



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Desarrollo de herramientas de control para
mejorar los niveles de recaudación de los
ingresos propios en el HNRPP
EsSalud-2017**

David Marcial Fuentes Flores

Huancayo, 2018

Para optar el Título Profesional de
Contador Público



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

Dedicatoria:

A mi madre, por haberme apoyado en todo momento, con sus consejos, sus valores y por la motivación constante; a mis hermanos Rosario y Gustavo, por ser ejemplos de hermandad; a mi tía Juana y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

Asesor

Ma. RUBEN CALERO ROMERO

Resumen

La presente tesis brinda información sobre errores que se cometen comúnmente en la gestión de la recaudación de los Ingresos en la Seguridad Social al no dar la debida importancia a las herramientas de control interno para mantener adecuadamente los niveles de recaudación, esto servirá para poder tener un conocimiento más adecuado en áreas específicas que permitirán incrementar los niveles de recaudación de los ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, reflejando una mejor gestión financiera y presupuestal, siendo los beneficiados directos, los asegurados y usuarios en general. Es por ello que surge la necesidad de desarrollar las herramientas de control interno que permitirán mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud – 2017.

Los aspectos de investigación considerados fueron el diseño de investigación no experimental transeccional correlacional y la técnica de recolección de datos por medio de encuestas y como instrumento el cuestionario elaborado con 22 preguntas, tomando como muestra y objeto de estudio de esta investigación a los jefes y colaboradores de la División de Finanzas, Unidad de Tesorería y Presupuesto y el Área de Ingresos y Facturación del HNRPP. Posteriormente la información obtenida fue tabulada, procesada y analizada con el software SPSS. Versión 22.

Así mismo se ha identificado como Variable Independiente: Herramientas de Control, Variable Dependiente: Niveles de recaudación de los ingresos.

Los resultados obtenidos de este estudio permitirán mejorar las deficiencias de la Gestión de Recaudación de Ingresos Propios en el HNRPP- EsSalud-2017, considerando dentro de los componentes de control a la elaboración de un diseño de diagramas de flujo de los procesos y control estadístico de actividades de las áreas antes señaladas.

Finalmente se confirma que las herramientas de Control Interno permiten mejorar el flujo de actividades optimizando el sistema y superando las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios.

Este trabajo es un aporte al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé al dar a conocer la importancia que tiene el desarrollo del sistema de control interno como una herramienta importante para mejorar los niveles de recaudación en el área de ingresos y facturación, soporte importante dentro de la institución que se reflejará en el mejor servicio y atención no solo a la población asegurada, sino también a la colectividad de la región en general.

Palabras clave: Control, interno, niveles de recaudación, transeccional, variables.

Summary

The following thesis tries to provide information about some mistakes that are commonly committed in the management of the collection of Social Security Income by not giving due importance to the internal control tools to properly maintain the levels of collection, as it will serve to be able to have a better knowledge of the control in specific areas that will allow to increase the levels of revenue collection of the Ramiro Priale Priale National Hospital, consequently will be reflected in a better management and possible increase in budgetary financial management, being the direct beneficiaries the insures and users in general. That is why arises the need to develop the internal control tools that will allow improving the collection management of the Personal Income in the HNRPP - Essalud - 2017.

The research aspects considered was the design of non-experimental correlational-transsectional research and the technique of data collection by means of surveys and as an instrument the questionnaire prepared with 22 questions, taking as sample and object of study of this research the heads and collaborators of the Finance Division, Treasury and Budget Unit and the Revenue and Billing Area of the HNRPP. Subsequently, the information obtained was tabulated, processed and analyzed with the SPSS software. Version 22.

Likewise it has been identified as an Independent Variable: Control Tools, Dependent Variable: Levels of revenue collection.

The results obtained from this study will allow us to improve the deficiencies of the Management of Collection of Own Revenues in the HNRPP-EsSalud-2017 and considered within the control components to the elaboration of a design of flow diagrams of the processes and statical control of activities of the areas indicated above.

Finally it is confirmed that the Internal Control tools will allow to improve the flow of activities, optimizing the system and overcoming the deficiencies of the management of collection of own revenues.

This work will be a contribution to the Ramiro Priale Priale National Hospital by informing about the importance and development of internal control as an important tool to improve the levels of revenue collection and billing, an important support within the institution that it will be reflected in the best service and attention not only to the insured population, but also to the community of the region in general.

Keywords: Control, internal, levels of collection, transectional, variables.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Continental por haberme aceptado ser parte de ella, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante.

Agradezco a mi Asesor de Tesis Ma. CPCC. Rubén Calero Romero, por brindarme la oportunidad de recurrir a su experiencia y conocimientos y haber tenido la paciencia suficiente para ser mi guía y orientador durante todo el desarrollo de la Tesis.

Mi agradecimiento a Essalud - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé; específicamente a los funcionarios y colaboradores de la División de Finanzas por aceptar y brindar la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Finalmente agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase, durante todos los niveles con quienes compartí experiencias, amistad y motivación para seguir adelante en mi carrera profesional.

Índice

Dedicatoria:	ii
Asesor	iii
Resumen	iv
Summary	vi
Agradecimiento	viii
Índice	ix
Índice de Figuras	xii
Índice de Tablas	xiv
Introducción	xv
Capítulo I	1
Planteamiento del Estudio	1
1.1. El Problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema – Fundamentación	1
1.1.2. Formulación interrogativa del problema.....	5
1.2. Objetivos de la investigación	6
1.3. Justificación e importancia	7
1.4. Hipótesis y descripción de variables.....	8
1.5. Variables	8
1.5.1. Identificación de las variables	8
1.5.2. Operacionalización de variables	9
Capítulo II	11
Marco Teórico	11

2.1.	Antecedentes del problema	11
2.2.	Marco teórico	18
2.2.1.	Control Interno	18
2.2.2.	Sistemas de Recaudación de los Ingresos en Essalud	34
2.2.3.	La Rentabilidad	50
2.3.	Definición de términos básicos	53
Capítulo III.....		56
Metodología.....		56
3.1.	Métodos y alcance de la investigación.....	56
3.2.	Configuración de la investigación	57
3.3.	Población y muestra.....	60
3.4.	Técnicas de recolección de datos	61
3.5.	Técnicas de tratamiento de datos	62
Capítulo IV		63
Resultados y Discusión.....		63
4.1.	Descripción de trabajo de campo	63
4.2.	Tratamiento y análisis de la información.....	63
4.2.1.	Variable Independiente: Herramientas de Control Interno	64
4.2.2.	Variable Dependiente: Recaudación de Ingresos.....	78
4.3.	Pruebas de hipótesis (contrastación).....	90
4.4.	Discusión de resultados	92
4.5.	Aporte de la investigación	94

Conclusiones	96
Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	98
ANEXOS	102

Índice de Figuras

Figura N° 1 Crecimiento del PBI real mundial.....	3
Figura N° 2 Exportaciones por destino 2000 y 2011	3
Figura N° 3 Ingresos y egresos financieros 2006 -2011	4
Figura N° 4 Situación de la Reserva Técnica de EsSalud	5
Figura N° 5. Control interno	65
Figura N° 6. Modelo de control	66
Figura N° 7. Acciones de control interno	67
Figura N° 8. Adecuado control en la entidad.....	68
Figura N° 9. Mejorar la recaudación de ingresos	69
Figura N° 10. Capacitaciones al personal sobre control	70
Figura N° 11. Proceso de control interno en su área	72
Figura N° 12. Actividades de control interno	73
Figura N° 13. Aplicación de herramientas de control interno	74
Figura N° 14. Componentes de control	75
Figura N° 15. Importancia del control interno.....	76
Figura N° 16. Diseño de diagrama de flujo y control estadístico	78
Figura N° 17. Gestión de recaudación	79
Figura N° 18. Gestión de cobranza	80
Figura N° 19. Gestión de valorización, facturación y cobranzas.....	81
Figura N° 20. Efectuar el proceso de gestión de cobranzas.....	82
Figura N° 21. Reportan para la gestión de cobranzas.....	83
Figura N° 22. Procesos negligentes	85
Figura N° 23. Ética y la moral en los colaboradores	86
Figura N° 24. Procesos negligentes por directivos y colaboradores.....	87

Figura N° 25 Controles internos detecta posibles actos de dolo.....	88
Figura N° 26 Deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios	90
Figura N° 27 Flujo de Procesos general del Área de Ingresos	95

Índice de tablas

Tabla N° 1 Cuadro de operacionalización	9
Tabla N° 2 Control interno	64
Tabla N° 3 Modelo de control	66
Tabla N° 4 Acciones de control interno.....	67
Tabla N° 5 Adecuado control en la entidad.....	68
Tabla N° 6 Mejorar la recaudación de ingresos.....	69
Tabla N° 7 Capacitaciones al personal sobre control interno.....	70
Tabla N° 8 Proceso de control interno en su área.....	71
Tabla N° 9 Actividades de control interno	73
Tabla N° 10 Aplicación de herramientas de control interno	74
Tabla N° 11 Componentes de control.....	75
Tabla N° 12 Importancia del control interno	76
Tabla N° 13 Diseño de diagrama de flujo y control estadístico	77
Tabla N° 14 Gestión de recaudación	79
Tabla N° 15 Gestión de cobranza	80
Tabla N° 16 Gestión de valorización, facturación y cobranzas	81
Tabla N° 17 Efectuar el proceso de gestión de cobranzas	82
Tabla N° 18 Reportar para la gestión de cobranzas.....	83
Tabla N° 19 Procesos negligentes	84
Tabla N° 20 Ética y la moral en los colaboradores.....	86
Tabla N° 21 Procesos negligentes por directivos y colaboradores.....	87
Tabla N° 22 Controles internos detecta posibles actos de dolo.....	88
Tabla N° 23 Deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios.....	89
Tabla N° 24 Comparativa del trabajo desarrollado	95

Introducción

Esta tesis está enfocada a evaluar herramientas de control interno, a su vez dar soluciones de control interno, con la finalidad de adoptar una cultura organizacional donde el objetivo sea alcanzar mayor eficiencia en la captación de recursos para la institución; es una realidad que las actividades y procedimientos que se utilizan siguiendo un esquema tradicional dejan a un lado la medición de riesgos y controles que pueden adoptar y lograr ser más efectivos en su entorno económico y motivar a establecer un diseño y estructura de control organizado que brinde beneficios y el logro de los objetivos.

Desde la experiencia de campo, dentro de las entidades públicas, se puede exponer que el tema de control interno en nuestra cultura organizacional es poco adoptado. Investigar sobre los sistemas de control interno permite estar a la vanguardia, contribuye con las empresas e instituciones públicas, favoreciendo el crecimiento económico del país. Con seguridad la gran mayoría de las organizaciones requieren de sistemas de control para evaluar culturas de control, de tal manera que les permita mitigar riesgos en cada uno de los procesos, con la finalidad de ser más eficientes en la prestación de servicios, generando mayor crecimiento financiero y de gestión.

En síntesis, para llevar a cabo la presente investigación en el primer capítulo se ha planteado el problema ameritando los objetivos y evaluando la implementación de herramientas de control interno como instrumentos de mejoramiento en gestión; en el segundo capítulo se ha abordado el sustento teórico, para identificar y analizar las normativas y métodos de control interno, comprendidos en el Informe COSO, donde es importante explorar las estructuras de control interno funcionales, como guía para la evaluación, con la finalidad de plantear herramientas que mejoren específicamente la gestión de recaudación de ingresos propios del HNRPP. En el capítulo tres se ha desarrollado la metodo

investigativa a través de un trabajo de investigación riguroso, finalmente en el capítulo cuatro se aborda el desarrollo y la interpretación lógica de los datos obtenidos del trabajo de campo, los que se encuentran vinculados con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. El Problema

1.1.1. Planteamiento del problema – Fundamentación

La calificación de la situación institucional actual sirve de base para identificar las dificultades que afectan el desenvolvimiento de Essalud, que representan oportunidades para el mejoramiento del desempeño. Estas dificultades son las que serán abordadas en la presente investigación.

La más grande crisis del sistema financiero internacional afecta de manera directa la operación de los sistemas de salud del mundo, incluso en los países de la zona Euro (Ej. España, Italia). Ello tiene una expresión en medidas que expresan un complejo escenario regresivo, en algunos sistemas de salud de países desarrollados, los cuales son concurrentes con un escenario de ineficiencia y falta de sostenibilidad financiera de los sistemas de salud del primer mundo; además de la emergencia de nuevos problemas sanitarios y respuestas distintas desde la oferta asistencial, por la disponibilidad de nuevas tecnologías y nuevas formas de organización de los servicios de salud. El contexto internacional nos muestra que el principal desafío de los sistemas de salud en los países emergentes es su sostenibilidad en un contexto en el que el desarrollo tecnológico y los nuevos escenarios económicos y demográficos mundiales nos obligan a introducir cambios.

Orientados a atender nuevas demandas sociales que se suman a las ya existentes, la lección importante a extraer como país, en este escenario recesivo para bloques económicos importantes como el de la Unión Europea y Estados Unidos (motor

económico mundial), es saber de qué manera y cómo influyen las crisis económicas sobre la salud de la población en general y en específico la asegurada y, sobre todo, en ciertos grupos más vulnerables (niños, ancianos, etc.). Por tanto, es necesario diferenciar los efectos a corto y largo plazo, a su vez entre efectos directos e indirectos, y entre consecuencias reversibles e irreversibles que se producen. Como ejemplo, tomemos el estado de salud de las personas de la tercera edad, que se puede deber a privaciones de la infancia. En el caso particular, los efectos de las crisis económicas en el contexto de los sistemas de salud, se encuentran vinculados al contexto institucional y a la vertebración de la sociedad civil. En los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los efectos del desempleo sobre la salud dependen de la extensión de la cobertura de la seguridad social. Esto último, es lo que de alguna forma afectaría a la institución y sus asegurados. En especial consideración nos merecen los efectos de la crisis económica, sobre las personas y las familias, de un lado; y los efectos sobre los gobiernos, instituciones de seguridad social y las políticas que afectan a las personas, por el otro; además de los efectos sobre el reparto de la riqueza y las desigualdades sociales. Por lo descrito líneas arriba, las políticas macroeconómicas adoptadas por nuestro país en el ámbito monetario y fiscal permitieron enfrentar con relativa solvencia el shock externo asegurando un crecimiento del PBI en el año 2012, que fluctuó entre 5% y 6% según el Fondo Monetario Internacional (FMI) para ese año, tal como se observa en la gráfica.

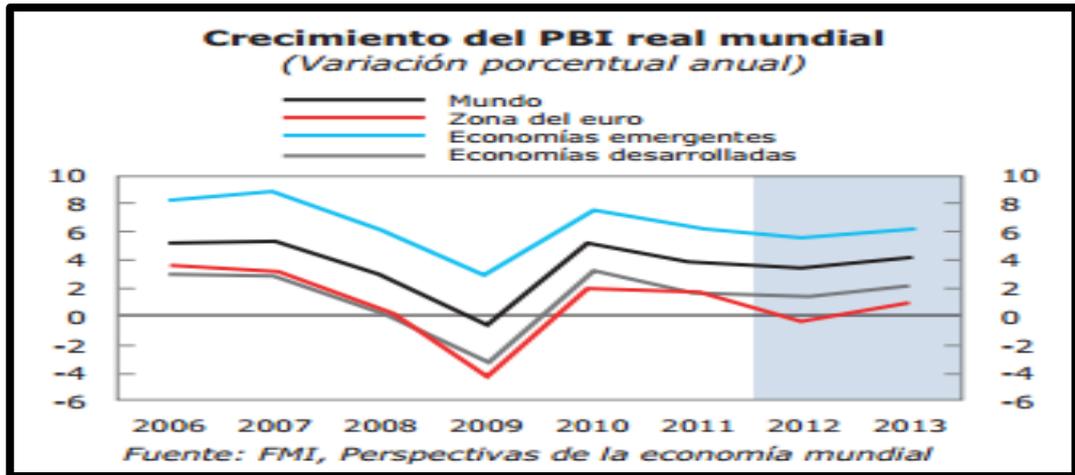


Figura N° 1 Crecimiento del PBI real mundial

Así mismo uno de los fundamentos, que permitió reducir la vulnerabilidad del Perú frente al shock externo, vino dada por la diversificación de nuestras relaciones comerciales, que al diversificar nuestra cartera de socios y además la estructura porcentual del comercio exterior, atenuaron el impacto de esa crisis europea, tal como se muestra en las siguientes figuras:

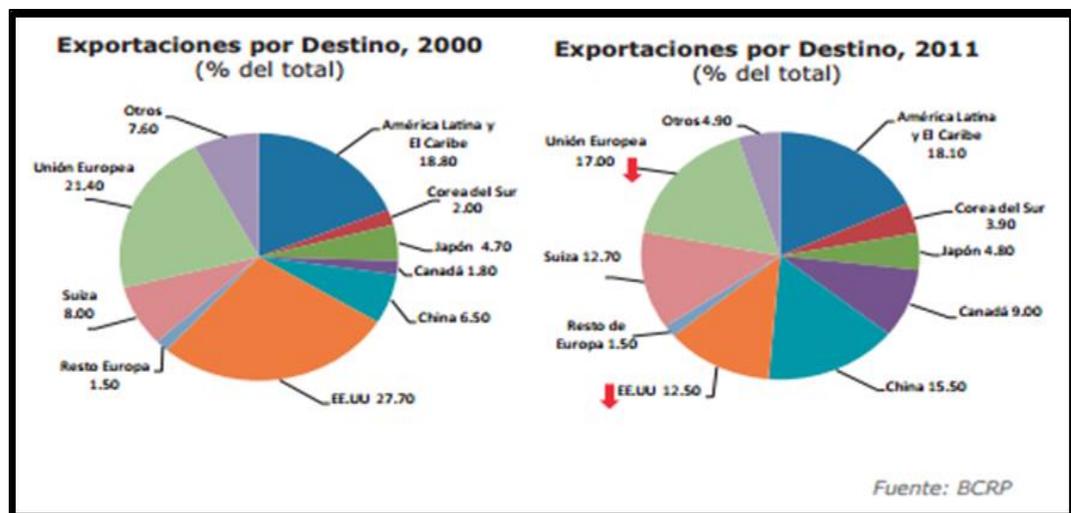


Figura N° 2 Exportaciones por destino 2000 y 2011

La problemática de la vulnerabilidad de los ingresos a futuro de Essalud en un mediano plazo, de continuar con los montos de aportaciones actualmente vigentes, fue descrita por el estudio financiero actuarial y de la gestión de Essalud realizado por la Organización Internacional del Trabajo en el año 2005. Durante el último quinquenio,

Essalud ingresó en un ciclo de crecimiento progresivo de gastos de capital, a partir de un aumento de la recaudación, como consecuencia del importante crecimiento de la población de aportantes y la existencia de ingresos extraordinarios; sin embargo, la ausencia de un diseño prospectivo de sostenibilidad financiera hizo que del 2008 al 2010 Essalud registrara déficits crecientes, que fueron cubiertos con saldos de años previos, con el uso de la reserva técnica y préstamos bancarios, dando como resultado un escenario de déficit financiero que alcanzó los 451 millones de nuevos soles, el que se observa en la siguiente gráfica:

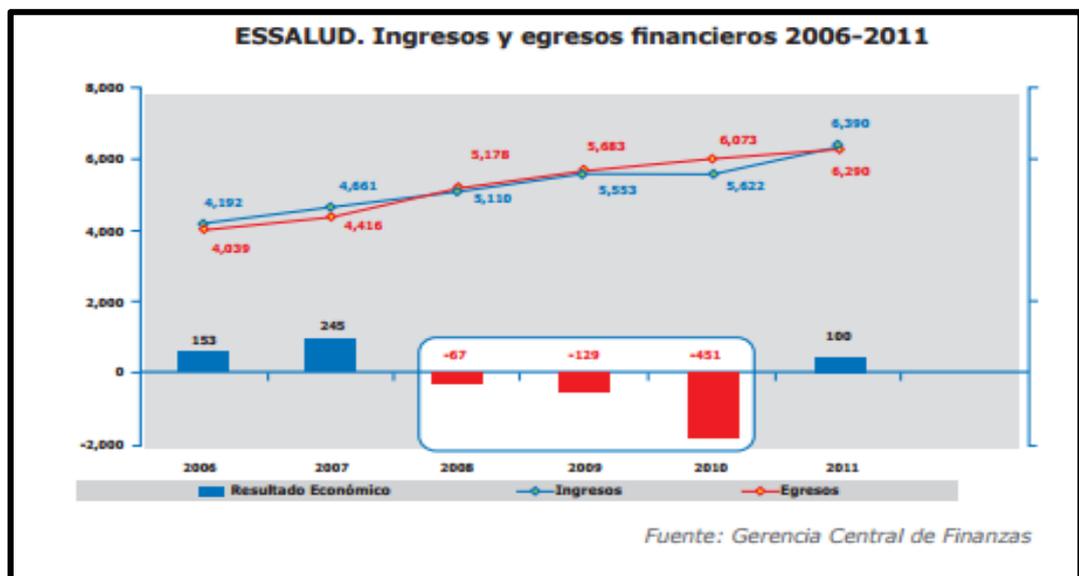


Figura N° 3 Ingresos y egresos financieros 2006 -2011

El déficit comentado puso en un alto grado de vulnerabilidad la operación de los servicios. Como consecuencia de ello, se adoptaron diversas medidas de financiamiento y austeridad, que han permitido recuperar la reserva técnica de Essalud, tal como se observa en el siguiente gráfico:

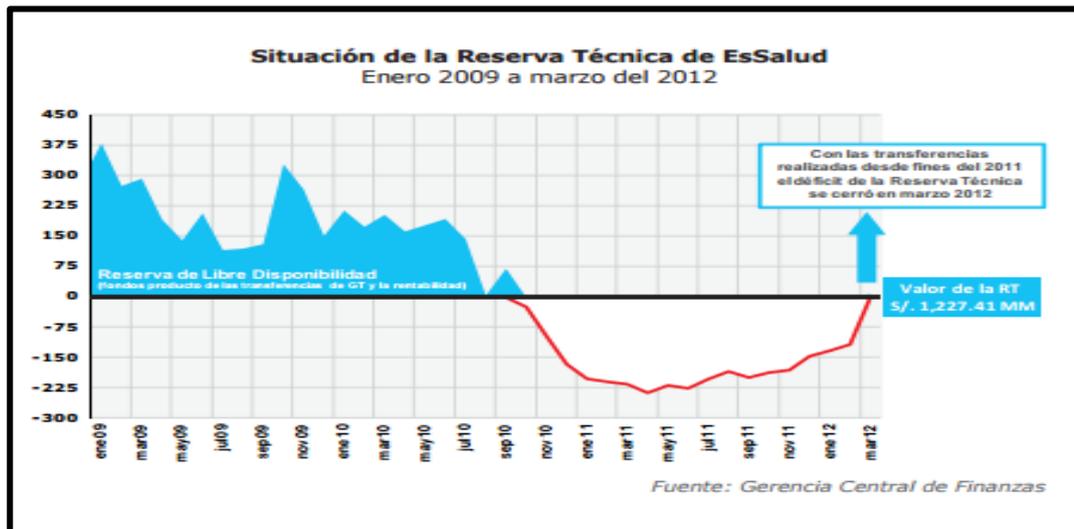


Figura N° 4 Situación de la Reserva Técnica de EsSalud

Abordada la dificultad general que atravesó Essalud como organización, ésta no es ajena al comportamiento de las Redes Asistenciales por cuanto el manejo económico y administrativo se sigue realizando en forma centralizada, limitando la operatividad en todos los ámbitos, tal es así que al tener la asignación limitada de presupuesto, los gestores de los órganos desconcentrados no prevén la necesidad de generar recursos económicos, porque no están manteniendo el equilibrio financiero, debido a que se centran en el presupuesto asignado descuidando el incremento de los niveles de recaudación de los ingresos, en consecuencia la multiplicación de las cuentas por cobrar lejos de operativizar los procesos más álgidos en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, generan como efecto los procesos ejecutados sin control, dotación inadecuada de medicamentos, compra de insumos, abastecimiento en general, incrementado la insatisfacción en los usuarios.

1.1.2. Formulación interrogativa del problema

Rojas (1983) sostiene que: “En la formulación científica del problema radican las posibilidades de su solución o que un problema bien planteado es ya la mitad de una solución” (p. 49) y más adelante precisa “El planteamiento del problema es un

proceso mediante el cual se fracciona la realidad en la mente a fin de dirigir la atención hacia una parte específica” (p. 53).

a) Problema general

¿Cómo mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – essalud-2017 con el desarrollo de herramientas de control interno?

b) Problemas específicos

- ¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – essalud-2017?
- ¿Cuáles son las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – essalud-2017?

1.2. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Desarrollar herramientas de control interno que permitirán mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017.

b) Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017.
- Determinar las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – essalud-2017.

1.3. Justificación e importancia

La presente investigación tratará de brindar información sobre errores que se cometen comúnmente en la gestión de la recaudación al no darle la debida importancia a las herramientas de control interno para mantener adecuadamente los niveles de recaudación, ya que servirá para poder tener un conocimiento del control más adecuado en áreas específicas que le permitirán incrementar estos niveles.

a) Justificación académica

La presente tesis servirá para obtener el Título de Contador Público, además servirá de aporte a la generación de conocimiento en la comunidad universitaria, para poder incentivarla y que este trabajo sea una base para que los estudiantes sigan investigando más a fondo con el transcurrir del tiempo y las diferentes situaciones del mundo.

La presente investigación dará un aporte al desarrollo de conceptos y ejemplos comunes en las empresas de prestación de servicios de salud en las que se aplican las herramientas de control interno con ciertas restricciones, inobservando procedimientos esenciales.

De igual manera se pretende que esta investigación ayude a tomar conocimiento sobre la decidía de los entes de la organización que no consideran la importancia de las herramientas de control.

b) Justificación económica

Con la presente tesis se pretende mejorar los niveles de recaudación de los ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé que se reflejará en una mejor gestión de la institución y el incremento de la gestión financiera presupuestal.

c) **Justificación social**

Con la presente investigación se trata de concientizar a los actores involucrados directamente en la gestión de la recaudación de los ingresos, ya que los beneficiados directos son los asegurados y los usuarios en general debido que al utilizar las herramientas de control interno se mejorará considerablemente la gestión que realizan, la que influye directamente en el beneficio de la población asegurada y la colectividad en general.

1.4. **Hipótesis y descripción de variables**

a) **Hipótesis general**

La estructura de control que mejorará la gestión de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud – 2017 se fundamenta en los componentes de control.

b) **Hipótesis específicas**

- Las deficiencias de gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud -2017 generan: Baja recaudación, incremento desmesurado de las cuentas por cobrar.
- Las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 son: diseño de diagrama de flujo de procesos, y Control Estadístico de actividades y procesos.

1.5. **Variables**

1.5.1. **Identificación de las variables**

a) **Variable Independiente:** Herramientas de Control

b) **Variable Dependiente:** Niveles de recaudación de los Ingresos

1.5.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 1
Cuadro de operacionalización

Estructura para operacionalizar variables					
	Variables	Variables	Operacionalización	Indicadores	Unidad de medida
Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP - ESSALUD - 2017	VI: Herramientas de Control = HC	Componentes de Control, Administración de Riesgos	$NRI = f(HC)$	Control Evaluación Actividades Información Monitoreo	Número de veces Número de sucesos Cantidad
	VD: Niveles de Recaudación de los Ingresos = NRI	Ingresos por No Asegurados Ingresos por particulares Bajas de Oficio		Aportes Soat Accidentes Atenciones	Soles Número de sucesos Cantidad
Definición conceptual	<p>Herramientas de Control: Las herramientas de control son consideradas como el fortalecimiento del control interno y la administración de riesgos, que se consideran indispensables en una organización, puesto que pueden llegar a generar elementos que permiten evitar agentes que afecten la operación de la empresa.</p> <p>Niveles de Recaudación de los Ingresos: Es la estructura organizacional de ESSALUD en lo económico que se constituye en la base a partir de la cual se diseñarán las formas de recaudación que permitirán mantener el equilibrio financiero institucional</p>				
Definición operacional	<p>Herramientas de Control: Las herramientas de control son conocidas también como el fortalecimiento de medidas de control y la administración de riesgos conocidos como dos elementos de suma importancia dentro de una organización, además de estar relacionados entre sí en el desarrollo habitual de las operaciones de toda organización.</p> <p>Niveles de Recaudación: Son los elementos de la teoría y la política institucional y de la administración que participan en la conformación de los ingresos financieros y participan en la conformación de los ingresos tributarios.</p>				

Según el Título de la presente investigación “Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud – 2017” se identifican las variables en función al comportamiento metodológico de estas, por tanto la Variable Independiente identificada son las Herramientas de Control Interno cuyas dimensiones de caracterización son: componentes de control y administración de riesgos, en tanto la variable dependiente son los Niveles de Recaudación cuyas dimensiones de caracterización son: Ingresos por no asegurados, ingresos por particulares y bajas de oficio, consecuentemente la operacionalización de la presente investigación se expresa en que los niveles de recaudación de los ingresos va a estar igual o en función

a las herramientas de control, las que serán evaluadas con los indicadores de control, evaluación, actividades, información y monitoreo para la variable independiente, utilizando las unidades de medida como número de veces, número de sucesos y cantidad, en tanto la variable dependiente será evaluada con los indicadores de aporte, Soat, accidentes y atenciones cuyas unidades de medidas son soles, número de veces, numero de sucesos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

- a) **Ortiz M.D. (2011) “Evolución del Control Interno del Inventario De Mercaderías de una Empresa Distribuidora de Libros”, Universidad Panamericana, MÉXICO.**

La presente tesis se llevó a cabo en la empresa La Gran Librería S.A., se empleó diferentes métodos de investigación para la realización del informe. Se inició con la aplicación de cuestionarios, luego se hicieron observaciones, entrevistas y notas; se recabó información de la empresa, y se hizo, un breve, pero necesario conocimiento general de los departamentos que generan información para el registro contable. Con el conocimiento obtenido se llegó a la definición del problema el cual es resolver el inventario de libros.

Ya con la identificación del problema fue necesario consultar teoría en diferentes bibliografías, para tener conocimiento en cuanto a técnicas de procesos de inventarios físicos y así resolver la situación identificada. Los libros, que son parte del inventario físico de la institución y que se eligieron para este proceso son originarios de diferentes países tales como México, Colombia y España. Se hace referencia a este dato ya que la empresa cuenta con el 88%, de libros importados, lo que indica que este porcentaje se convierte en cuentas por pagar, he ahí la importancia que se tiene al realizar inventarios físicos, porque de lo contrario originarían inestabilidad económica a la empresa.

De los resultados obtenidos, se hicieron pruebas con análisis de porcentajes en los Estados Financieros, y se obtuvieron índices que ayudan a definir el problema actual. De la misma forma se realizó un análisis FODA que evidenció deficiencias

organizativas y administrativas en lo que se refiere al procedimiento en el momento de llevar a cabo el inventario físico.

b) Vedga C. J. (2006) “Sistema De Gestión Para El Control Interno De Inventarios En La Empresa AGRORAB CÍA LTDA.” Universidad Internacional del Ecuador, ECUADOR.

En esta tesis se aprecia que un Sistema de Gestión para el control interno de inventarios en la empresa AGRORAB Cía. Ltda., muestra en su capítulo I las características de la empresa Agrícola Roger Amores: sus fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, estrategias, y cuellos de botella que surgen en el desarrollo y crecimiento del sector. En el capítulo II se detalla las políticas y procedimientos internos que está aplicando la empresa actualmente.

El capítulo III detalla la propuesta del sistema de Gestión diseñado para la empresa que contiene una serie de disposiciones que permitirán a las áreas operativas del proceso conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como: manejo físico de insumos, la emisión de información correcta, oportuna y confiable que deben proporcionar las áreas respectivas para la adecuada toma de decisiones. El capítulo IV contiene una evaluación de los procesos y recopilación de criterios de los miembros de la organización.

En el capítulo V se detalla las conclusiones a las que se llega luego de realizar el trabajo de investigación y las recomendaciones que la empresa debe tomar en cuenta para mejorar sus procesos. Creo sólidamente que lo que se ha planteado es una contribución al desarrollo profesional de las organizaciones pues será una herramienta de gran ayuda para aquellas que deseen aplicar un sistema de gestión que sirva de cimiento para construir la excelencia en sus procesos de control interno para el área de inventarios.

- c) **Millán M. J. y Huamán V. M. “Control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos logísticos en Automóviles S.A”, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería UC- PERÚ – 2013.**

Los investigadores de la presente tesis expresan que la investigación fue de tipo explicativa, utilizando el método científico como método general y la investigación fue de tipo descriptiva, llegando a las siguientes conclusiones: (i) Se detectó que el grado académico que tienen los empleados no es el perfil deseado y adecuado para el área y se consideró como una debilidad dentro de la gestión, asimismo la parte directiva, gerencial y administrativa no involucran dentro de su gestión gerencial el cumplimiento de un control interno adecuado. (ii) El control de los procesos logísticos, en la empresa no se viene realizando con la frecuencia necesaria, frente a una demanda impulsada por el desarrollo y crecimiento de las operaciones logísticas, con la importancia en lograr la eficiencia y eficacia en encontrar mejoramiento sistemático continuo, donde se requiere personal especializado referentes a procesos logísticos y generar utilidades estables en beneficio de la empresa.(iii)Existe incumplimiento en las funciones establecidas en los reglamentos y parámetros de la casa matriz, los mismos que aportan a este hecho las directivas y gerencias de la empresa. Como consecuencia se encuentran deficiencias y negligencias en el control interno y los procesos logísticos.

- d) **Espinoza Q. D. (2013). “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos”; Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.**

La presente tesis analiza el caso del control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos en el período comprendido al año 2011; el que se constituye como un factor de suma importancia al interior de las organizaciones, es por ello que resulta imprescindible contar con un buen

sistema de control interno, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. Dentro de este contexto se toman los puntos críticos de la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la municipalidad en mención, para de esta forma optimizar su rendimiento global. El tema que se investigó, está referido al control interno, que es un proceso integrado, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos son efectuados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Los problemas o deficiencias por los que viene atravesando la Municipalidad de Chorrillos con respecto al tema tratado se dan mayormente debido a que muchas veces carecen de una adecuada planificación, las que son detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión, debiendo ser comunicados a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Para poder dar respuesta a estas deficiencias, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas utilizándose el programa SPSS versión 19, haciendo uso de las acciones necesarias para la óptima gestión de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. El aporte que nos brinda la tesis citada es que considera al Control Interno como un proceso contable en constante desarrollo. En el caso concreto de la Municipalidad en donde es aplicada la investigación, {estas realizada por la Gerencia y otros empleados de la entidad.

- e) **Zamata R.M. (2013). “Evaluar el estado de implementación y aplicación de sistema de control interno para el logro de los objetivos institucionales en la municipalidad**

provincial de San Román en el periodo 2014”. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

En esta tesis se plantea que una efectiva implementación del Sistema de Control Interno, trae consigo múltiples beneficios como es: prevenir y detectar irregularidades, uso indebido de bienes y recursos públicos, eliminar o reducir riesgos de corrupción, que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales, de las diferentes entidades del estado.

El presente trabajo es una evaluación del estado de implementación y aplicación del Sistema de Control Interno (SCI) para el logro de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de San Román. El trabajo de investigación se realizó a fin de determinar el estado situacional del Sistema de Control Interno en la Municipalidad provincial de San Román, cuyos resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones y reglamentos, directivas o lineamientos para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas, ello a efectos de lograr una gestión pública más eficiente y transparente para brindar mejores servicios a los ciudadanos. El presente trabajo de investigación está dividido de la siguiente manera: en el capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, los antecedentes y objetivos de la investigación; en el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación; en el capítulo III, se enfocó la metodología de la investigación; el capítulo IV, es orientado a las características del área de investigación: y por último el capítulo V, muestra mediante exposición y análisis los resultados. El objetivo es evaluar la implementación y aplicación del Sistema de Control Interno para el logro de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de San Román en el periodo 2014. Para alcanzar dicho objetivo, fue necesario la aplicación del cuestionario denominado “Medición del nivel

de madurez del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, el mismo que fue diseñado por la Contraloría General de la República y consta de 51 preguntas agrupadas en 17 principios y a su vez en cinco componentes de control interno como son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control Gerencial, Información y comunicación, y Supervisión. El aporte de la presente tesis es que ofrece la visión práctica de que el Control Interno sólo es aplicado en un 19% en la Municipalidad Provincial de San Román, siendo ello una muestra de cómo diferentes municipalidades a nivel nacional no aplican ni ejecutan de manera óptima algún sistema de control interno que haga más eficiente el gasto público.

- f) **Guerrero R.F.A., Portillo D.A.M., Zometa A.D. (2010). “Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la alcaldía municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente”. Universidad de El Salvador, San Vicente, El Salvador.**

Las Alcaldías juegan un papel importante en el desarrollo local de cada municipio, ya que generan beneficios a la comunidad en la medida que satisfacen sus necesidades, su función principal es la de promover y fomentar el desarrollo local, y para lograrlo necesitan contar con una eficiente administración.

Por tal razón es necesario que exista una adecuada organización y funcionamiento que permita lograr sus objetivos, para ello es imprescindible que se cuente con mecanismos definidos que ayuden a realizar las actividades administrativas, operativas y financieras en forma eficiente utilizando adecuadamente los recursos disponibles. Por ello, se considera importante contribuir con la Alcaldía Municipal de San Sebastián, por medio del trabajo de investigación titulado “Sistema de Control Interno con base al enfoque COSO para la Alcaldía Municipal de San Sebastián para implementarse en el año 2010”. Con el propósito de aportar una herramienta que sirva de apoyo a la máxima

autoridad de la institución, a los niveles gerenciales y demás jefaturas en el área de su competencia; que les permita mejorar la gestión y la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos institucionales. El Capítulo 1, contiene teoría relacionada con el tema de investigación estructurado en cuatro apartados: Aspectos generales sobre las Municipalidades, control interno tradicional, control interno COSO y marco legal aplicable a las Municipalidades.

La investigación materia de la presente tesis, contiene la metodología de investigación utilizada, que incluye, método de investigación, tipo de investigación, población o universo de investigación, las unidades de estudio; instrumentos de recolección de información, plan de levantamiento de datos y la forma de procesar, presentar y analizar la información recopilada.

En el capítulo 3 se presenta el análisis de la información obtenida mediante la administración de entrevistas al personal de la Municipalidad que permitieron conocer la situación actual de la Alcaldía Municipal de San Sebastián en relación a las funciones, actividades y procedimientos administrativos, operativos y financieros; asimismo, se exponen las conclusiones y recomendaciones que como grupo investigador han sido determinadas. Por otra parte, el capítulo 4 contiene el plan de intervención que representa de forma esquematizada y ordenada la programación de actividades que permitieron el desarrollo de la propuesta detallando la fecha, actividades a realizar, responsables de ejecutarlas, entre otros; y finalmente se presenta la propuesta de solución del Sistema de Control Interno. El aporte de la tesis materia de la presente que nos antecede explica de manera concreta y puntual de qué manera, a nivel histórico, el control interno se ha ido consolidando como instrumento imprescindible para hacer más eficaz la administración y la contabilidad del gasto o los activos de una empresa, citando, por ejemplo, aquel documento publicado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control Interno

Según lo expresado por Álvarez (2000) en su diccionario de auditoría, se define al control interno como:

Los procesos efectuados por la alta dirección, los entes decisores y los otros órganos gestores de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos principales: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. (p.137)

a) Definición de control interno

Tal como lo expone Granda (1998) en su Separata del curso de control interno de gestión, BELLMA:

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos adoptados por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. (p.8)

b) Importancia del control interno

Según Bonilla (1992) en su libro Métodos Prácticos de Inferencia Estadística, indica que:

La importancia del control interno para la administración y auditores independientes radica en varios factores tales como el alcance y tamaño de

la entidad comercial o financiera, en donde se ha convertido en algo tan complejo y difundido que la administración ha tenido que descansar en numerosos reportes y análisis, para controlar las operaciones con eficiencia. Por otra parte, el chequeo y revisión inherentes en un buen sistema de control interno podrá proporcionar protección en contra de la debilidad humana y reducir la posibilidad de errores o que surjan irregularidades. Así mismo resulta impráctico para los auditores hacer auditoría de la mayor parte de las compañías dentro de restricciones económicas de honorarios sin confiar en sistemas de control interno. (p.75)

Por otra parte, es de suma importancia recalcar que un control interno fuerte, incluyendo la función de auditoría interna y una auditoría externa independiente, son parte de un sano gobierno corporativo que contribuye a una relación de trabajo de colaboración entre la administración de la entidad financiera y los supervisores bancarios.

En el caso de los bancos, los elementos anteriores son de suma importancia para garantizar la seguridad y la firmeza de las operaciones, ya que pueden ayudar a crear una relación de trabajo constructiva y eficiente entre la alta gerencia del banco y los supervisores bancarios.

c) Características del control interno

Bosco (1972), indica que:

Es importante tener presente que el control interno puede ayudar a que una organización logre sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, a prevenir la pérdida de recursos, asimismo puede contribuir a la obtención de información financiera fiable, reforzar la confianza del cumplimiento de leyes y normas

aplicables; en resumen, puede contribuir en una organización a llegar a donde quiere ir evitando peligros y sorpresas en el camino. (p.40)

Sin embargo, sin dejar de lado lo expuesto en el párrafo anterior, debemos tener presente que un control interno por sí solo no puede garantizar el éxito de una organización, ni siquiera su permanencia, ya que un control interno eficaz solo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una organización, partiendo de la premisa de que somos los seres humanos los que damos vigencia a las medidas que se implementen, así como somos los seres humanos los que seguimos o desviamos las rutas establecidas, por lo que podemos generar eficiencia o abrir las puertas para que se lleven a cabo actos de corrupción o de otra índole que afecten la consecución de los objetivos de una organización.

Tomando como base lo expuesto tenemos las siguientes características para un control interno:

- El control interno es un proceso y un medio para alcanzar un fin y no es un fin en sí mismo.
- El control interno se lleva a cabo por las personas que actúan en todos los niveles no es solamente manuales de organización y procesos automatizados.
- El control interno puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total de la eficacia de los controles.
- El control interno no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.
- El control interno no es un asunto de finanzas, sino es parte integral de todos los aspectos del negocio, todos contribuimos a mejorarlo.

- En el diseño e implementación de controles internos, es necesario tener presente que el exceso de controles no garantiza necesariamente que los errores e irregularidades se eviten, por lo que es muy saludable definir costos frente al beneficio en el caso de implementar controles.
- Es importante mencionar que la finalidad del control interno como tal, no es garantizar nada, sino de cooperar a que las operaciones que se lleven a cabo de la mejor manera posible, bajo las políticas, planes y programas de administración, evitando posibles desperdicios y pérdida de recursos.
- Los controles gerenciales más importantes son la supervisión, la auditoría interna y los reportes diseñados para hacer seguimiento de los sectores que representan riesgo y permitan tomar decisiones oportunas.
- El auditor interno deberá agregar valor al control interno, para que éste sea eficaz, lo cual se cumple cuando el control interno por sí mismo, permite hacer el seguimiento de todos los pasos que se observaron en una operación.

d) Control interno y dirección

Bravo (2000) da a conocer que:

Los controles internos se implementan con el objetivo de detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la organización. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. (p. 142)

Es importante para toda organización que la alta dirección efectúe una evaluación del sistema de control. La dirección general junto con los directores financieros y otros directivos clave, pueden centrar su atención en donde consideren que hacen falta controles.

Una autoevaluación superficial deberá determinar si se requiere de una evaluación más amplia y profunda y como efectuarla, en caso que la misma fuera necesaria. Asimismo, la alta dirección deberá asegurarse que se implanten procesos de supervisión continuada.

El director general es el responsable último del sistema de control interno y deberá asumir la titularidad de dicho sistema. Más que ningún otro individuo, el director general fija la pauta en las esferas más altas de una entidad, influyendo en la ética, la integridad y los demás factores para la consecución de un entorno de control favorable. En una organización grande, el director general cumple esta función liderando y dirigiendo al equipo directivo y revisando la manera en que los miembros del equipo controlan el negocio. Los directores a su vez designan al responsable de cada función dentro de su entidad y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos. De gran importancia son los directores financieros y sus equipos de personas, cuyas actividades de control consideran, tanto horizontal como verticalmente, todas las unidades operativas y demás departamentos de una organización.

e) Evaluación del control interno

Catacora (1996) indica que:

La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del

control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla. (p.220)

f) Objetivos de la evaluación del control interno

Según Bravo (1999) hace conocer que:

Entre los objetivos principales que se busca con la evaluación del control interno, se tienen los siguientes:

- Obtener un conocimiento global de la organización o del área a evaluar, así como el funcionamiento de la misma, para determinar el grado de confianza depositado en los controles internos establecidos. Lo anterior representará la base para planificar la evaluación del control interno o cualquier tipo de auditoría (p.19).
- Evaluar la estructura del control interno existente en el área o actividad sujeta a revisión, y su interrelación funcional y operativa para identificar las áreas de mayor riesgo en la ejecución de las operaciones (p.19).
- Identificar las causas específicas que originan las áreas críticas con el objetivo de desarrollar los hallazgos encontrados durante la evaluación, y presentar las recomendaciones que permitan el mejoramiento permanente del control interno, así como la posibilidad de agregar valor a los procesos (p.19).
- Establecer el grado de eficiencia y eficacia en las operaciones, salvaguarda de activos y la confiabilidad de la información (p.19).

g) Importancia de la auditoría interna en la evaluación del C.I.

García del Junco (2001), incide en que:

De acuerdo a lo estipulado por las normas para el ejercicio profesional de auditoría interna, ésta actividad debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora de los mismos. (p.120)

Por tal razón el auditor interno tiene una gran responsabilidad de velar, a través de las respectivas evaluaciones, para que el control interno sea sólido y funcione en beneficio de los resultados de la organización.

h) Momentos de realización del control interno

Holmes (1994) nos hace conocer tres momentos del control, que son:

- **Control previo:** Es el examen de las operaciones propuestas antes de la autorización para que el acto administrativo surta efectos, con el propósito de establecer su propiedad, legalidad, veracidad y conformidad. Por ejemplo, existe la necesidad de adquirir un bien o servicio, el que deberá contar con asignación presupuestaria y estar considerando dentro del cuadro de necesidades. (p.320)
- **Control concurrente:** Es el que se aplica conjuntamente a la realización de las operaciones cuya corrección se está verificando. Por ejemplo, si la compra es por adjudicación directa, deberá contar con tres cotizaciones, dependiendo del precio; para el giro del cheque, con la factura, orden de compra, guía de remisión y la conformidad de ingreso al almacén en buenas condiciones del bien adquirido. (p.322)

- **Control posterior:** Está referido a todos aquellos procedimientos administrativos diseñados con el propósito de cautelar el correcto cumplimiento de las condiciones señaladas en las normas internas de acuerdo a ley, con posterioridad a los actos propios de la ejecución. Por ejemplo, este control se puede realizar después de varios meses o al finalizar el año, en la que se verificará si la compra ha cumplido con las exigencias necesarias. (p.322)

i) **Modelos de evaluación del control interno (herramientas de control)**

El Instituto Peruano de Acción Empresarial (2010), expresa que “A nivel mundial existen diferentes enfoques de control y evaluación de riesgos para la administración” (p.130). Entre los más importantes tenemos:

- **Coso (modelo americano):** Publicado en 1992 por el Committee of the Sponsoring of Treadway Commission. Orientado al análisis y examen de control desde una perspectiva de dirección orientado a resultados.

Es un proceso ampliamente definido y llevado a cabo por la gente, diseñado para proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los siguientes objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las cifras y reportes financieros y cumplimiento de leyes y obligaciones.

Los componentes de este modelo corresponden a: ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Para el año 2004, se emite el documento Gestión de Riesgos Corporativos -Marco integrado-, también denominado COSO II, desarrollado con colaboración de Price Water House Coopers y el Instituto de

Audidores Internos de España, en donde se incluyen tres elementos más: ajuste de los objetivos, identificación de acontecimientos y respuestas al riesgo.

- **Cadbury (modelo inglés):** Orientado a la existencia de un sistema total de controles que provean la seguridad razonable de: efectividad y eficiencia de la operación incluyendo la salvaguarda de activos, confiabilidad en los reportes e información financiera protegiéndola contra ocultamientos o distorsiones, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Los elementos de este modelo corresponden a: ambiente de control enfocado al consejo de administración, identificación de riesgos, prioridades de control y objetivos, actividades de control, monitores y acciones correctivas.

- **COCO (modelo canadiense):** Orientado al proceso dinámico e integrado llevado a cabo en una organización por el consejo de administración, directores y todo el personal, diseñado para proporcionar la seguridad razonable del cumplimiento de: efectividad y eficiencia de la operación, contabilidad en los reportes financieros, de dirección y el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas.

Los elementos incluidos en este modelo son: ambiente de control enfocado a las condiciones para actuar, establecimiento de objetivos y definición de riesgos, actividades de control, monitoreo y cambios.

Los aspectos relevantes de este modelo corresponden a: el control está presente prácticamente en todas las actividades y procesos; el control implica una actividad de estudio y reflexión; el control implica aprendizaje; el control está basado en valores y en ambientes para actuar; el control es responsabilidad

y debe evaluarse; el control es confianza que genera confianza y finalmente, el control debe implicar a todos.

- **Cobit:** Es clasificado como las mejores prácticas generalmente aceptadas para el gobierno de tecnología de información, control y seguimiento.

j) Control interno basado en el método COSO

Mantilla (2003) da a conocer que:

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano De Contadores Públicos Certificados – AICPA – en 1949 y las modificaciones incluida en SAS N°55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos de América, conocida como la “Commission Treadway”, establecida en 1985 como uno de los múltiples actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado “Marco Integrado del Control Interno” (Framework Internal Control Integrated), que desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del control interno en el documento conocido como el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (p.219)

COSO es una institución creada en Estados Unidos de América por el sector privado voluntario dedicado a mejorar la calidad de los reportes financieros a través de negocios con ética profesional, efectivo control interno y un gobierno corporativo.

Esta institución fue creada en 1985 con el patrocinio de la Comisión Nacional de Reportes Financieros Fraudulentos y un sector independiente de la iniciativa privada, quienes estudiaron los factores y las causas que pudieran

conducir a reportes financieros fraudulentos y entregar recomendaciones a las empresas públicas y privadas, auditores independientes e instituciones educativas.

Las cinco principales asociaciones profesionales en los Estados Unidos de América que integran este comité son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association, AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos (American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)
- Instituto de Administración y Contabilidad (Financial Executive Institute, FEI)
- Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors, IIA)
- Instituto de Ejecutivos Financieros (Institute of Management Accountants, IMA)

En el 2001, COSO percibe la necesidad de desarrollar un marco integrado de gestión de riesgos corporativos, que define las pautas, conceptos fundamentales y terminología común en esta área. Para su desarrollo cuenta con Price Waterhouse Coopers, y en septiembre de 2004, emite el informe de Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado.

k) Control interno según criterio COSO II

El denominado “INFORME COSO” sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surge como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno.

El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender el control interno, que puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdida de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como públicas.

Debido a los requerimientos existentes para mejorar el gobierno corporativo y la gestión de riesgos a través de las nuevas legislaciones, normativas y estándares para la cotización de sociedades, se hizo necesario un marco de gestión de riesgos que facilitara los conceptos y principios más importantes y un lenguaje común, por lo que se emite el informe Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II), el que, se considera que cubre las necesidades de mejora al gobierno corporativo y gestión de riesgos.

Control interno, es una expresión que se utiliza con el objeto de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus organizaciones.

Los sistemas de control interno no operan con iguales niveles de efectividad en todas las entidades. En forma similar, un sistema de control interno en particular puede operar en formas distintas en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser “efectivo”. Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema de control interno en particular es efectivo: es un juicio subjetivo resultante de la evaluación de si los componentes, del control interno, están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo da la seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos de uno o más de los logros citados.

1) Elementos del control interno según criterio COSO II

Perdarmo (2000), expone que:

De acuerdo al documento Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (COSO II), el control consta de los siguientes componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión (p.86).

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde uno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino, es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el que más de un componente influye en los otros. Los componentes en conjunto forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

A pesar de que los criterios deben ser adecuados, esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel, en entidades diferentes. Puede haber algunos ajustes entre ellos dado que los controles pueden obedecer a una variedad de propósitos, aquellos incorporados a un componente

en el que previenen un riesgo en particular, sin embargo en combinación con otros pueden lograr un efecto de conjunto satisfactorio.

m) Ambiente interno

Kewman (1976), indica que “el núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la organización y los elementos sobre lo que descansa todo” (p.110).

El estudio del COSO II establece a este componente como el primero de los elementos y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros componentes aportando disciplina y estructura. El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por el carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la

integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma que la dirección asigna la autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla sus empleados.

- **Filosofía de gestión de riesgos:** Al evaluar el control interno se debe considerar la naturaleza de los riesgos empresariales aceptados, por ejemplo, si participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es prudente a la hora de aceptar riesgos.
- **Riesgo aceptado:** Podemos definir el riesgo aceptado como el volumen de riesgo, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor, lo anterior refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta a su vez en la cultura y estilo operativo.
- **Riesgo residual:** el riesgo residual se define como el riesgo que permanece después que la dirección desarrolla sus respuestas a los riesgos identificados.
- **Consejo de Administración o Comité de Auditoría:** La independencia de los consejeros de forma que se sometan a discusión abierta incluso de los temas difíciles, ayudarán a que un control interno sea efectivo.

n) **La Auditoría**

Según el Folleto de Intosai (2002):

La auditoría entiende y tiene las herramientas de control para concebir una idea del comportamiento de la entidad, frente a su planificación establecida en objetivos y metas; para ello la entidad contrata los servicios de los auditores en su condición de externos y/o internos”. (p.4)

Estos señores denominados auditores, para que lleguen a conclusiones sobre cómo está marchando la entidad, en cumplimiento a sus normas de auditoría, aplican toda una metodología de trabajo.

Lo que espera la entidad de los auditores, es que, al finalizar su trabajo, presenten sus informes de auditoría y en ellos reflejen las conclusiones de la gestión, en el sentido si hubo o no cumplimiento a las metas y/o objetivos establecidos por la empresa; en dichas conclusiones, los auditores tendrán que señalar las causas del incumplimiento de estos objetivos y metas si los hubiera, así como alcanzar las pautas o recetas que la entidad tendría que efectuar para subsanar dichos incumplimientos.

- **Auditoría externa:** Toda entidad, desde hace bastante tiempo, solicita que profesionales independientes, le practiquen una revisión sobre la marcha la gestión de un período determinado; en ello, quiere saber la opinión del auditor en forma general, si la entidad presentó su información financiera realmente fundamentada a los hechos vividos. Así mismo en otro informe presentan las recomendaciones o pautas, sobre cómo mejorar ciertas operaciones que resultaron ineficaces e ineficientes.
- **Auditoría interna:** En cuanto a la auditoría interna, estos profesionales trabajan, como subordinados a la entidad, diferenciándose en cuanto a la independencia mental y de criterio que deben aplicar durante su labor como auditor interno.

Los auditores internos por su naturaleza, van a ayudar a mejorar en todo momento la gestión de la entidad, porque su labor es permanente y presentan para el efecto informes sobre las desviaciones operacionales que ésta comete.

La empresa, espera del auditor interno, que lo asesore en diversos temas, sin que ello signifique que se desligue de su función de auditor.

2.2.2. Sistemas de Recaudación de los Ingresos en Essalud

El sistema de Seguridad Social en el Perú se basa en la Constitución política que, en sus artículos 10 a 12, establece el derecho universal de toda persona a la Seguridad Social y el libre acceso de las personas a las prestaciones de salud y pensiones en entidades públicas, privadas o mixtas. El sistema de seguridad social en el Perú responde a un modelo mixto porque cuenta, en materia de pensiones, con un régimen contributivo de reparto y un régimen de capitalización individual. En el caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el régimen es de naturaleza contributiva.

Los resultados del Censo Nacional de Población del 2007, revelan que en el país el 43,3% de la población cuenta con algún tipo de seguro de salud, es decir, 11 millones 599 mil 971 personas, no obstante, un 57,7% de la población se encuentra aún desprotegida.

Respecto al sistema de recaudaciones de los ingresos se indica que no es otra cosa que la captación de fondos provenientes de las prestaciones médicas brindadas a terceros en general, que no coberturan sus aportes, los mismos que prestados los servicios médicos deben ser valorizados, facturados, cobrados e ingresados a la cuenta de ingresos a la entidad. Comprendiendo que la naturaleza jurídica, legal y prestacional de Essalud no es la de generar recursos sino de prestación de servicios y que como efecto colateral y obligatorio se genera en el ínterin del desarrollo de sus actividades. Tal es así que todo el proceso de valorización, cobranza debe ser registrado en la contabilidad de la entidad con la función básica de

recaudación de efectivo al contado y las facturaciones al crédito, es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener y recuperar el dinero de la entidad en efectivo, de una empresa o de una persona a la que se le ha emitido una o más comprobantes de pago (Facturas o boletas de venta).

Las facturas son emitidas con plazos de pago. Estos términos varían ampliamente del término "al contado", que significa que la factura se debe cobrar inmediatamente, en el mismo momento. Entre las muchas formas de pago aplazado hay, por ejemplo, 30 días a partir de la fecha de factura, o 30, 60, 90, días etc. Las facturas pendientes de pago se considerarán en circulación. Las facturas que se encuentren pendientes de pago por períodos más largos que los términos indicados en la factura son consideradas atrasados.

Es el objetivo de la función de recaudación de efectivo de una empresa el recoger el dinero en su distinta presentación, de todas las facturas pendientes de pago antes de su vencimiento o poder renegociar nuevos acuerdos de pago de las que no se cobran, para garantizar que las deudas facturadas no se conviertan en dudosas o malas.

Se reitera que la captación de fondos es un proceso para conseguir fondos, y generar mayor liquidez en la entidad, mediante recursos administrativos o legales para la recuperación de adeudos a terceros particulares (usuarios en general), empresas, organizaciones y entidades gubernamentales. Aunque la expresión captación de fondos se refiere normalmente a los esfuerzos para reunir fondos para organizaciones sin fines de lucro, a veces también se utiliza para referirse a la identificación y requerimiento de pagos u otras fuentes de capital por parte de empresas con fines de lucro, como hacen, por ejemplo, los bancos en sus campañas.

El sistema de seguridad social en el Perú está integrado por:

a) ESSALUD

De acuerdo a Essalud (17 de diciembre de 2016):

Es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

- **Visión:** “Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación”.
- **Misión:** “Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

Essalud enarbola los siguientes principios de la seguridad social:

- **Solidaridad.** Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.
- **Universalidad.** Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

- **Igualdad.** La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.
- **Unidad.** Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.
- **Integralidad.** El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.
- **Autonomía.** La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

Son beneficiarios del seguro regular:

- Los trabajadores activos que laboran bajo una relación de dependencia o en calidad de socios de cooperativas de trabajadores, los trabajadores del hogar así como los pensionistas que perciben pensión de jubilación, incapacidad o sobrevivencia.
- También son asegurados regulares los trabajadores pescadores, procesadores pesqueros artesanales y trabajadores agrarios dependientes e independientes, existiendo una normatividad especial por cada sector.
- En el caso de las microempresas, los trabajadores y conductores (persona natural propietaria de la unidad económica) están comprendidos como asegurados regulares.
- Los familiares de los trabajadores llamados derechohabientes

comprenden al cónyuge (esposo, esposa) o concubino(a). (Artículo 326 del Código Civil), los hijos menores de edad o mayores de edad incapacitados en forma total y permanente para el trabajo, siempre que no sean afiliados obligatorios.

En la actualidad Essalud (04 de julio del 2017) cuenta con 10 937 079 afiliados entre titulares y derechohabientes que de manera activa hacen uso de sus servicios.

b) Seguro Integral de Salud SIS

Conforme a lo enunciado por el SIS (10 marzo de 2007):

Como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

De esta forma, está orientado a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de la población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas.

Pero el SIS también busca mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

- **Visión:** Al 2021, el acceso al ciudadano y la atención integral en salud individual y colectiva de las personas serán universales, independientemente de su condición socioeconómica y de su ubicación geográfica, con enfoques de género, de derecho en salud y de

interculturalidad. Asimismo el ciudadano y la atención pública en salud serán integrales, solidarios, equitativos, oportunos, con gratuidad en el punto de entrega, de calidad, de fácil acceso y adecuados a las características del ciclo de vida de la población.

- **Misión:** Brindar protección financiera en salud a la población del Perú, con un enfoque de equidad, eficiencia y de atención centrada en el asegurado.

Los Valores Institucionales que promulga son:

- **Compromiso:** Actuar con firmeza inquebrantable por cumplir dentro del plazo estipulado, algo que nos hemos propuesto o que debemos hacer.
- **Ética:** Demostrar comportamiento honesto, probo, transparente e intachable en el desempeño laboral y personal.
- **Trabajo en equipo:** Integrar y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones.
- **Transparencia:** Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.
- **Vocación de Servicio:** Atender con trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieran algunos de nuestros servicios.

El SIS tiene a disposición las siguientes coberturas de seguros:

- **SIS GRATUITO:** Seguro de Salud que ofrece cobertura integral sin costo alguno a personas y familias identificadas en condiciones de vulnerabilidad, entre ellas a la población calificada como pobre o pobre extremo. Asimismo, tienen acceso a este seguro los menores de 5 años, gestantes, bomberos, personas en situación de abandono y otros de acuerdo a ley. Los requisitos que se exigen para acceder a este seguro son:
 - ✓ Tener DNI o carné de extranjería
 - ✓ No contar con otro seguro de salud
 - ✓ Estar registrado en el Padrón General de Hogares (PGH) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) debiendo contar con la clasificación de pobre o pobre extremo.

- **SIS Emprendedor:** Seguro que ofrece cobertura integral a aquellos emprendedores que tributan en el Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) de la SUNAT, en las categorías 1 y 2, aportando S/ 20 ó S/ 50 mensuales. El beneficio alcanza también a sus derechohabientes sin costo adicional. Los requisitos que pide para acceder a este programa son:
 - ✓ DNI o carné de extranjería
 - ✓ No contar con otro seguro de salud
 - ✓ Ser contribuyente acogido al Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) y no contar con trabajadores dependientes.
 - ✓ Haber abonado los tres periodos tributarios anteriores a la fecha de la afiliación

- ✓ Para el caso de los hijos mayores de edad con incapacidad total y permanente para el trabajo, deberán presentar el documento que acredite su condición.

- **SIS microempresas:** Seguro de Salud dirigido a los trabajadores de la microempresa. La aportación es de S/. 15 mensuales por trabajador y el beneficio también alcanza a los derechohabientes sin costo adicional. El trabajador no realiza ningún pago. Los requisitos exigidos para este seguro son:
 - ✓ Tener DNI o carné de extranjería
 - ✓ No contar con otro seguro de salud
 - ✓ La microempresa deberá estar registrada en el REMYPE

- **SIS independiente:** Seguro de Salud que ofrece cobertura total a trabajadores independientes, estudiantes universitarios, menores dependientes, personas de la tercera edad y otros, que residen en el territorio nacional y que no cuentan con otro seguro. La aportación va de S/ 39.00 si es individual. El seguro familiar está en el rango S/ 78.00 si es el titular y 1 derechohabiente, hasta S/ 115.00 si es el titular con 3 o más derechohabientes. Los requisitos exigidos para este seguro son:
 - ✓ Tener DNI o carné de extranjería
 - ✓ No contar con otro seguro de salud

En la actualidad el SIS cuenta con 16 574 576 afiliados entre titulares y derechohabientes (de acuerdo a la última actualización realizada al 31 de diciembre del 2017) que de manera activa hacen uso de sus servicios.

c) Aseguramiento Universal en Salud (AUS)

El MINSA (03 de septiembre de 2009) declara que:

El Aseguramiento Universal es el derecho a la atención en salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional desde su nacimiento hasta su muerte. Este derecho no estaba consagrado en el país y hacerlo significa marcar un hito histórico dando al Aseguramiento Universal el carácter de profunda reforma social hacia una sociedad más justa y equitativa. La Ley 29344 o de Aseguramiento Universal en Salud, constituye uno de los acontecimientos más importantes para la salud pública de las últimas décadas.

El SIS, en el brochure un paso adelante (31 de diciembre de 2012) reseña también que:

La Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (AUS) define al Seguro Integral de Salud (SIS) como una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), cuya finalidad es financiar prestaciones de salud. Esta norma tiene en la Equidad uno de sus principios fundamentales y por ello el sistema de salud está llamado a proveer servicios de calidad a toda la población peruana, con prioridad a la de menores recursos y que se encuentra en situación vulnerable. Con el fin de superar las barreras de acceso por capacidad de pago, el sistema de salud ofrece financiamiento subsidiado para la población más pobre. El aseguramiento universal en salud en un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud que le abra las puertas a un conjunto de prestaciones preventivas, promocionales,

recuperativas y de rehabilitación, con oportunidad, calidad, eficiencia, equidad y dignidad sobre la base del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS). Fueron precisamente las regiones más pobres del país, Apurímac, Ayacucho y Huancavelica, donde se dio inicio al aseguramiento universal en Salud en salud. También se incorporaron al AUS, la provincia de Sánchez Carrión (La Libertad); el distrito de Salas (Lambayeque); los distritos del Bajo Piura (Piura) y 06 distritos de la Mancomunidad del Bajo Huallaga (San Martín). Posteriormente se incluyeron las provincias de Junín y Cusco correspondientes al VRAE; Lima Metropolitana y la Región Callao.

El Poder Legislativo (10 de abril de 2009) de acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, decreta que:

El aseguramiento universal en salud es un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad, sobre la base del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS). Teniendo como principios: La universalidad, solidaridad, unidad, integralidad, equidad, irreversibilidad y participativo; y teniendo como características el ser: obligatorio, progresivo, garantizado, regulado, descentralizado, portable, transparente y sostenible en el tiempo.

También determina que son IAFAS Essalud, El Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), Los Fondos de aseguramiento de las FF.AA. y de la

Policía Nacional, las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), las AFOCAT, las entidades de salud que ofrecen servicios de salud prepagadas, los autoseguros y fondos de salud que gestionen fondos para la cobertura de salud de modo exclusivo o en adición a otro tipo de coberturas, y otras modalidades de aseguramiento público, privado o mixto distintas las señaladas.

Están considerados en esta ley los regímenes de financiamiento a que se pueden acceder o afiliarse las personas: el contributivo, el subsidiado, y el semicontributivo, de acuerdo a las características de la población. Además establece mecanismos para evitar que los afiliados obligatorios al régimen contributivo y las personas de altos ingresos se beneficien de los subsidios previstos en esta Ley.

Las fuentes de financiamiento son los recursos asignados por el Estado a la vigencia de la Ley 29344 y los demás que se asignen posteriormente, los aportes y contribuciones que realicen los afiliados, de acuerdo con el régimen de financiamiento, los fondos que los gobiernos regionales y locales le asignen en base a la adecuación del PEAS y otros que la ley asigne.

El Plan Esencial de Atención de Salud (PEAS) como parte del aseguramiento universal, incorpora prestaciones de los diferentes niveles de atención, e incluye intervenciones preventivas, curativas y de rehabilitación, adaptadas culturalmente basadas en el modelo de atención integral.

Las enfermedades de alto costo de atención que no están incluidas en el PEAS podrán ser financiadas para la población bajo el régimen subsidiado y semi contributivo con el Fondo intangible Solidario de Salud- FISSAL.

El listado de las enfermedades que serán aseguradas, se definirán previamente por el Ministerio de Salud.

d) Empresas Prestadoras de Salud

El gobierno del Perú (31 de diciembre de 2017) define:

Las Empresas Prestadoras de Salud, más conocidas como EPS, son las empresas públicas o privadas distintas a EsSalud que proveen una cobertura adicional a la cobertura PEAS de EsSalud. Las empresas empleadoras pueden contratar una EPS para darle una cobertura adicional al PEAS a sus empleados. Como en el caso de EsSalud, el empleador será quien pague esta cobertura adicional.

La elección de la compañía aseguradora dependerá de la elección del trabajador o la de su empleador.

Se recomienda siempre contar con un Seguro de Salud para estar cubierto y preparado ante cualquier situación que le pueden pasar al trabajador o sus familiares. En algunos casos, el Estado inscribe automáticamente a los ciudadanos en algún seguro de salud, por cumplir una serie de requisitos.

Se debe saber que según la Ley 29946, luego de una desvinculación laboral, cuando se migra de una EPS a un seguro de salud privado o viceversa, estas deben cubrir las enfermedades preexistentes. Si bien se prohíbe que las aseguradoras fijen recargos individuales en las primas para permitir estos antecedentes, sí pueden tener recargos por tipo de enfermedad o producto de seguros.

En el Perú existen actualmente cuatro EPS, ellas son: Rímac, Mapfre, La Positiva Sanitas EPS y Pacífico.

e) Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

SUSALUD (31 de diciembre de 2017) Es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento.

La Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de la reforma de la salud cambia de denominación el 6 de diciembre de 2013 a través del Decreto Legislativo N° 1158, publicado en el diario oficial El Peruano.

La SUSALUD tiene potestad para actuar sobre todas las Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS) así como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), públicas, privadas y mixtas del país. Para esto, desarrolla sus acciones en base a cuatro líneas de acción:

- **La promoción y protección de los derechos en salud:** De manera que los ciudadanos conozcan sus derechos y cómo hacerlos respetar. Además de darles las herramientas necesarias con una mayor orientación para poder intervenir cuando éstos se vulneren.
- **La prevención:** A través de la supervisión de los establecimientos de salud públicos y privados que brindan un servicio de salud como a aquellas instituciones que financian dicha atención.

- **Restitución del derecho:** A través de la fiscalización se promueve el respeto a los derechos del usuario y se proponen medidas correctivas, además de hacer uso de la facultad sancionadora cuando el caso lo amerite.
- **Investigación y desarrollo:** A través de sistemas de información nacional que faciliten la toma de decisiones en el nivel técnico y político. Además de fomentar el intercambio de información y la transparencia.

f) Sistema de Pensiones

De acuerdo al MEF (15 de mayo de 2004):

El sistema previsional peruano está constituido por tres regímenes principales: el del Decreto Ley No. 19990 (denominado Sistema Nacional de Pensiones - SNP), el del Decreto Ley No. 20530 (denominado Cédula Viva) y el Sistema Privado de Pensiones (SPP). Los dos primeros son administrados por el Estado y forman parte del Sistema Público de Pensiones; mientras que el tercero es administrado por entidades privadas denominadas Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP).

- **Sistema Nacional de Pensiones – SNP:** Este sistema beneficia a los trabajadores sujetos al régimen de la actividad privada (Ley No. 4916 – Decreto Leg. No. 728), a los obreros (Ley No. 8433) y a los funcionarios y servidores públicos bajo el régimen de la actividad pública (Ley No. 11377/ Decreto Leg. No. 276) no incorporados al Régimen del Decreto Ley No. 20530. Es un sistema de reparto, el cual tiene como característica principal el otorgamiento de prestaciones fijas - sobre contribuciones no definidas - en valor suficiente para que la aportación

colectiva de los trabajadores financie las pensiones. En la actualidad, este sistema es administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Las prestaciones que otorga el SNP son cinco: (1) jubilación; (2) invalidez; (3) viudez; (4) orfandad; y (5) ascendencia.

Cabe señalar que existen pensiones que se dieron dentro del Régimen General con menos años de aportación, las mismas que respondieron a la necesidad de incluir algunas cohortes de jubilados en un régimen transitorio. Hasta 1992, se otorgaron este tipo de pensiones, las mismas que fueron denominadas Pensiones Reducidas.

- **El Régimen del Decreto Ley No. 20530:** Tiene su origen en leyes muy antiguas que concedían pensiones vitalicias a cargo del Tesoro Público a un grupo muy reducido de funcionarios del Estado, como recompensa por los servicios prestados. Con los años, el ámbito de aplicación de este régimen se fue ampliando, incluyendo más beneficiarios y con mayores beneficios. Así, fue convirtiéndose en una preocupación fiscal, no sólo porque en este sistema las aportaciones a lo largo de la vida no financian el beneficio de la pensión, sino porque la brecha entre aportaciones acumuladas y pagos de pensiones se incrementa. Cabe señalar que desde el 12 de julio de 19627 se intentó cerrar este régimen, de manera que se extinguiera cuando falleciera el último beneficiario. En tal sentido, el Decreto Ley No. 20530, promulgado el 26 de febrero de 1974, fue expedido para ordenar y restringir este sistema, en el que quedaron comprendidos únicamente los servidores públicos que se encontraban trabajando dentro de la carrera administrativa hasta el 11 de julio de 1962.

Se estima que, a esa fecha, los pensionistas y afiliados activos comprendidos en este régimen no eran más de treinta mil. Sin embargo, éste no se extinguió y, por el contrario, fue creciendo debido tanto a las leyes posteriores que ampliaron el número de personas comprendidas y beneficios otorgados. El régimen del Decreto Ley No. 20530 otorga las siguientes pensiones: (1) cesantía; (2) invalidez; (3) viudez; (4) orfandad; y (5) ascendencia.

- **El Sistema Privado de Administración del Fondo de Pensiones:** El 6 de diciembre 1992, el gobierno promulgó el Decreto Ley No. 25897 que crea el Sistema Privado de Pensiones (SPP) como alternativa a los regímenes de previsionales administrados por el Estado. El SPP, a diferencia del Sistema Público de Pensiones, es un régimen de capitalización individual, donde los aportes que realiza el trabajador se depositan en su cuenta personal, denominada Cuenta Individual de Capitalización (CIC), la misma que se incrementa mes a mes con los nuevos aportes y la rentabilidad generada por las inversiones del fondo acumulado.

En una coyuntura de inminente quiebra de los sistemas de pensiones administrados por el Estado, con la creación del SPP se buscó establecer un modelo previsional autofinanciado que asegure el bienestar de los trabajadores y sus familias, cuando éstos alcanzaran la edad de jubilación o en la eventualidad de un siniestro como la invalidez o el fallecimiento. En el SPP, la incorporación de un trabajador es voluntaria, es decir que cada afiliado elige libremente la Administradora de Fondos de Pensiones

(AFP) que maneje sus aportes. Para ello, se suscribe el Contrato de Afiliación, el mismo que entra en vigencia con el otorgamiento del Código Único de Identificación del SPP (CUSPP). A través de dicho contrato, el afiliado encarga a la AFP la administración de su Fondo de Pensiones y obtiene el derecho de recibir las prestaciones comprendidas en este sistema. Las prestaciones que otorga el SPP, al igual que el SNP, se orientan a la cobertura de los riesgos de: (1) vejez, a través de pensiones de jubilación, (2) invalidez, a través de pensiones de invalidez y, (3) muerte, mediante pensiones de sobrevivencia y pagos por gastos de sepelio.

2.2.3. La Rentabilidad

Según la expresión utilizada en Perú Contable, la rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. El concepto de rentabilidad puede hacer referencia a:

a) Tipos de rentabilidad

- **Rentabilidad económica:** Beneficio comparado con el total de recursos empleados para obtener esos beneficios. La rentabilidad económica mide la tasa de devolución producida por un beneficio económico (anterior a los intereses y los impuestos) respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto (que sumados forman el activo total). Es además totalmente independiente de la estructura financiera de la empresa.
- **Rentabilidad financiera:** Expresada normalmente en tanto por ciento, mide la rentabilidad del capital propio o rentabilidad de los accionistas. Se obtiene dividiendo el beneficio anual, una vez deducidos los intereses de las deudas o

coste del capital ajeno más el impuesto que grava la renta de la sociedad, por el valor de los fondos propios (capital más reservas), multiplicado por 100. Sumando al numerador de la anterior ratio la cuota del impuesto que grava la renta de la sociedad, se obtiene la rentabilidad financiera antes de los impuestos.

Cuando la rentabilidad económica es superior al coste del endeudamiento (expresado ahora en tanto por ciento, para poder comparar, y no en valor absoluto como anteriormente), cuanto mayor sea el grado de endeudamiento mayor será el valor de la rentabilidad financiera o rentabilidad de los accionistas, en virtud del juego del denominado efecto palanca. Por el contrario, cuando la rentabilidad económica es inferior al coste de las deudas (el capital ajeno rinde menos en la empresa de lo que cuesta) se produce el efecto contrario: el endeudamiento erosiona o aminora la rentabilidad del capital propio.

En economía, la rentabilidad financiera o «ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

b) Binomio Riesgo-Rentabilidad

En una inversión, la rentabilidad futura no es segura. Puede ser grande o modesta, puede no producirse, e incluso puede significar perder el capital invertido. Esta incertidumbre se conoce como riesgo.

La única razón para elegir una inversión con riesgo ante una alternativa de ahorro sin riesgo es la posibilidad de obtener de ella una rentabilidad mayor.

A iguales condiciones de riesgo, hay que optar por la inversión con mayor rentabilidad.

A iguales condiciones de rentabilidad, hay que optar por la inversión con menos riesgo.

Por tanto, cuanto más riesgo se asume en una inversión, más rentabilidad se exige para que sea atractiva para los inversores. Igualmente, cuanto más rentabilidad se pretende obtener, más riesgo hay que asumir.

c) **Gestión**

Fantova F. (2005) declara:

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.
- Así mismo consultado en WordReference. Gestión. También se entiende por gestión al conjunto de trámites a realizar para resolver un asunto.

(p.38)

2.3. Definición de términos básicos

- **COSO:** El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.
- **COCO:** Orientado al proceso dinámico e integrado llevado a cabo en una organización por el consejo de administración, directores y todo el personal diseñado para proporcionar la seguridad razonable del cumplimiento en los reportes financieros y de dirección y el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas.
- **Cadbury:** Orientado a la existencia de un sistema total de controles que provean la seguridad razonable de: efectividad y eficiencia de la operación incluyendo la salvaguarda de activos, confiabilidad en los reportes e información financiera protegiéndola contra ocultamientos o distorsiones, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones. Los elementos de este modelo corresponden a: ambiente de control enfocado al consejo de administración, identificación de riesgos, prioridades de control y objetivos, actividades de control, monitores y acciones correctivas.
- **Cobit:** Es clasificado como las mejoras prácticas generalmente aceptadas para el gobierno de tecnologías de información, control y seguimiento.
- **Economía:** El estudio de la manera o el modo en que las sociedades gestionan sus recursos escasos para satisfacer las necesidades materiales de sus miembros y de la transformación de los recursos naturales en productos y servicios finales que son

distribuidos y/o usados por los individuos que conforman la sociedad. Además, la economía explica el cómo los individuos y organizaciones logran sus ingresos y como los invierten.

- **Efectividad:** Logro de objetivos y metas de una organización en función de su visión y misión.
- **Eficacia:** Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.
- **Eficiencia:** Utilización de los recursos de la empresa de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos.
- **Enfoque:** Modo de observar las cosas o de tratarlas. La manera en que se aborda un problema.
- **Calidad:** Es el parámetro que permite el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control.
- **Control:** Es toda actividad dirigida a verificar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos, con la finalidad de detectar desviaciones e identificar posibles acciones correctivas.
- **Riesgo aceptado:** La cuantía en sentido amplio de riesgo, que una entidad está dispuesta a asumir para realizar su misión y visión.
- **Riesgo inherente:** Es el riesgo a que se somete una entidad en ausencia de acciones de la dirección para alterar o reducir su probabilidad de ocurrencia e impacto..

- **Rentabilidad:** Es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios y la inversión de los recursos que se utilizaron para obtenerlos.
- **Riesgo residual:** El riesgo remanente después de que la dirección haya llevado a cabo una acción para modificar la probabilidad o impacto a un riesgo..
- **Metas:** Las metas dan una visión amplia de lo que una empresa está tratando de lograr.
- **Riesgo:** Probabilidad de no obtener el resultado esperado, o de perder dinero en una inversión o préstamo. Incertidumbre respecto al resultado futuro de una inversión o préstamo. Mayor incertidumbre implica mayor riesgo.
- **Mitigar:** Algo necesita ser moderado a través de algún objeto o bien por acción de alguien específico en la materia.
- **Control:** El concepto de control ha evolucionado, antiguamente se decía que consistía en controlar cosas y gente, hoy en día habla de un nuevo concepto que es evidentemente controlar resultados, es decir cotejar las metas deseadas en la planeación, organización, aplicación y dirección en los resultados obtenidos.(i)A través del control de los resultados se evalúa el progreso en porcentajes respecto a las metas y objetivos establecidos en las fases de planeación organización, aplicación, dirección, control y evaluación.

Capítulo III

Metodología

3.1. Métodos y alcance de la investigación

a) Método general

Para Sánchez y Reyes (1996):

El método científico es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas desconocidos, procedimientos en los que se usó fundamentalmente el pensamiento lógico, éste método es la manera más sistematizada en la que el pensamiento reflexivo nos permite llevar a cabo un proceso de indagación o investigación científica. (p. 21)

Considerando la teoría expuesta, en el presente trabajo de investigación se utilizará como método general el Método Científico, puesto que se busca la verdad que se desconoce partiendo de una hipótesis determinada.

b) Método específico

Sabino (1986) señala que:

Por ser una investigación de Nivel Descriptivo, este método trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (P. 51)

En la presente tesis, como método específico se utilizará el Método Descriptivo, porque nos permitirá evaluar y describir cómo las herramientas de control interno mejora los niveles de recaudación de los ingresos en la entidad objeto de estudio.

3.2. Configuración de la investigación

a) Tipo de investigación

Según lo establecido por Tamayo, M. (2002) respecto a la investigación correlacional dice que:

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en la cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. (p.62)

Basado en Hernández, Fernández & Baptista (2006), el presente trabajo pertenece al tipo de estudio de carácter correlacional, puesto que “Se interesa en investigar por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones se manifiesta y por qué se relacionan las variables de procesos logísticos y control Interno” (p.462). Ambas teorías expuestas precedentemente se cohesionan con lo sustentado por Cazau (2006) que expresa que “las investigaciones según su concepción son puras o aplicadas” (p.123).

En el caso de la presente investigación su esencia de estudio se fundamenta en el de tipo Aplicado. Por lo tanto, las investigaciones de tipo aplicadas con características correlacionales van a medir el grado de asociación entre estas dos o más variables, esto quiere decir que van a medir cada variable presuntamente relacionada y, después miden y analizan la correlación, por supuesto estas deberán someterse a la prueba de la hipótesis. Es así como la presente tesis se encuadra perfectamente en el tipo de Investigación aplicada de carácter descriptivo correlacional por cuanto describiremos

los hechos y fenómenos observados en nuestro entorno, así mismo se van relacionar con las actividades de control a fin de mejorar objetivamente los procesos logísticos en la empresa materia de investigación seleccionada como unidad de análisis.

b) Nivel de investigación

Con respecto al nivel de investigación, Tamayo (2002) hace mención que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p. 46)

A su vez Carrasco (2006) menciona que:

La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son? ¿Dónde están? ¿Cuántos son? ¿Quiénes son? Etc. Es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, prioridades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p. 41)

Por lo tanto, la investigación se enmarca dentro del nivel o alcance de investigación descriptivo correlacional, por cuanto se conoce, se identifica y se describe las características esenciales del objeto de estudio.

c) Diseño de la investigación

Según sostienen Hernández, Fernández & Baptista (2010), la presente investigación:

Se enmarca dentro del diseño general al diseño no experimental de tipo correlacional,

de corte transeccional el que tiene como propósito medir el grado de relación entre dos o más conceptos. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones de causa efecto (p.418).

Así mismo teniendo en cuenta lo planteado por, Sierra, R. (1986):

Se puede definir específicamente como la concepción de la forma de realizar la prueba que supone toda investigación científica concreta, tanto en el aspecto de la disposición y enlace de los elementos que intervienen en ella como el del plan a seguir en la obtención y tratamiento de los datos necesarios para verificarla.

El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir la correspondencia más ajustada de los resultados de estudio con la realidad. (p.85)

El tipo de diseño de investigación es no experimental transeccional o transversal correlacional puesto, que nos describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto.

Los diseños correlacionales transeccionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales.

Basados en Sierra, R. (1986) declara: “El diseño seccional-transversal tiene lugar cuando el grupo investigado es una muestra o población, formada por determinados

grupos de edad con el fin de inferir la evolución con el paso del tiempo de la variable o variables observadas”. (p.89)

En la presente tesis utilizaremos el Diseño de Investigación correlacionales transeccionales Por cuanto en primer orden se describirá los fenómenos y hechos observados el mismo que se buscará relacionar con el modelo a aplicar para su mejoramiento, el mismo que permitirá medir la relación entre las variables en un tiempo determinado con cortes establecidos.

3.3. Población y muestra

a) Población:

Tamayo, M. (2002), define a la población como:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”. (p.98)

Carrasco (2006) nos hace de conocer que la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.236)

La población de la investigación estará conformada por el Área de Ingresos y Facturación del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de la Red Asistencial Junín conformada por 03 funcionarios y 12 colaboradores.

b) Muestra:

En la Presente investigación por sus características, tamaño poblacional, acopio de datos y tamaño, la muestra NO aplica.

Así mismo es importante señalar que el muestreo de conveniencia o por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Por lo tanto, la entidad objeto de estudio es el Área de Ingresos y facturación del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo, identificada como muestra de estudio con todos sus colaboradores. Por ello nuestra unidad de análisis materia de estudio involucra estratégicamente a 03 funcionarios y 12 colaboradores del área de Ingresos y facturación.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos que nos permitan operacionalizar la presente investigación se requiere aplicar las siguientes técnicas:

a) Técnica de análisis documental.

En este tipo de técnica utilizaremos algunos instrumentos de recolección de información: Fichas textuales y de resumen, teniendo como fuentes: Libros, tesis de pregrado, tesis de postgrado, informes y otros documentos similares los cuáles se utilizarán para la obtención de datos.

b) Técnica de la Entrevista.

En este tipo de técnica se han utilizado como instrumento de medición la guía de entrevista teniendo como informantes al Jefe de Unidad de Tesorería, al Jefe del Área de Ingresos y Recaudación, personal del área de ingresos encargados de valorizar y facturar en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale, de igual manera todos los involucrados en el estudio, a fin de corroborar los hechos materia de estudio.

c) Técnica de la Encuesta

En este tipo de técnica se han utilizado como instrumento un cuestionario de preguntas, con características de preguntas y respuesta cerradas, teniendo como informantes al Jefe de la División de Finanzas, Jefe de la Unidad de Tesorería y Presupuesto, Jefe del Área de Ingresos y Facturación y a los quince integrantes del área de Ingresos y Facturación y colaboradores de dicha entidad.

De lo esbozado líneas arriba en la presente tesis se han utilizado como técnica de recolección de datos el Análisis documental toda vez que esta técnica nos ha permitido analizar, observar y explicar los fenómenos y hechos materia de investigación de nuestra unidad de análisis. Lo mismo que hemos recurrido a los expertos de la materia como también a los funcionarios y colaboradores de la entidad con el objeto de obtener datos fidedignos los cuales serán contrastados y validados como corresponde, de igual manera a fin de validar nuestros instrumentos realizaremos una encuesta dirigida a los funcionarios y colaboradores para validarlos como corresponde.

3.5. Técnicas de tratamiento de datos

Según Carrasco (2006) define a los instrumentos de evaluación:

Como reactivos, estímulos, conjunto de preguntas o ítems debidamente organizados e impresos, módulos o cualquier forma organizada o prevista que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, actitudes manifestadas, características diversas de las personas o elementos que son materia del estudio de investigación, en situaciones de control y planificadas por el investigador. (p.334)

Considerando lo expuesto, la presente investigación ha utilizado para el tratamiento de datos el programa SPSS versión 22 para el registro, análisis e interpretación por su facilidad y manejo de información.

Capítulo IV

Resultados y Discusión

4.1. Descripción de trabajo de campo

El presente trabajo fue realizado en el campo, aplicando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para los jefes de la División de Finanzas, Unidad de Tesorería y Presupuesto y el Área de Ingresos y Facturación del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, cedieron un espacio para el desarrollo de la encuesta en el horario de trabajo de 16:00 a 17:00 horas.

Así mismo en la presente tesis se ha utilizado el instrumento denominado cuestionario, debido al grado de organización y ordenamiento de las preguntas y respuestas, por cuanto es un sistema adaptable a cualquier campo que busca una opinión generalizada de un tema en específico. Así mismo a nivel de gabinete, éstas fueron desarrolladas y evaluadas mediante la adaptación de registro de preguntas previamente validadas y valoradas. Posteriormente, estos instrumentos validados oportunamente fueron tabulados, procesados y analizados con el software SPSS. Versión 22

4.2. Tratamiento y análisis de la información

Según las estrategias del trabajo de campo, antes de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en primer orden se ha procedido a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para luego validarlos adecuadamente conforme a los procedimientos que exige el trabajo de investigación, por ello en la investigación se ha utilizado como instrumento el cuestionario, los cuales fueron aplicados a los Jefes de Finanzas, Tesorería y Área de Ingresos y Facturación del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, para garantizar los datos obtenidos en el presente estudio.

Consecuentemente, por medio del uso razonable de las variables, evaluaremos y revisaremos las 22 preguntas consecuentemente estas serán tabuladas e interpretadas siendo explicadas los resultados obtenidos, expresados según corresponde.

4.2.1. Variable Independiente: Herramientas de Control Interno

El control interno tiene como propósito garantizar la confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas, el uso adecuado de la utilización de las herramientas del control interno y describir las acciones adoptadas por los directores, gerentes, administradores y/o colaboradores en general, para evaluar y monitorear las operaciones de la entidad y proporcionar la garantía razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

a) Control interno

El propósito de esta pregunta permitirá entender si los colaboradores saben que es control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Sabe usted que es control interno?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 2 y figura N° 5 que a continuación se presentan:

Tabla N° 2
Control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	13	86,7	86,7	86,7
No	2	13,3	13,3	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

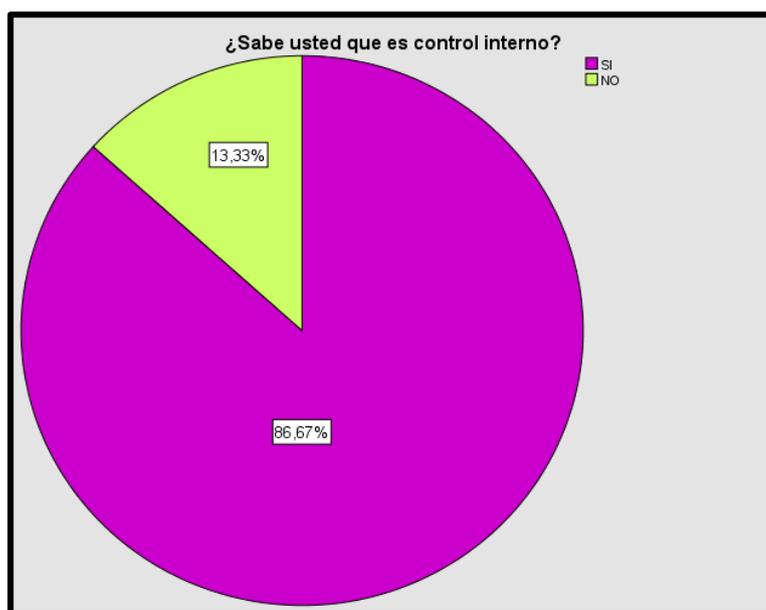


Figura N° 5. Control interno

Interpretación:

Según la tabla N° 2 y figura N° 5 se puede observar que el 86,67% manifiestan que tiene conocimiento que es control interno, mientras tanto un 13,33% de los encuestados expresan que no saben que es. Por tanto, la entidad debe tomar en consideración optar por una charla brindándoles información de control interno y poder de esa manera mejorar los conocimientos de los colaboradores del área de ingresos y facturación.

b) Modelo de control

El modelo de control nos ayudará a entender si la entidad cuenta con un plan de control y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Sabe usted, si la entidad cuenta con un plan o modelo de control?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 3 y figura N° 6, que a continuación se presentan:

Tabla N° 3
Modelo de control

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	6,7	6,7	6,7
No	11	73,3	73,3	80,0
No sabe	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

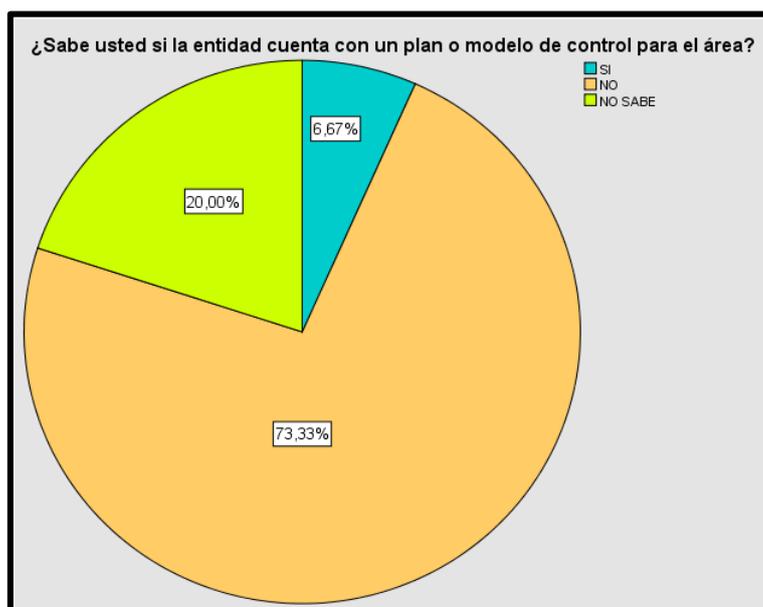


Figura N° 6. Modelo de control

Interpretación:

Según la tabla N° 3 y figura N° 6 se puede observar que el 6,67% de los encuestados expresa que sí existe un plan de control por parte de la entidad, mientras tanto el 20% manifiesta que no sabe que la entidad desarrolle un modelo de control y finalmente un 73,33% refiere que no existe un modelo de control. Por tanto la entidad debe manifestar a sus colaboradores si existe un plan de control con el que puedan contar y trabajar mejor, para que exista un mejor desempeño.

c) Acciones de control interno

Las acciones de control interno nos ayudarán a entender si la entidad cuenta con algunas acciones de control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Conoce o ha realizado algunas acciones de control

interno?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 4 y figura N° 7, que a continuación se presentan:

Tabla N° 4
Acciones de control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	40,0	40,0	40,0
No	8	53,3	53,3	93,3
No sabe	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

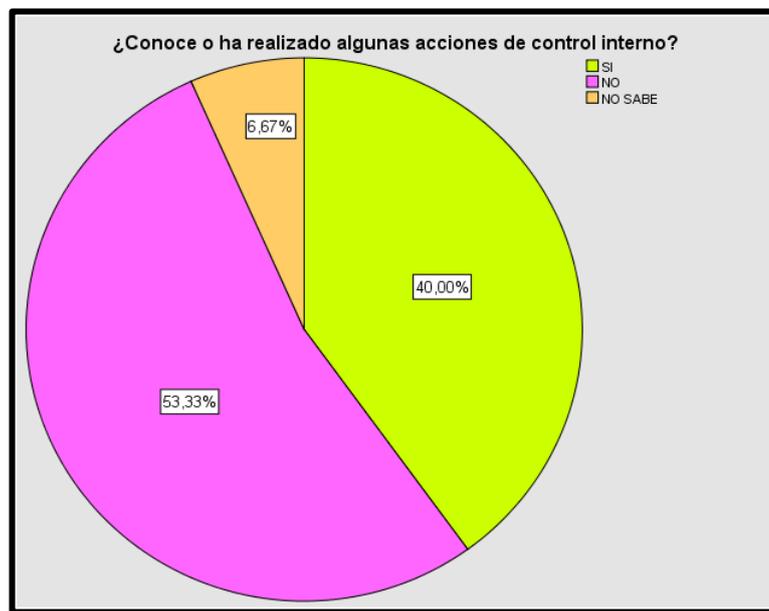


Figura N° 7. Acciones de control interno

Interpretación:

Según la tabla N° 4 y figura N° 7 se puede observar que el 6,67% de los encuestados expresa que no sabe si se realizan acciones de control interno, mientras tanto el 40% refiere que si se realizan algunas acciones para desarrollar el control interno en la entidad y finalmente un 53,33% refiere que nunca realizó acciones de control interno, es decir, que los colaboradores no tienen noción si se toman decisiones para realizar acciones de control interno en la entidad y poder mejorar la recaudación de ingresos.

d) Adecuado control en la entidad

El adecuado control en la entidad nos ayudará a entender si cuenta con un adecuado control y en función a ello, se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que se realiza un adecuado control en la entidad?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 5 y figura N° 8, que a continuación se presentan:

Tabla N° 5
Adecuado control en la entidad

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	6,7	6,7	6,7
No	11	73,3	73,3	80,0
No sabe	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

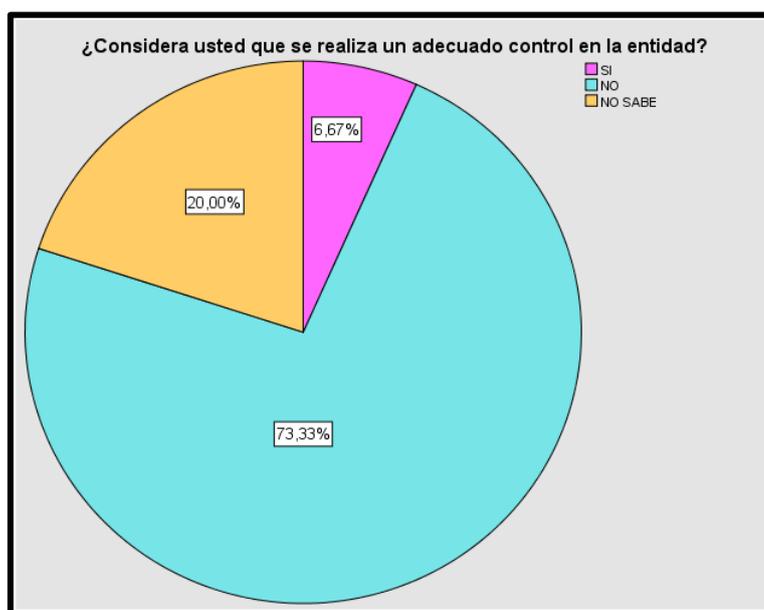


Figura N° 8. Adecuado control en la entidad

Interpretación:

Según la tabla N° 5 y figura N° 7 se puede apreciar que el 73,33% de encuestados consideran que no se realiza un adecuado control, mientras tanto un 20% refiere que no sabe si se realiza un control adecuado en la entidad y finalmente un 6,67% manifiesta que sí se realiza un adecuado control en la entidad.

Por tanto se debe tomar en consideración mostrar información del manejo de control interno de la entidad.

e) Mejorar la recaudación de ingresos

Mejorar la recaudación de ingresos nos ayudará a entender si la entidad aplica las herramientas de control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que es obligatorio la aplicación de herramientas de control interno para mejorar la recaudación de los ingresos?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 6 y figura N° 9, que a continuación se presentan:

Tabla N° 6
Mejorar la recaudación de ingresos

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 9. Mejorar la recaudación de ingresos

Interpretación:

Según la tabla N°6 y figura N° 9 se puede observar que el 100% que equivale

a los 15 encuestados manifiestan que es obligatorio la aplicación de herramientas de control interno para mejorar la recaudación de los ingresos de la entidad que permitirá el manejo adecuado de los ingresos.

f) Capacitaciones al personal sobre control interno

La capacitación al personal sobre control interno nos ayudará a entender si la capacitación brindada por la entidad ayuda a mejorar los conocimientos sobre control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre control interno?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 7 y figura N°10, que a continuación se presentan:

Tabla N° 7
Capacitaciones al personal sobre control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0,0	0,0	0,0
No	15	100,0	100,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

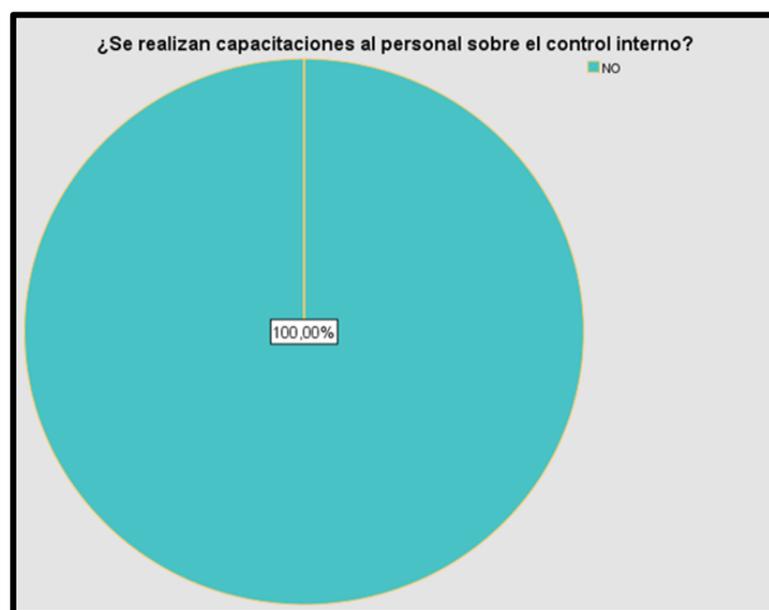


Figura N° 10. Capacitaciones al personal sobre control interno

Interpretación:

Según la tabla N° 7 y figura N° 10 se puede observar que los 15 encuestados que representan el 100% manifiestan que no existen capacitaciones de control interno. Por tanto, la entidad debe tomar en consideración realizar capacitaciones para aumentar el conocimiento de sus colaboradores, y de esa forma mejorar sus competencias y habilidades y que exista una mejor gestión del área.

g) Proceso de control interno en su área

El proceso de control interno en su área nos ayudará a entender si la entidad cuenta con un proceso de control en el área y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que el proceso de control interno en su área es?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 8 y figura N° 11, que a continuación se presentan:

Tabla N° 8
Proceso de control interno en su área

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	0	0	0	0
Regular	7	46,7	46,7	46,7
Malo	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

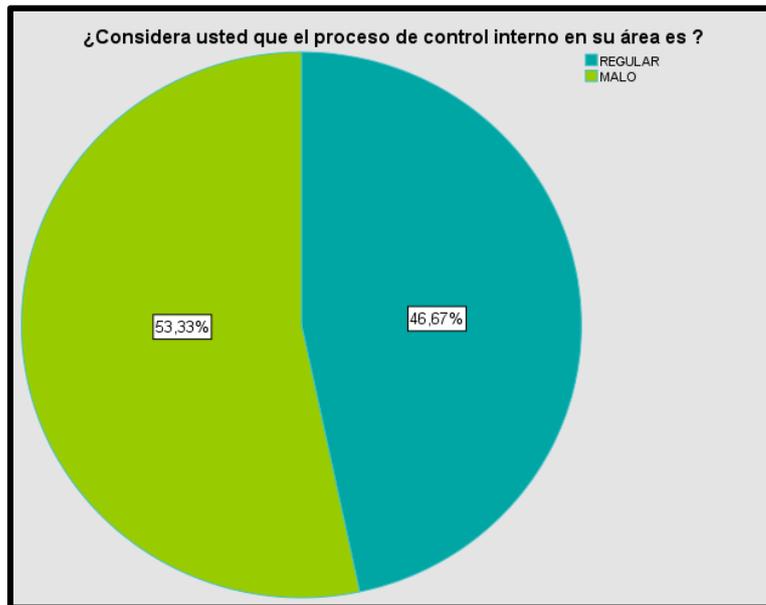


Figura N° 11. Proceso de control interno en su área

Interpretación:

Según la tabla N° 8 y figura N° 11 se puede observar que el 53,33% de los encuestados manifiestan que es malo el proceso de control en su área de trabajo, mientras tanto un 46,67% considera que es regular el proceso de control interno en su área. Por tanto al área de trabajo debe mejorar sus procesos de control interno para el mejor manejo de sus colaboradores.

h) Actividades de control interno

Actividades de control interno nos ayudará a entender si la entidad cada que tiempo realiza actividades de control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Cada que tiempo se realizan las actividades de control interno en la entidad?, obteniendo cinco alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 9 y figura N° 12, que a continuación se presentan:

Tabla N° 9
Actividades de control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 vez al mes	0	0,0	0,0	0,0
1 vez c/6 meses	0	0,0	0,0	0,0
1 vez por año	13	86,7	86,7	86,7
Constante	0	0,0	0,0	86,7
No Sabe	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 12. Actividades de control interno

Interpretación:

Según la tabla N° 9 y figura N° 12 se puede observar que el 86,67% de los encuestados manifiesta que 1 vez por año se realizan actividades de control interno en la entidad, mientras tanto el 13,33% menciona que no sabe si se realiza dicha actividad. Por tanto, se sugiere a la entidad realizar trimestralmente actividades de control interno.

i) Aplicación de herramientas de control interno

Aplicación de herramientas de control interno nos ayudará a entender si la entidad está aplicando las herramientas de control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Usted como funcionario o colaborador

aplica las herramientas de control interno?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 10 y figura N° 13, que a continuación se presentan:

Tabla N° 10
Aplicación de herramientas de control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	13	86,7	86,7	86,7
No	2	13,3	13,3	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 13. Aplicación de herramientas de control interno

Interpretación:

Según la tabla N°10 y figura N°13 se puede observar que el 86,67% manifiesta que sí aplican las herramientas de control interno, mientras tanto un 13,33% expresa que no se aplican las herramientas de control interno en la entidad. Por lo que la entidad debe enfocarse en establecer la aplicación de las herramientas de control interno y mejorar el desempeño laboral.

j) Componentes de control

Los compontes de control nos ayudarán a entender si los componentes mejorarán la recaudación de ingresos propios y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que los componentes de control mejorarán la recaudación de los ingresos propios?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°11 y figura N° 14, que a continuación se presentan:

Tabla N° 11
Componentes de control

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

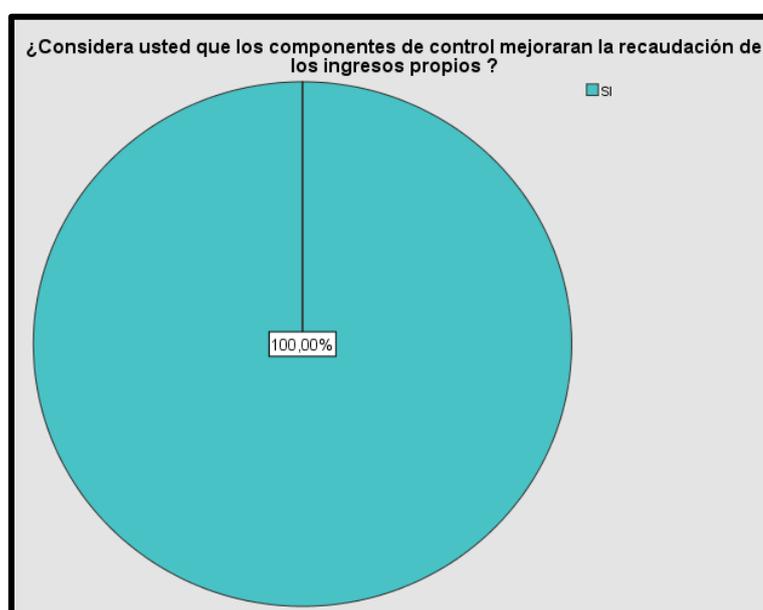


Figura N° 14. Componentes de control

Interpretación:

Según la tabla N°11 y figura N°14 se puede observar que el 100% de los encuestados manifiesta que los componentes de control mejorarán la recaudación de los ingresos propios, es decir, es importante para la entidad mantener el manejo

de los componentes de control y mejorar cada día el desarrollo del área.

k) Importancia del control interno

La importancia del control interno nos ayudará a entender si el personal es consciente de la importancia del control interno y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que el personal de su división, unidad y/o área es consciente de la importancia del control interno?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 12 y figura N° 15, que a continuación se presentan:

Tabla N° 12
Importancia del control interno

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	46,7	46,7	46,7
No	8	53,3	53,3	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

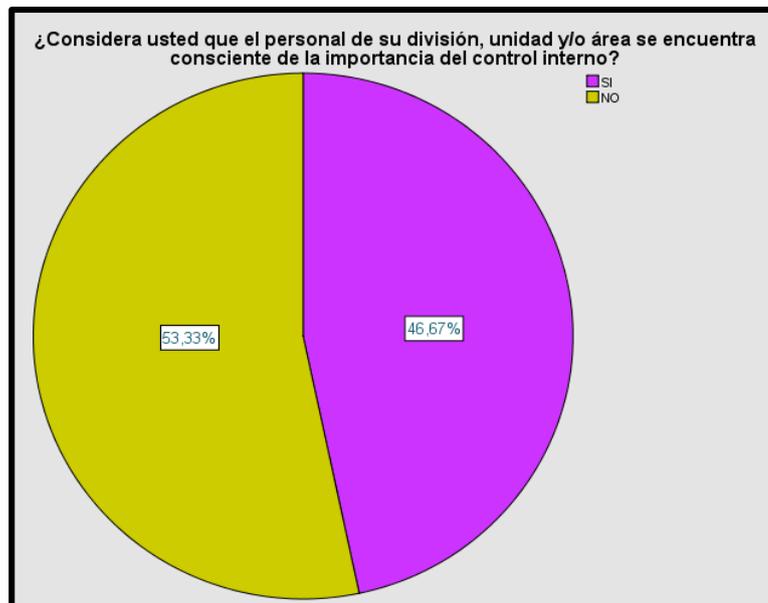


Figura N° 15. Importancia del control interno

Interpretación:

Según la tabla N°12 y figura N°15 se puede observar que el 53,33% de los encuestados manifiestan que no toman consciencia de la importancia del control interno, mientras tanto un 46,67% expresa que su área de trabajo considera importante el control interno, es decir, que algunos colaboradores no le dan importancia al control interno por ello el área de trabajo debe brindar información para que tomen consciencia de lo importante que es el control interno.

1) Diseño de diagrama de flujo y control estadístico

El Diseño de diagrama de flujo y control estadístico tiene por objetivo explicar si la entidad tiene deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que las herramientas de control interno que atenuarán las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios son el diseño de diagrama de flujo de procesos y control estadístico de actividades y procesos?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 13 y figura N° 16, que a continuación se presentan:

Tabla N° 13
Diseño de diagrama de flujo y control estadístico

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

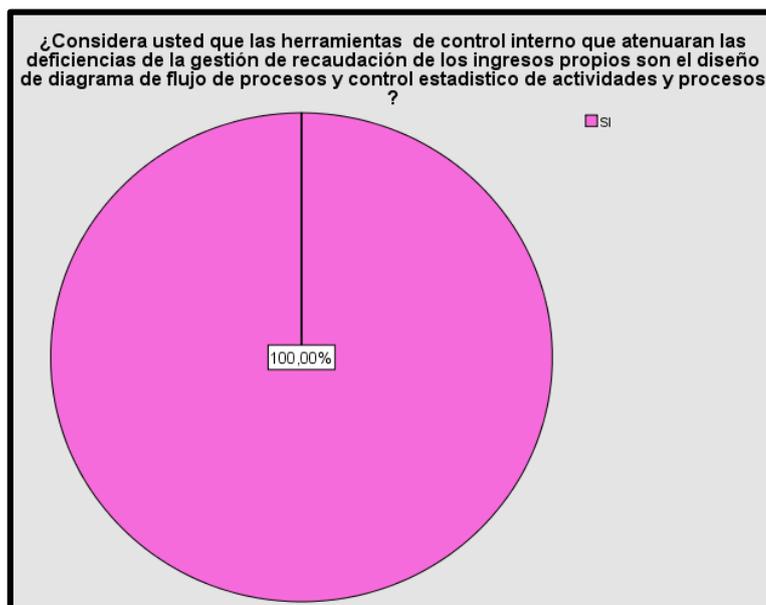


Figura N° 16. Diseño de diagrama de flujo y control estadístico

Interpretación:

Según la tabla N° 13 y figura N° 16 se puede observar que el 100% de los encuestados que equivale a los 15 colaboradores manifiestan que las herramientas de control interno que atenuarán las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios son el diseño de diagrama de flujo de procesos y control estadístico de actividades y procesos.

4.2.2. Variable Dependiente: Recaudación de Ingresos

La recaudación de ingresos tiene como propósito principal poder mejorar la gestión de recaudación de la entidad en beneficios a la población, y de esta manera el manejo adecuado para que no exista proceso de negligencia por parte de los directores y colaboradores que pertenecen a la entidad.

a) Gestión de recaudación

La gestión de recaudación nos ayudará a entender si los colaboradores saben qué es gestión de recaudación y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Conoce usted qué es gestión de recaudación?, obteniendo tres

alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°14 y figura N° 17, que a continuación se presentan:

Tabla N° 14
Gestión de recaudación

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 17. Gestión de recaudación

Interpretación:

Según la tabla N° 14 y figura N° 17 se puede observar que el 100% de los encuestados que equivale a los 15 colaboradores, manifiestan que si saben y tienen conocimiento qué es gestión de recaudación por parte de la entidad.

b) Gestión de cobranza

La gestión de cobranza nos ayudará a entender si los colaboradores tienen conocimiento de la gestión de cobranza y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Usted tiene conocimiento sobre Gestión de Cobranza?,

obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°15 y figura N°18, que a continuación se presentan:

Tabla N° 15
Gestión de cobranza

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 18. Gestión de cobranza

Interpretación:

Según la tabla N°15 y figura N°18 se puede observar que el 100% manifiesta que, sí tienen conocimiento sobre gestión de cobranza, siendo importante tener el conocimiento y aprendizaje para el mejor desempeño laboral.

c) Gestión de valorización, facturación y cobranzas

La gestión de valorización, facturación y cobranzas nos ayudará a entender la participación activa en los procesos de gestión de valorización, facturación y cobranzas; en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Participa

usted, activamente en los procesos de gestión de valorización, facturación y cobranzas?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°16 y figura N°19, que a continuación se presentan:

Tabla N° 16
Gestión de valorización, facturación y cobranzas

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	14	93,3	93,3	93,3
No	1	6,7	6,7	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

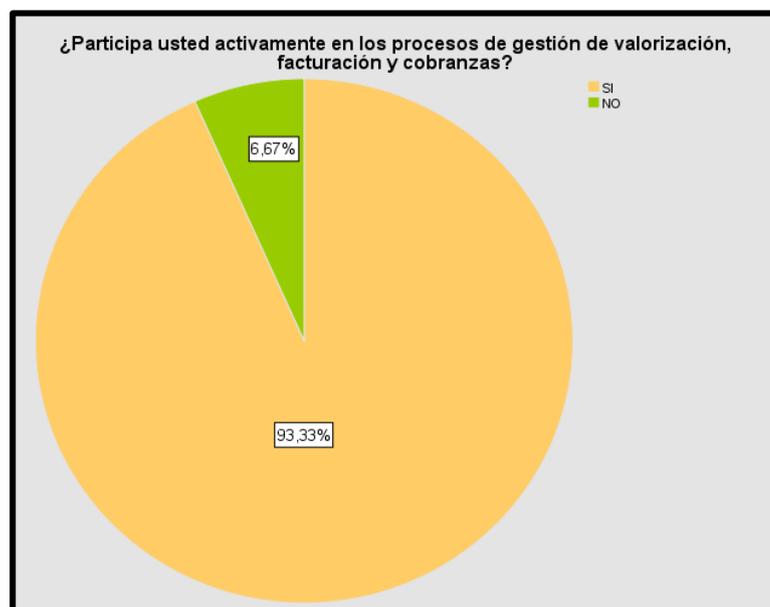


Figura N° 19. Gestión de valorización, facturación y cobranzas

Interpretación:

Según la tabla N°16 y figura N° 19 se puede observar que el 93,33% manifiesta que, sí tiene participación activa de los procesos de gestión de valorización, facturación y cobranzas dentro de la entidad, mientras tanto un 6,67% expresa que no participa de los procesos de gestión. Por tanto, la entidad debe considerar la participación de todos sus miembros del área de ingreso y facturación.

d) Efectuar el proceso de gestión de cobranzas

Efectuar el proceso de gestión de cobranzas nos ayudará a entender la información suministrada por las áreas en el proceso de cobranzas, en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿La información suministrada por las áreas que generan la información para efectuar el proceso de gestión de cobranzas es?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°17 y figura N° 20, que a continuación se presentan:

Tabla N° 17
Efectuar el proceso de gestión de cobranzas

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Oportuno	11	73,3	73,3	73,3
Inoportuno	2	13,3	13,3	86,7
Extemporáneo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

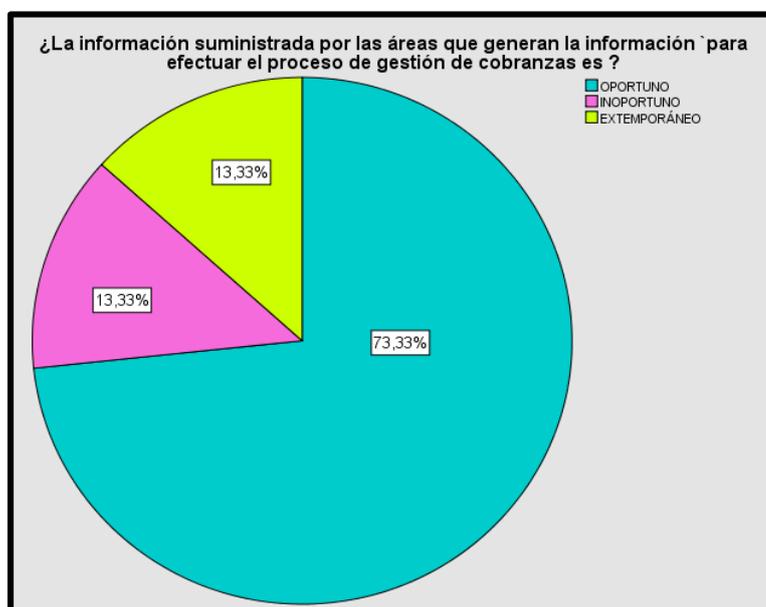


Figura N° 20. Efectuar el proceso de gestión de cobranzas

Interpretación:

Según la tabla N°17 y figura N° 20 se puede observar que el 73,33% de los encuestados manifiestan que es oportuna la información suministrada por las

áreas que generan la información para efectuar el proceso de gestión de cobranzas, mientras tanto un 13,33% refiere que es inoportuna y extemporánea la información brindada por la entidad.

e) Reportar para la gestión de cobranzas

Reportar la gestión de cobranzas nos ayudará a entender si existe información del reporte de gestión de cobranzas y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿La información que le reportan para la gestión de cobranzas es?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N°18 y figura N° 21, que a continuación se presentan:

Tabla N° 18
Reportan para la gestión de cobranzas

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completa	7	46,7	46,7	46,7
Incompleta	3	20,0	20,0	66,7
Regular	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

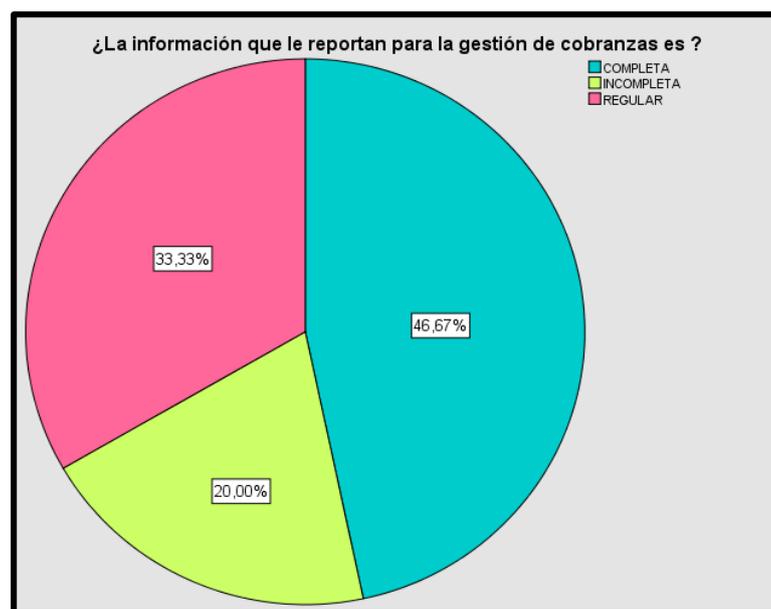


Figura N° 21. Reportan para la gestión de cobranzas

Interpretación:

Según la tabla N°18 y figura N°21 se puede observar que el 46,67% de los encuestados manifiestan que es completa la información que le reportan para la gestión de cobranzas, mientras tanto un 33,33% refiere que es regular la información del reporte brindada a los colaboradores y finalmente un 20% mencionó que es incompleta la información brindada acerca de la gestión de cobranzas. Por tanto la entidad debe tener en consideración brindar dicha información a todos sus colaboradores.

f) Procesos negligentes

Los procesos negligentes nos ayudarán a entender si se han presentado procesos negligentes de la entidad y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Sabe usted si se han presentado procesos negligentes en perjuicio de la entidad?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 19 y figura N° 22, que a continuación se presentan:

Tabla N° 19
Procesos negligentes

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	60,0	60,0	60,0
No	5	33,3	33,3	93,3
No sabe	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

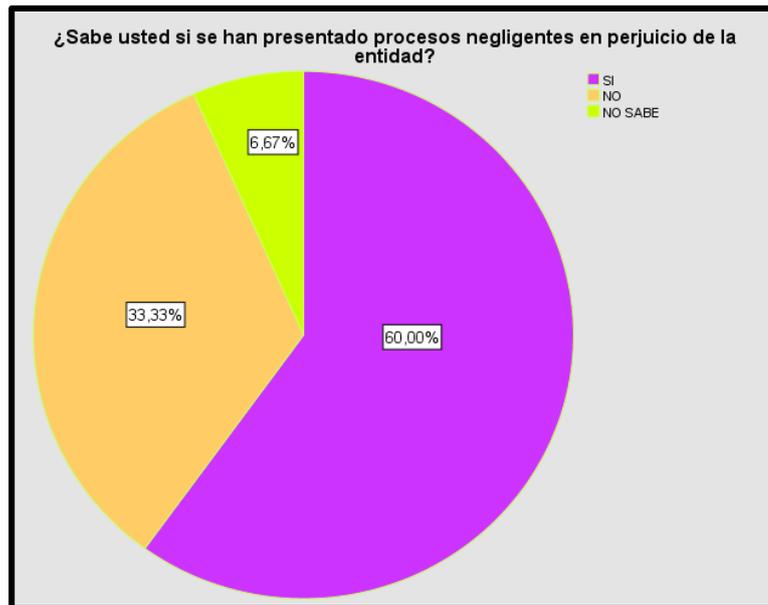


Figura N° 22. Procesos negligentes

Interpretación:

Según la tabla N° 19 y figura N° 22 se puede observar que el 60% de los encuestados manifiestan que, sí se han presentado procesos negligentes en perjuicio de la entidad, mientras tanto un 33,33% expresa que no existen procesos negligentes que perjudiquen a la entidad y finalmente un 6,67% refiere que no sabe si existen procesos negligentes en perjuicio de la entidad.

g) Ética y moral en los colaboradores

La ética y la moral en los colaboradores nos ayudará a entender si los colaboradores tienen ética y moral y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Sabe usted si la ética y moral es tomada en consideración por parte de los colaboradores?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 20 y figura N° 23, que a continuación se presentan:

Tabla N° 20
Ética y la moral en los colaboradores

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	60,0	60,0	60,0
No	5	33,3	33,3	93,3
No sabe	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Figura N° 23. Ética y la moral en los colaboradores

Interpretación:

Según la tabla N° 20 y figura N° 23 se puede observar que el 60% de los encuestados manifiestan que si las consideran, mientras que un 33,33% de los colaboradores expresa que no toma las toman en consideración, por otro lado, el 6,67% de los colaboradores no sabe si consideran dichos valores. Por tanto, los colaboradores deben tomar en cuenta la ética y moral profesional como importantes para la entidad.

h) Procesos negligentes por directivos y colaboradores

Los procesos negligentes cometidos por directivos y colaboradores nos ayudarán a entender si existe fraude ejecutado o acto de dolo, y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que los procesos negligentes ejecutados por los directivos y colaboradores fueron por?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 21 y figura N° 24, que a continuación se presentan:

Tabla N° 21
Procesos negligentes por directivos y colaboradores

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Omisión	5	33,3	33,3	33,3
Adrede	0	0,0	0,0	33,3
Desconocimiento	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

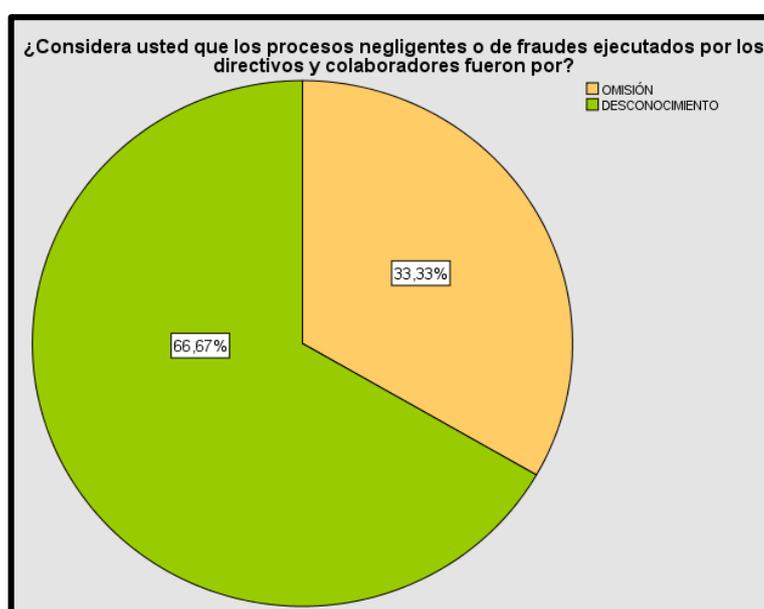


Figura N° 24. Procesos negligentes por directivos y colaboradores

Interpretación:

Según la tabla N°21 y figura N°24 se puede observar que el 66,67% de los encuestados manifiesta que por desconocimiento se cometieron negligencias, por otro lado el 33,33% expresa que fue por omisión que ocurrieran, es decir sí existe

negligencia por parte de los colaboradores que puede afectar al presupuesto de la entidad.

i) Controles internos detectan posibles actos de dolo

Los controles internos detectan posibles actos de dolo, éstos nos ayudarán a entender si la entidad cuenta con un plan de control y en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Considera usted que los controles internos actuales del área para detectar posibles actos de dolo son?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 22 y figura N° 25, que a continuación se presentan:

Tabla N° 22
Controles internos detecta posibles actos de dolo

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Apropiadas	0	0,0	0,0	0,0
Inapropiadas	6	40,0	40,0	40,0
Insuficientes	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

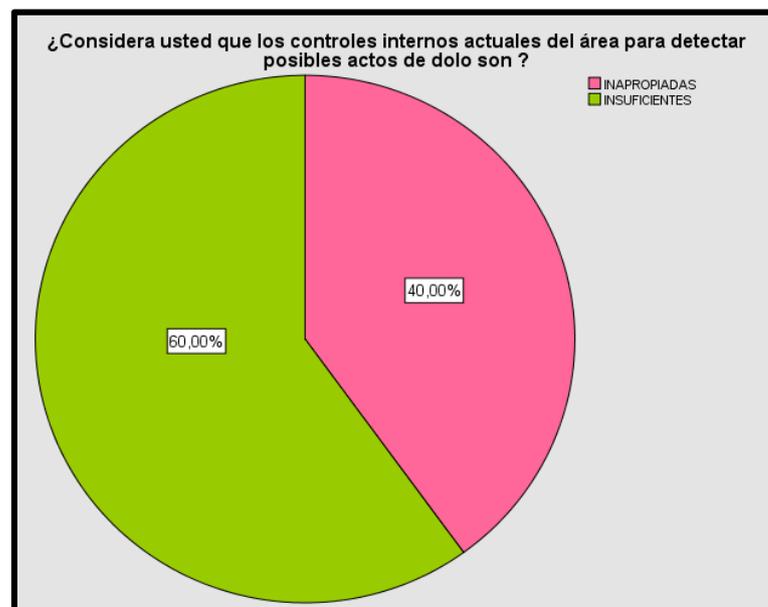


Figura N° 25 Controles internos detectan posibles actos de dolo

Interpretación:

Según la tabla N° 22 y figura N° 25 se puede observar que el 60% de los encuestados manifiesta que son insuficientes los controles ante posibles actos de dolo actuales en las áreas de control interno, por otro lado el 40% que equivale a 6 colaboradores refiere que son inapropiados los controles internos actuales de área para detectar actos de dolo; es decir, si la entidad genera un informe cada trimestre, se podrá ver si existe actos de dolo o no por parte de los colaboradores.

j) Deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios

El análisis de las deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios nos ayudarán a entenderlas, en función a ello se ha planteado la siguiente interrogante ¿Cree usted, que las deficientes gestiones de recaudación de los ingresos propios generan baja recaudación y el incremento desmesurado de las cuentas por cobrar?, obteniendo tres alternativas a escoger, al respecto se pueden apreciar los resultados, en la tabla N° 23 y figura N° 26, que a continuación se presentan:

Tabla N° 23
Deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

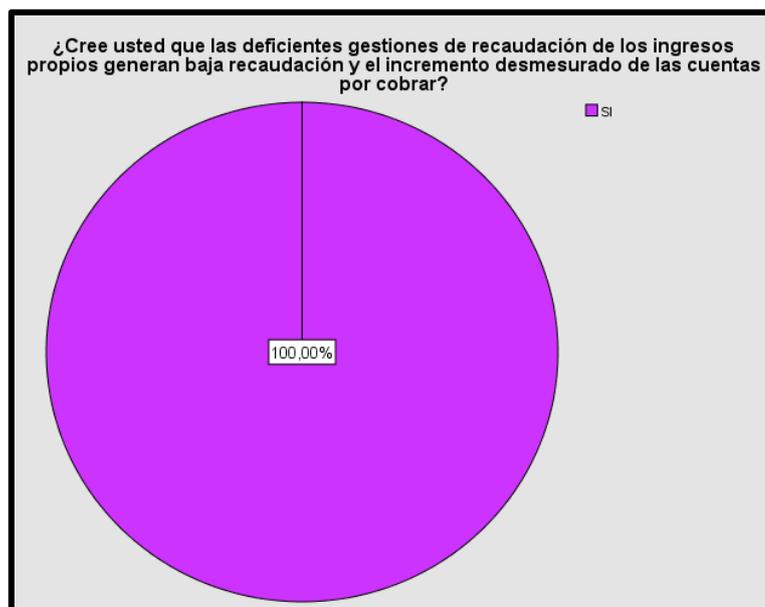


Figura N° 26 Deficientes gestiones de recaudación de ingresos propios

Interpretación:

Según la tabla N° 23 y figura N° 26 se puede observar que el 100% de los encuestados que equivale a los 15 colaboradores manifiestan que las deficientes gestiones de recaudación de los ingresos propios generan baja recaudación y el incremento desmesurado de las cuentas por cobrar.

4.3. Pruebas de hipótesis (contrastación)

En todo estudio de investigación, además teniendo en cuenta la formulación del problema general y problemas específicos, así como los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, se hace necesario contrastar los resultados del cuestionario aplicado.

a) Hipótesis general:

La estructura de control que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 se fundamenta en los componentes de control.

Según el comportamiento de la tabla N° 6, se observa el comportamiento de las dos variables en forma conjunta, donde la tabla N° 11 es el valor superior, el que se

ubica el nivel alto de la variable independiente y la variable dependiente, estos grupos indican una relación contrastante en la distribución de los datos, evidenciando que existe un alto nivel de relación entre ambas variables; se identificó que aplicar las herramientas de control interno permitirá mejorar los niveles de recaudación de los ingresos de la entidad.

Se ha planteado 2 hipótesis específicas; a continuación se desarrollará cada una, en comparación con los resultados que se obtuvo después del tratamiento y análisis del instrumento aplicado.

b) Hipótesis específicas

- Las deficiencias de gestión de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP – Essalud-2017 generan: Baja recaudación e incremento desmesurado de las cuentas por cobrar.

Según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, aporta de manera positiva a la hipótesis específica, porque los colaboradores encuestados mencionan que existen deficiencias en las gestiones de recaudación de los ingresos propios generando baja recaudación y el incremento desmesurado de las cuentas por cobrar. Así mismo con la presente tesis se pretende mejorar los niveles de recaudación de los ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé consecuentemente se reflejará en una mejor gestión de Essalud y posible incremento de la gestión financiera presupuestal.

- Las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP – Essalud-2017 son:

diseño de diagrama de flujo de procesos, y Control Estadístico de actividades y procesos.

Según los resultados obtenidos en los estudios, se puede concluir que si influye de forma positiva. EL objetivo principal es utilizar las herramientas de control interno se mejorará considerablemente la gestión que realizan el cual influye directamente en el beneficio de la población asegurada, mediante el control adecuado de actividades tanto por parte de la área, jefes y colaboradores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

4.4. Discusión de resultados

En la presente investigación se realizó el análisis y discusión de los resultados hallados en el proceso de la investigación, los que consisten en desarrollar herramientas de control interno que permitirán mejorar la gestión de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP – essalud-2017.

Los resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de encuestas y visitas a la entidad, quedando registradas todas las actividades mencionadas por medio del cuestionario obtenido por parte de los colaboradores, esto nos ha permitido realizar un análisis de los resultados que se obtuvieron. Los resultados obtenidos corresponden en efecto, al desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP - Essalud– 2017.

Se concluye que las dimensiones de las herramientas de control influyen significativamente en la recaudación de los ingresos, debido a que en los resultados obtenidos:

Problema general: ¿Cuál es la estructura que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017?

Hipótesis general: La estructura de control que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 se fundamenta en los componentes de control.

Se confirma que aplicar las herramientas de control interno, permite mejorar la gestión de los niveles de recaudación de los ingresos que permitirán ser evaluados mediante un control de actividades, información y monitoreo, estableciendo el grado de eficiencia y eficacia en las operaciones.

Problema específico 1: ¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017?

Hipótesis específica 1: Las deficiencias de gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 generan: Baja recaudación, incremento desmesurado de las cuentas por cobrar.

Se confirma que las deficiencias de gestión de recaudación de los ingresos son propias del diseño del diagrama de procesos y control estadístico, que generan la baja recaudación e incremento desmesurado de las cuentas por cobrar. El Aplicar el financiamiento presupuestal para la entidad, contribuye a mejorar el área de ingresos y facturación del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Problema específico 2: ¿Cuáles son las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017?

Hipótesis específica 2: Las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 son: diseño de diagrama de flujo de procesos, y Control Estadístico de actividades y procesos.

Se confirma que las herramientas de control interno mediante su aplicación influyen significativamente en beneficio de la población asegurada; el control adecuado de actividades permitirá atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios y mejorar las actividades de manera eficiente.

4.5. Aporte de la investigación

La presente investigación aporta al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, a concientizar sobre la necesidad de conocer el desarrollo del sistema de control interno como herramienta eficaz para mejorar los niveles de recaudación de ingresos. A pesar que existen diversas limitaciones, es posible implementar capacitaciones sobre el tema en específico para el área de ingresos y facturación y tener mejor conocimiento, que beneficia a la entidad.

El desarrollo del presente trabajo de investigación logró identificar las deficiencias existentes en el área de ingresos y facturación, gracias a la oportuna información conseguida, determinando la función de los trabajadores en base a las herramientas de control interno lo que generará una reestructuración profunda de área, mejorará la eficiencia de los protocolos de atención y la oportuna atención de los usuarios.

Tabla N° 24
Comparativa del trabajo desarrollado

Antes	Despues
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de las herramientas de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron estrategias para dar a conocer las herramientas de control interno, mediante capacitaciones sobre el tema, abordando todas las informaciones y mejorando los conocimientos de los colaboradores para ser más competitivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Poca concientización sobre las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se desarrollaron estrategias para concientizar a los colaboradores acerca de la gestión de recaudación de los ingresos propios, que han permitido desarrollar una mejor gestión de control, fomentando el compromiso organizacional tanto del empleado como de la entidad, aplicando las tareas establecidas en el flujo de procesos del área de Ingresos (figura 27)

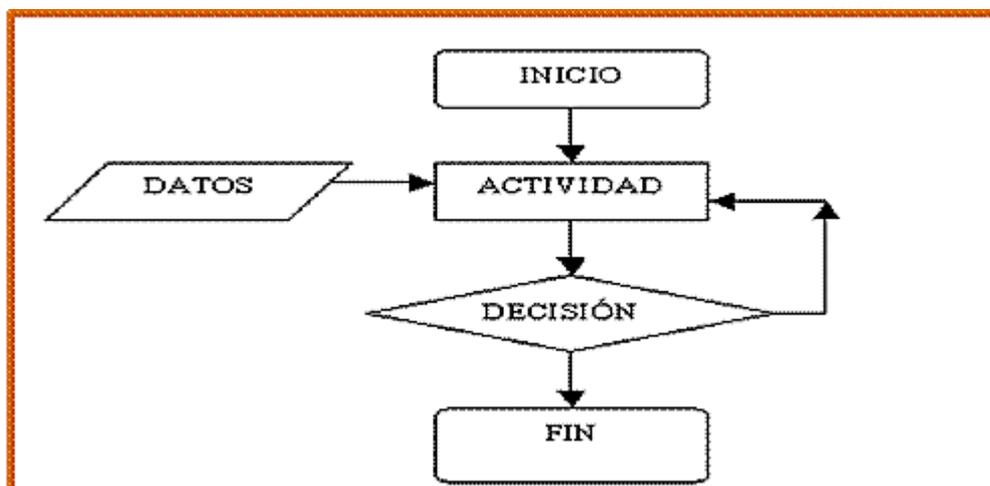


Figura N° 27 Flujo de Procesos general del Área de Ingresos

Conclusiones

- El objetivo de la presente tesis fue identificar y desarrollar que herramientas de Control Interno permitirán mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – EsSalud – 2017. Consecuentemente se concluye que la estricta aplicación y desarrollo de los componentes de control como herramienta mejorará los niveles de recaudación de los ingresos.
- Concluye que la deficiente gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud - 2017 ha generado la baja recaudación y el incremento de las cuentas por cobrar asociadas muchas de ellas a la falta de disposiciones claras de control, así mismo a la falta de análisis y sinceramiento de deudas.
- De igual manera se concluye que los errores recurrentes que se cometen en la gestión y no dar importancia a las herramientas que se disponen para mantener un nivel sostenido de recaudación, no permiten tener conocimiento de los controles, ni una adecuada concientización y difusión de los mismos, al personal involucrado en esta labor, que se refleja en la imposibilidad de brindar un mejor servicio y de calidad a los asegurados y público en general.

Recomendaciones

- Se recomienda el uso adecuado de las herramientas de control interno, que permitirá mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017 para ello debe de estructurarse el uso de los componentes del sistema de control interno, que son: el ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, y seguimiento y monitoreo.
- Se recomienda desarrollar y disponer no solo la misión y los objetivos de la entidad, sino también las expectativas relativas a la integridad y valores éticos, asegurando un ambiente propicio para el control, cumpliendo con la responsabilidad de evaluar la consistencia de la recuperación de los adeudos, que optimizará la gestión de recaudación incrementando el nivel de liquidez.
- Se recomienda cumplir y ejecutar los procesos establecidos en el diagrama de procesos, considerando la fase inicial, la recopilación de datos, ejecutando las actividades propias de una eficiente gestión de cobranzas y tomar decisiones razonables con el objeto de mejorar la gestión de la recaudación.

Referencias Bibliográficas

Libros:

Álvarez, J. (2000) *Diccionario de Auditoria*. México: Editorial Thomson.

Bonilla, G. (1992) *Métodos Prácticos de Inferencia Estadística 2da Edición*, El Salvador: Editorial ACA.

Bosco, Joao (1972) *Administración por objetivos*. Brasil: Editora Libaria Pronetica.

Bravo, M. (1999) *Control Interno 2da. Edición*. Lima, Perú: Edit. San Marcos.

Bravo, M. (2000) *Control Interno 2da. Edición*, Lima, Perú: Edit. San Marcos.

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables 1ra. Edición*. Caracas, Venezuela: Editorial McGraw/Hill.

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Sicoasesor.

Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, España: Editorial CCS.

García Del Junco, J. (2001). *Administración y Dirección*, España: McGraw/ Hill – Interamericana.

Granda, E. (1998). BELLMA: *Separata del curso de control interno de gestión*. Perú.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación 4ta. Edición*. México D.F. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ta. Edición*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Holmes, A. (1994). *Auditorias, Principios y Procedimientos*. México D.C., México: Editorial Limusa.
- Instituto Peruano De Acción Empresarial (2010). *Control Interno*. Lima, Perú: Edit. Biblioteca de Manuales para Ejecutivos.
- INTOSAI (2002). *Revista Internacional de Auditoría Gubernamental*. Washington D.C., U.S.A.
- Kewman, H. (1976). *El proceso de la administración*. Estados Unidos.
- Mantilla, S. (2003). *Control Interno, Informe COSO*. Colombia: Edit. Bucaramanga.
- Perdarmo, A. (2000). *Fundamentos de Control Interno*. México: Edit. Thomson.
- Rojas, R. (1983). *Métodos para la investigación social*. Mexico D.F., Mexico. Editorial Plaza y Valdez S.A.
- Sabino, Carlos. (1986). *El proceso de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Ed. Los Jazmines.
- Sierra, R. (1986). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica: Metodología general de su elaboración y documentación*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.

Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. México D.F., México: Editorial Limusa S.A., Grupo Noriega Editores.

Tesis

Espinoza Q. D. (2013). “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos”; Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Guerrero R.F.A., Portillo D.A.M., Zometa A.D. (2010). “Sistema de control interno con base al enfoque COSO para la alcaldía municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente”. Universidad de El Salvador, San Vicente, El Salvador.

Millán M. J. y Huamán V. M. “Control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos logísticos en Automóviles S.A”, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería UC- PERÚ – 2013.

Ortiz M.D. (2011) “Evolución del Control Interno del Inventario De Mercaderías de una Empresa Distribuidora de Libros”, Universidad Panamericana, MÉXICO.

Vedga C. J. (2006) “Sistema De Gestión Para El Control Interno De Inventarios En La Empresa AGRORAB CÍA LTDA.” Universidad Internacional del Ecuador, ECUADOR.

Zamata R.M. (2013). “Evaluar el estado de implementación y aplicación de sistema de control interno para el logro de los objetivos institucionales en la municipalidad provincial de San Román en el periodo 2014”. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Paginas web:

Essalud (17 de diciembre de 2016) Nuestra Institución. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/nuestra-institucion/3/>

Essalud (04 de julio de 2017) Estadística Institucional. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>

SIS (10 de marzo de 2007) Quienes somos. Recuperado de http://www.sis.gob.pe/Portal/quienes_somos/index.html

SIS (31 de diciembre de 2012) Brochure Un paso adelante. Recuperado de http://www.sis.gob.pe/Portal/mercadeo/Material_consulta/BrochureSIS_UnPasoAdelante.pdf

MINSA (03 de septiembre de 2009) Aseguramiento. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/portada/aseguramiento/default.html>

Poder legislativo (10 de abril de 2009) Texto único ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

Gobierno del Perú (21 de diciembre de 2017) Seguros de salud. Recuperado de <https://www.gob.pe/281-seguros-de-salud>

SUSALUD (31 de diciembre de 2017) Nosotros. Recuperado de <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/nosotros>

MEF (15 de mayo de 2004) Sistema de pensiones. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/sistemas_pensiones.pdf

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TITULO TESIS	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE DATOS	MODALIDAD DE OBTENCION	FUENTE DE INFORMACION		
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		SERIES DE TIEMPO Y CORTE	RECOLECCION 1RA. MANO			
Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP-ESSALUD-2017	¿Cuál es la estructura de control que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017?	Determinar la estructura de control que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017.	La estructura de control que mejorará la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017 se fundamenta en los componentes de Control	herramientas de control	Control Evaluación Actividades Información Monitoreo	El método utilizado en la presente investigación es el DESCRIPTIVO porque nos permitirá evaluar y describir la situación de control del Hospital Nacional Ramiro Prialé. ANALÍTICO porque nos permitirá analizar, evaluar, explicar e interpretar lógicamente la información empírica obtenida según el objeto de estudio. CUANTITATIVO porque se basa en hechos estructurados debido a que se buscará la medición de las variables previamente establecidas.	Para la recolección de la información en la presente investigación se viene empleando las siguientes técnicas: Entrevista, Encuesta: para la recolección de datos sobre las herramientas de control en el Área de Ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé de la Red Asistencial Junín. Como instrumentos se utilizarán: La guía de entrevista y el Cuestionario: Mediante este instrumento se recolectará datos referentes a los indicadores personales de los trabajadores y colaboradores así como su desagrado por la disminución de la recaudación de los ingresos.	De acuerdo a las estrategias del trabajo de campo, la fuente de información utilizada preliminarmente es: 1. El Área de Ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de la Red Asistencial Junín.		
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE			Aportes Soat Accidentes Atenciones		RECOLECCION 2DA. MANO	2. Documentos: - La Ley General de Control. - El control interno como herramienta de gestión y evaluación (Roberto Claros Cohaila).
	¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017?	Identificar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017	Las deficiencias de gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017 generan: Baja recaudación, incremento desmesurado de las cuentas por cobrar	Niveles de Recaudación de los Ingresos						
¿Cuáles son las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017?	Determinar las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017	Las herramientas de control interno que permitirán atenuar las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP-ESSALUD - 2017 son: El diseño del diagrama de flujo de procesos y Control Estadístico de actividades y procesos								

Instrumento



FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA EMPRESA

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Encuesta a Jefes de: División, Unidad y Área y colaboradores

El objetivo de la presente encuesta es para formular los criterios bajo los cuales debe desarrollarse control interno como herramienta eficaz para mejorar los niveles de recaudación de ingresos propios en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

A. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

ÁREA:.....

FUNCIÓN:.....

GRADO: DE INSTRUCCIÓN:

ESPECIALIDAD:.....

I. HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO.

1. ¿ Sabe Ud., que es Control Interno?

SI

NO

NS/NOP

2. ¿ Sabe Ud., si la entidad cuenta con un plan o modelo de control para el área?

SI

NO

NS/NOP

3. ¿ Conoce o ha realizado algunas acciones de control interno?

SI

NO

NS/NOP

4. ¿ Considera Ud. que se realiza un adecuado control en la entidad?

SI

NO

NS/NOP

5. ¿ C onsidera Ud., que es obligatorio la aplicación de herramientas de control interno para mejorar la recaudación de los ingresos?

SI

NO

NS/NOP

6. ¿ Se realizan capacitación es al personal sobre el control interno?

SI

NO

NS/NOP

7. ¿Considera Ud., que el proceso de control interno en su área es?

Bueno

Regular

Malo

8. Cada que tiempo se realiza las actividades de control interno en la entidad

a) 1 vez al mes

b) 1 vez cada medio año

c) 1 vez por año

d) Constante

e) No sabe no Opina

9. ¿Usted como funcionario, aplica las herramientas de control interno?

SI

NO

NS/NOP

10. ¿Considera Ud., que los componentes de control mejoraran la recaudación de los ingresos propios?

SI

NO

NS/NOP

11. ¿Considera Ud., que el personal de su división, unidad y/o área es consciente de la importancia del control interno?

SI

NO

NS/NOP

12. Considera Ud., que las herramientas de control interno que atenuaran las deficiencias de la gestión de recaudación de los Ingresos Propios son el diseño de diagrama de flujo de procesos, y Control Estadístico de actividades y procesos

SI

NO

NS/NOP

II. RECAUDACION DE INGRESOS

1. Conoce Ud., ¿Qué es Gestión de Recaudación?:

SI NO NS/NOP

2. Ud. ¿Ud., tiene conocimiento sobre Gestión de Cobranza?

SI NO NS/NOP

3. ¿Participa Ud., activamente en los procesos de gestión de valorización, facturación y cobranzas?

SI NO NS/NOP

4. La información suministrada por las áreas que generan la información para efectuar el proceso de gestión de cobranzas es?

Oportuno Inoportuno Extemporáneo

5. La información que le reportan para la gestión de cobranzas es?

Completa Incompleta Regular

6. ¿Sabe Ud., si se han presentado procesos negligentes en perjuicio de la entidad?

SI NO NS/NOP

7. ¿Sabe Ud., si la ética y la moral forman parte de los colaboradores?

SI NO NS/NOP

8. Considera Ud., que los procesos negligentes ejecutados por los directivos y colaboradores fueron por:

Omisión adrede Desconocimiento

9. ¿Considera Ud., que los Controles Internos actuales del área para detectar posibles actos de dolo son?

Apropiadas Inapropiadas Insuficientes

10. Cree usted., que las deficientes gestiones de recaudación de los Ingresos Propios generan baja recaudación y el incremento desmesurado de las cuentas por cobrar?

SI NO NS/NOP