Nro. CONTACTO	PERSONA ENCARGADA 2	Nro. CONTACTO	CORREO	CORREO2	CREDITO	VALORIZADO
10	CONSTRUCTORA MALAGA HERMANOS SA	20102297881	IVAN INCHOTE	945567900	HAULENY VARGAS	913305099	ivanch@bc-malaga.com		NO	NO
9	CASAZA CONSTRUCTORES S.A.C.	20477428461	GILDA CENTURION	988524006			gcenturion@habilitapenui.com		NO	NO
8	INMAC	20513250445	DR. Tony Brebat	997451541	Noela Vargas M	947555278	gestionad.issomedi@gmail.com		SI	SI
7	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL SAC-ISSOMEDIC	20551097294	ERIKA DIAS	932 758634	Noela Vargas M	947555278			SI	SI
6	LOT INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20604449204	KDARA	924740013			wrcel@rean.com.pe		NO	NO
5	REAN GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS SOC.	20604803705	WILIAN CELIS	979096006			mariake@reanperu.com		NO	NO
4	CONSORCIO FRANSAMO PERU	20605877665	GUILLERMO MANTILLA	938587409			margareth.zevallos@psahe.com		NO	NO
3	CONSTRUCTORA OAC NUEVO	20606151102	MARGORETH	945702266			admin@oacnuevo.com		SI	NO
2	HERRI PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20605946113	Luciana Cruzado Centauri	957488142			lucianac@herriperu.com		SI	NO
1	INGENIERIA CIVIL MONTAJE	20133947614	Giovanna Patricia Jacinto	976788745		074-275862	giovannap@igmail.com		SI	SI

DATOS VAL-09-2021

EXCELINFO  
¿Está seguro de eliminar el registro?  
SI NO

BASE DE DATOS SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE (1).xlsx - Excel

ArchivoInicioInsertarDiseño de páginaFórmulasDatosRevisarVistaDesarrolladorPower Pivot¿Qué desea hacer?

CortarCopiarCopiar formatoPortapapeles

Fuente

AlineaciónNúmero

Ajustar textoGeneralFormato condicionalDa formato como tabla

NormalBuenoIncorrectoNeutralCálculoCelda de ex...Celda vincul...EntradaEstilos

InsertarEliminarFormatoCeldasAutosumaRellenarOrdenar y filtrarBuscar y seleccionarModificar

DATOS DE LA EMPRESA CLIENTERegistro

Nº.	RAZÓN SOCIAL	RUC	PERSONA ENCARGADA	Nro. CONTACTO	PERSONA ENCARGADA	Nro. CONTACTO	CORREO	CORREO2	CREDITO	VALORIZADO
10	CONSTRUCTORA MALAGA HERMANOS SA	20102297581	IVAN MOROTE	943567400	MARLENY VARGAS	913850299	lmorote@ic-malaga.com		NO	NO
5	CASZAVA CONSTRUCTORES S.A.C.	20477248461	GILDA CENTURION	988524206			gcenturion@habilitaperu.com		NO	NO
8	INMAC	20513250445	DR. Tony Breitbat	997451541			tbreitbat@inmac.com.pe		NO	NO
7	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	20551097294	ERIKA DIAS	932 758634	Noelia Vargas M	947555278	gestionad.issomedic@gmail.com		SI	SI
6	LOT INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20600444094	KIARA	924754203					NO	NO
5	REAN GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20601803705	WILLIAN CELIS	979096506			wceliz@rean.com.pe		NO	NO
4	CONSORCIO FRANSAMO PERU	20605877665	GUSTAVO MANTILLA	926587459			mllarrae@fransamoperu.com		NO	NO
3	CONSTRUCTORA OAC NUEVO SAN MARTIN E.I.R.L.	20606151102	MARGORETH	945792166			margoreth.zevallos@ohesa.com		NO	NO
2	HERRI PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20600546113	Luciana Cruzado Centurión	957458542			administracion@grupootarrabia.com		SI	NO
1	INGENIERIA CIVIL MONTAJE	20353947614	Giovana Patricia Jacinto Santam	976798745		074-275862	giovanajpsig@gmail.com		SI	SI
0										

DATOS VAL-09-2021

Listo

[illegible]

## Estado de Situación Financiera año 2017 – 2018 – 2019

## Comparación del rubro de las cuentas por cobrar

<b>SUNAT</b> DECLARACIÓN  PAGO <b>706</b>	<b>DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA</b> <b>TERCERA CATEGORIA</b> Ejercicio gravable 2017		Copia para el Contribuyente
	RUC	20487772799	
	RAZON SOCIAL	SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE SAC	
<b>1.- ESTADOS FINANCIEROS</b>			
<b>I.-Balance General</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>Valor Histórico</b> Al 31 Dic. de 2017	
Caja y Bancos	359	931,331	
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360		
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	125,848	
Ctas por cobrar com - relacionadas	362		
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363		
Cuentas por cobrar div. - terceros	364		
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365		
Serv. y otros contratad. p anticip.	366		
Estimación de ctas cobranza dudosa	367		
Mercaderías	368		
Productos terminados	369		
Subproductos, desechos y desperdic.	370		
Productos en proceso	371		
Materias primas	372		
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	5,707	
Envases y embalajes	374		
Existencias por recibir	375		
Desvalorización de existencias	376		
Activos no ctes manten. p la venta	377		
Otros activos corrientes	378		
Inversiones mobiliarias	379		
Inversiones inmobiliarias	380		
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381		
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	516,627	
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(354,022)	
Intangibles	384		
Activos biológicos	385		
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386		
Desvalorización de activo inmoviliz	387		
Activo diferido	388		
Otros activos no corrientes	389		
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>1,225,491</b>	
<b>PASIVO</b>		<b>V.Histórico 31 Dic 2017</b>	
Sobregiros bancarios	401	16	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	21,373	
Remuneraciones y participaciones por pagar	403		
Ctas p pagar comercial - terceros	404	435,335	
Ctas p pagar comer - relacionadas	405		
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406		
Ctas por pagar diversas - terceros	407	15,074	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408		
Obligaciones financieras	409	166,927	
Provisiones	410		
Pasivo diferido	411		
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>638,725</b>	



<b>SUNAT</b> DECLARACIÓN PAGO <b>708</b>	<b>DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA</b> <b>TERCERA CATEGORIA</b> Ejercicio gravable 2018		Copia para el Contribuyente
	RUC	20487772799	
	RAZON SOCIAL	SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE SAC	

<b>1.- ESTADOS FINANCIEROS</b>		
<b>I.-Balance General</b>		
<b>ACTIVO</b>	<b>Valor Histórico</b> Al 31 Dic. de 2018	
Caja y Bancos	359	213,171
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	219,246
Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div. - terceros	364	
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	
Serv. y otros contratad. p anticip.	366	
Estimación de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderías	368	
Productos terminados	369	
Subproductos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Existencias por recibir	375	
Desvalorización de existencias	376	
Activos no ctes manten. p la venta	377	
Otros activos corrientes	378	
Inversiones mobiliarias	379	
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	577,414
Dep Imm, activ arren fin. e IME acum.	383	(427,180)
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	
Otros activos no corrientes	389	71,781
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>654,432</b>
<b>PASIVO</b>	<b>V.Histórico 31 Dic 2018</b>	
Sobregiros bancarios	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	71,952
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
Ctas p pagar comercial - terceros	404	62,426
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	19,305
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	180,059
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>333,742</b>



# REPORTE DEFINITIVO

## FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019 TERCERA CATEGORÍA - ITF

### ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20487772799	Razón Social:	SOLUCIONES MEDICAS DEL NORTE
Periodo Tributario :	201913	Número de Orden:	1000707045
Número de Formulario	0710	Fecha Presentación:	24/02/2022

### Estados Financieros

#### Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2019 )

ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	50365	Sobregiros bancarios	401	0
Inv valor razonable y disp para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	0
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	50217
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	434405	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	223380
Ctas por cob per, acc soc, dir y ger	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	19684
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimado de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	159802
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>453083</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0			
Materias aux, suministros y repuestos	373	0			
Envases y embalajes	374	0			
Existencias por recibir	375	0	Capital	414	250000
Desvalorización de existencias	376	(0)	Acciones de Inversión	415	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Capital adicional positivo	416	0
Otros activos corrientes	378	6857	Capital adicional negativos	417	(0)
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0
Inversiones inmobiliarias ( 1 )	380	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Activ adq en arrendamiento finan. ( 2 )	381	0	Reservas	420	0
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	597314	Resultados acumulados positivos	421	23953
Depreciación de 1,2 e IME acumulado	383	(422408)	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Intangibles	384	0	Utilidad del ejercicio	423	0
Activos biológicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	(60503)
Deprec act biol, amort y agota acum	386	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>	<b>213450</b>
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO</b>		
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>666533</b>		<b>426</b>	<b>666533</b>

## NOTA 2. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS

CONCEPTO	2019	2018	2017
Cientes	434,405.00	219,246.00	125,848.00

Soluciones Medicas del Norte SAC, posee un valor notable en las cuentas por cobrar derivadas de la prestación de servicios, debido al incumplimiento de los clientes, este rubro ha ido aumentando significativamente como se observa en el siguiente cuadro:

	2019	2018	2017
% de cuentas por cobrar en el periodo	26.98%	21.83%	12.27%

El cuadro nos muestra la variación porcentual de las cuentas por cobrar que existen en cada año.

	2019	2018	2017
Variación en soles en base al rubro de cuentas por cobrar	215,159.00	93,398.00	
Variación en %	98%	74%	

El cuadro nos muestra las variaciones en soles y porcentajes que aumentan en el rubro de las cuentas por cobrar de cada periodo.

Los parámetros en días de crédito utilizados para la prestación del servicio son:

	2019	2018
0 días	217,202.50	109,623.00
1 – 15 días	65,160.75	30,694.44
1 – 30 días	130,321.50	65,773.80
1 – 45 días	21,720.25	13,154.76
<b>Total</b>	<b>434,405.00</b>	<b>219,246.00</b>



## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego**, asesora de la tesis titulada:

**Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019.**

Presentado por las bachiller de la escuela profesional de contabilidad:

**Millones Ñiquen Luz Cristina**

**Millones Ñiquen Virginia del Milagro**

En mi calidad de asesora, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 16%, verificado en el reporte de originalidad del software Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al protocolo dado por la Unidad de Investigación FACEAC.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambaycque, 09 de diciembre del 2021.

  
\_\_\_\_\_  
Asesora  
**Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego**

# Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1 %
2	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %
3	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
4	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1 %
5	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1 %
7	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1 %
8	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

9	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://solucionesmedicas.com.pe">solucionesmedicas.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://docs.com">docs.com</a> Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
25	www.congresozaac.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
26	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
27	www.holded.com Fuente de Internet	<1 %
28	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Ort Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Ricardo Palma	




## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Luz Cristina / Virginia Del Milagro Millones Ñiquen / Millone...
Título del ejercicio:	SIMILITUD 1
Título de la entrega:	Propuesta de diseño de un sistema de control interno para l...
Nombre del archivo:	TESIS_TERMINADA_OK_DESPUES_DE_CORREGIR_OBS_DE_JUR...
Tamaño del archivo:	10.3M
Total páginas:	177
Total de palabras:	30,361
Total de caracteres:	161,778
Fecha de entrega:	25-feb.-2022 06:32p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1771044270

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las  
cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas  
del Norte SAC, Chiclayo, 2019**

Tesis que presenta las bachilleres  
**LUZ CRISTINA MILLONES ÑIQUEÑ**  
**VIRGINIA DEL MILAGRO MILLONES ÑIQUEÑ**

Para obtener el título profesional de  
**CONTADOR PÚBLICO**

Asesora  
**DRA. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO**

Lambayeque – Perú febrero - 2022