



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ
CARRION**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LAS CUENTAS
POR COBRAR EN LA CLINICA WORK & HEALTH SANTIAGO
DE SURCO 2018**

PRESENTADO POR BACHILLER:

ALLISON MERCEDES APARCANA MEDRANO

PARA OPTAR TITULO DE CONTADOR PUBLICO

ASESOR:

UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FAC. DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
.....
MG. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SANCHEZ

HUACHO – PERÚ

2019

NOMBRE DEL AUTOR:

ALLISON MERCEDES APARCANA MEDRANO

ASESOR

.....
Mg. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SANCHEZ

.....
Mg. CPCC. SILVIA MARIANELLA ESPINOZA DE SANCHEZ

ASESOR

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LAS CUENTAS
POR COBRAR EN LA CLINICA WORK & HEALTH SANTIAGO
DE SURCO 2018**

JURADO EVALUADOR

.....
Dra. CPCC. DELFINA CORALI DE LOS SANTOS RONCEROS
PRESIDENTE

Mg. CPCC. RAUL MANUEL CANO CURIOSO
SECRETARIO

Mg. CPCC. EMILIO AUGUSTO PALACIOS MARTINEZ
VOCAL

DEDICATORIA:

A mi familia por impulsarme a ser mejor cada día, por ser mi motivo de llegar a cumplir todas mis metas, por estar a mi lado en cada etapa de mi vida, los amo.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, a mi madre por siempre creer en mí, a mis profesores por compartir sus conocimientos para ser una profesional de calidad.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CONTRACARATULA.....	II
ASESOR.....	III
JURADO EVALUADOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCION.....	XIV
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	3
1.5. Delimitación del Estudio.....	4
1.6. Viabilidad del Estudio.....	4

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.2.1. Control interno.....	8
2.2.2. Cuentas por cobrar.....	9
2.3. Definiciones Conceptuales.....	10
2.4. Formulación de Hipótesis.....	13
2.4.1. Hipótesis General.....	13
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	13
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	14
3.1. Diseño Metodológico.....	14
3.1.1. Tipo.....	14
3.1.2. Nivel.....	14
3.1.3 Diseño.....	14
3.1.4. Enfoque.....	15
3.2. Población y Muestra.....	17
3.2.1. Población.....	17
3.2.2. Muestra.....	17
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	19
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
3.4.1. Técnicas a Emplear.....	21
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	22
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	23
3.5.1 Técnicas de Análisis.....	23

3.5.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	25
4.1. Resultados.....	25
4.2. Contratación de Hipótesis.....	46
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Discusión.....	57
5.2. Conclusiones.....	58
5.3. Recomendaciones.....	59
CAPITULO VI.....	61
FUENTES DE INFORMACION.....	61
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	61
6.2. Referencias Electrónicas.....	63
ANEXOS	
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Se aplica la evaluación de control interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	26
Tabla 2	Se ejecuta el control interno en actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	28
Tabla 3	Se cumple con la aplicación de acciones correctivas recomendadas para Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima.	30
Tabla 4	Se aplican las recomendaciones de evaluación de control interno en Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	32
Tabla 5	Aplicación del control interno, se relaciona con gestión de cuentas por cobrar en Clínica Work & Health en Santiago de Surco	34
Tabla 6	Se aprueban políticas crediticias por directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	36
Tabla 7	Se evalúa niveles de aplicación de políticas de recaudos aprobados por la Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima.	38
Tabla 8	La aplicación del control interno en forma trasversal permitirá mejorar los niveles de liquidez en la Clínica Work & Health	40
Tabla 9	Se cuenta con plan de cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health.	42
Tabla 10	La gestión de cuentas por cobrar se mejorarán con aplicación del control en la Clínica Work & Health.	44
Tabla 11	La evaluación de control se relaciona con determinación de políticas crediticias.	47
Tabla 12	La ejecución del control se relaciona en forma directa con las políticas de recaudo en la empresa.	49
Tabla 13	Las acciones correctivas de implantación del control se relacionan con los niveles de liquidez.	51
Tabla 14	Las recomendaciones para la implantación del control, se relación con los diferentes planes de cobranzas.	53
Tabla 15	El control interno su implantación se relaciona en forma directa con las cuentas por cobrar en la clínica.	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Se aplica la evaluación de control interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	27
Figura 2	Se ejecuta el control interno en actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima.	29
Figura 3	Se cumple con la aplicación de acciones correctivas recomendadas para Clínica Work & Health en Santiago de Surco	31
Figura 4	Se aplican las recomendaciones de evaluación de control interno en Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima.	33
Figura 5	Aplicación del control interno, se relaciona con gestión de cuentas por cobrar en Clínica Work & Health en Santiago de Surco	35
Figura 6	Se aprueban políticas crediticias por directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.	37
Figura 7	Se evalúa niveles de aplicación de políticas de recaudos aprobados por Clínica Work & Health en Santiago de Surco	39
Figura 8	La aplicación del control interno en forma transversal permitirá mejorar los niveles de liquidez en la Clínica Work & Health	41
Figura 9	Se cuenta con plan de cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health	43
Figura 10	La gestión de cuentas por cobrar se mejorarán con aplicación del control en la Clínica Work & Health	45
Figura 11	La evaluación de control se relaciona con determinación de políticas crediticias	48
Figura 12	La ejecución del control se relaciona en forma directa con las políticas de recaudo en la empresa	50
Figura 13	Las acciones correctivas de implantación del control se relacionan con los niveles de liquidez.	52
Figura 14	Las recomendaciones para la implantación del control, se relación con los diferentes planes de cobranzas.	54
Figura 15	El control interno su implantación se relaciona en forma directa con las cuentas por cobrar en la clínica.	56

RESUMEN

Objetivo: Establecer si el Control Interno se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018. **Métodos:** La población estuvo constituida por 71 individuos entre: administrador, contador y colaboradores, fueron determinados por muestreo probabilístico, utilizamos como medida de actitud la escala dicotómica. Entre dimensiones: Control operativo, ejecución de controles, situación de mercado y debilidad financiera. La certeza fue validada por aplicación de proceso computacional SPSS, Versión 22.0 del molde de correlación de Pearson, de seguridad del 95%. La prueba de ji cuadrada. **Resultados:** Los resultados muestran mayor porcentaje (76.67%) funcionarios, servidores y clientes están de acuerdo que la aplicación del control interno se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar, en cuanto a cuentas por cobrar y aplicación del control mejora su cobranzas el (66.67%) están de acuerdo. **Conclusión:** Los resultados muestran, que la aplicación del Control Interno se relaciona con las cuentas por cobrar en la clínica ubicada en Santiago de Surco 2018 ($1.22E-106 < 0.05$).

Palabras Claves: Control Interno, Gestión de Cuentas, por cobrar, liquidez.

ABSTRACT

Objective: To establish if the internal control is related to the accounts receivable at the Work & Health Clinic Santiago de Surco 2018. **Methods:** The population consisted of 71 individuals among: administrator, accountant and collaborators, were determined by probabilistic sampling, we use as attitude measure the dichotomous scale. Between dimensions: Operational control, execution of controls, market situation and financial weakness. The certainty was validated by application of SPSS computational process, Version 22.0 of the Pearson correlation mold, 95% security. The chi-square test. **Results:** The results show a higher percentage (76.67%) officials, servers and clients agree that the application of internal control is related to the management of accounts receivable, in terms of accounts receivable and application of control improves their collections on (66.67%) agree. **Conclusion:** The results show that the application of internal control is related to accounts receivable in the clone located in Santiago de Surco 2018 ($1.22E-106 < 0.05$).

Keywords: Internal control, account management, receivable, liquidity

INTRODUCCION

La investigación, trata de: **EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA WORK & HEALTH SANTIAGO DE SURCO 2018**, la ejecución del estudio como el trabajo de campo, fue de acuerdo a los ordenamientos que rigen en el Centro Universitario del cual la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras lo aplica de forma regular, la estructura utilizada se inicia con la situación problemática, las bases doctrinarias del Marco Teórico, el método utilizado; resultados; discusión; conclusiones; recomendaciones; de la misma forma se cumple en adjuntar los respectivos anexos como la matriz de consistencia y la encuesta utilizada para la obtención de información, por lo que la estructura fue desarrollada sobre la base de los capítulos estructurados y aprobados, de la forma siguiente:

Capítulo I: denominado Planeamiento de la situación problemática, en el cual se desarrolló la metodología de investigación científica, iniciando con conocimiento de situación de la realidad problemática, verificando los niveles de riesgos que se presentan en la tramitología del control interno, sus antecedentes así como su importancia en la gestión de entidades públicas y privada, así como su incidencia en el control de sus cuentas que forman parte de la gestión de cobranzas, situación que se refleja en la gestión de la empresa, así como la capacidad para la atención a sus principales obligaciones y necesidades; nivel de la administración para sus clientes y como parte de la gestión financiera tema importante en la gestión de la clínica, en tal sentido nos permitimos formular el

problema general como los específicos respectivos, así mismo producto de ello nos propusimos plantear el objetivo general como los específicos del estudio.

Del Capítulo II: que contiene el Marco Teórico, desarrollamos en primer lugar los antecedentes, en cuanto a los principales problemas que atraviesan por las posibilidades de pagos por parte de los clientes, así como la propia entidad por la determinación y posibilidad de pago de sus deudas con la finalidad de asumir el cumplimiento en forma oportuna de acuerdo a lo planificado, por ello la importancia que tiene el control en la evaluación y su cumplimiento de acuerdo a las políticas de cobranzas aprobadas por la administración de la empresa, por lo que luego del análisis a diferentes investigaciones realizadas por otros profesionales, se procedió a sustentar las bases teóricas doctrinarias, con la finalidad de interpretar correctamente bases conceptuales para su mejor interpretación, que se consideran la importancia en la aplicación del control interno, así como su evaluación con la gestión de cobranzas niveles, luego de la definición y sustentación teórica de ambas variables (independiente y dependiente), para lo cual hemos recurrido, a la lectura de diferentes autores, nacionales e internacionales, como la revisión de opiniones de especialistas, lo cual nos ayudó al enriquecimiento de la indagación, seguidamente hemos teorizado a cada uno de los indicadores que forman parte de las variables, para la culminación de dicho capítulo, se plantea las alternativas a nivel de hipótesis general y específicas, que luego fueron contrastadas con los resultados de las encuestas.

Para el Capítulo III: contiene la parte de la Metodológica, la constituida por el diseño metodológico a realizar, el cual contempla el tipo y enfoque de la investigación; la población a tener en cuenta para la investigación estuvo constituida por 71 individuos entre administrador, contador y colaboradores, quienes laboran en forma directa en la clínica Work & Health, ubicada en el distrito de Santiago de Surco - Lima, a partir de la población hemos determinado la muestra en 60 individuos para ello se ha teniendo en cuenta el proceso de selección en forma aleatoria, y se permitió identificar en forma del azar a personas a quienes se les aplico un cuestionario estructurado por respuestas cerradas en 10 interrogantes , luego tenemos la Operacionalización de las variables, de acuerdo a los índices e indicadores, teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos para la recolección de documentos e información para lo cual con la utilización de instrumentos luego fueron validados.

Por el Capítulo IV: constituido especialmente por resultados, dicho capítulo contiene el tratamiento y procesamiento de la averiguación seleccionada, la cual fue trabajada estadísticamente con las respuestas aplicadas a cada una de interrogantes formuladas, la cual respalda la elaboración de las gráficas estadísticamente elaboradas; también se incluye la contrastación a cada una de las propuestas establecidas y con hipótesis, para lo cual se utilizó la distribución de Chi cuadrada, los datos utilizados para el análisis se encuentran clasificados en forma categóricas, para cada una de ellas, continuando con el procedimiento estadístico destinado para dichos fines.

Por el Capítulo V: constituido entre ellos por la discusión, conclusiones y recomendaciones las cuales fueron obtenidas como resultado de su desarrollo, se analizó el aspecto teórico conceptual las conclusiones en concordancia con las respuestas de la formulación de las hipótesis, y en cuanto a las recomendaciones, están orientadas a proponer las recomendaciones a nivel de aportes que se ofrece teniendo en cuenta la implementación del sistema de control por lo que como producto del análisis de documentación de concluye el Control Interno si se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

Al culminar la investigación y en cumplimiento a la estructura, finalmente en el Capítulo VI: denominado referencias bibliográficas en el cual se describe las referencias bibliográficas la cual fue necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, de la misma manera se cumple con adicionar los anexos respectivos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Clínica Work & Health es una empresa dedicada al servicio de salud ocupacional con 3 años en el mercado ubicada en el distrito de Santiago de Surco, de acuerdo a la visita realizada hemos podido observar que el servicio tiene que ver con la atención de distintas empresas que necesitan proteger la salud del trabajador, prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y evitar riesgos laborales en las diferentes actividades económicas en cumplimiento a las normas legales que tienen obligación las empresas de exhibir dichas constancias.

MISION.- la clínica Work & Health tiene como misión brindar servicios de salud y seguridad laboral integral, promoviendo una atención personalizada con altos estándares de calidad, infraestructura y tecnología, brindando un servicio cálido, oportuno y confiable a cada colaborador de sus clientes.

VISION.- Ser reconocido como la empresa líder especializada en salud ocupacional a nivel nacional, reconocidos por su calidad, excelencia en el trato al cliente e innovación continua.

Cuenta con los siguientes valores: vocación de servicio, responsabilidad, ética, excelencia, dinamismo, trabajo en equipo y calidad desde el inicio a fin del servicio.

De la visita realizada a las instalaciones hemos podido observar que en la parte contable y financiera, existe la carencia de control en las diferentes actividades que realizan, situación que se presenta como la carencia de la segregación de funciones, no hay un ambiente adecuado de control en los trabajadores que laboran en dicha empresa; de la misma forma podemos ver que dicha carencia de control ha permitido que no se apliquen políticas de cobranzas, no se realiza una selección de sus clientes que les permita determinar sus niveles de endeudamiento, situación que en muchos casos vemos que la empresa no cuenta con los recursos adecuados que le permita cumplir con sus diferentes actividades y compromisos principalmente de orden económico financiero.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cómo la Evaluación de Control se relaciona directamente con la Determinación de Políticas Crediticias en la Clínica Work & Health?
- b. ¿En qué medida la Ejecución de Control se relaciona con el Nivel de Políticas de Recaudos en la Clínica Work & Health?
- c. ¿De qué manera la Acción Correctiva de Control se relaciona con el Nivel de Liquidez en la Clínica Work & Health?
- d. ¿En qué medida las Recomendaciones de Control se relaciona con el Plan de Cobranzas en la Clínica Work & Health?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Establecer si el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer si la Evaluación del Control se relaciona en forma directa con la Determinación de Políticas Crediticias en la Clínica Work & Health.
- b. Determinar como la Ejecución del Control se relaciona con los Niveles de Políticas de Recaudos en la clínica Work & Health.
- c. Establecer si las Acciones Correctivas de Control se relacionan con el Nivel de Liquidez en la Clínica Work & Health.
- d. Determinar cómo las Recomendaciones de Control se relacionan con los Planes de Cobranzas en la Clínica Work & Health.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La indagación realizada se justifica, por cuanto las instituciones necesitan de contar con la aplicación y ejecución del Control Interno con la finalidad de dar seguridad, como de reducir los riesgos en las diferentes actividades que se realizan en la misma, situación que permitirá verificar las características o nivel de gestión de sus actividades y representada en sus Estados Financieros.

Equivalentemente, comprendemos que se justifica, por cuanto nos permitió valorar el grado que tiene el control con la gestión de Cuentas por Cobrar, entendiendo que ello significa la identificación real de dicha fuente, además de identificar su temporalidad para su análisis y registro de ser el caso, por ello consideramos que es de suma importancia por cuanto permite su revelación exacta.

Conjuntamente, pensamos que se justifica por cuanto antes hemos logrado explicar la relación que existe entre el control interno como actividad inherente del contador en la determinación de las cuentas por cobrar que permita tener su cuenta debidamente sincerada y revelada para las decisiones de la empresa.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

La exposición se desarrolló en el perímetro, de las oficinas que conforman la estructura orgánica funcional, de la Clínica Work & Health instalada en el distrito de Santiago de Surco principalmente las áreas relacionadas de la entidad.

1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Nuestra investigación ha sido factible, en la medida que hemos contado con los recursos humanos, profesionales, económicos y financieros, necesarios que nos permitieron cumplir con nuestro objetivo, sin embargo, es necesario indicar que hemos tenido acceso a toda la información necesaria para nuestro cometido ya que laboramos en dicha entidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El Bachiller **VILLANUEVA (2017)** en su tesis: Cuentas por Cobrar, su relación con la Liquidez en Empresas Constructoras, distrito de San Borja, 2017; para obtener el título de Contador Público, en la universidad Cesar Vallejo.

El objetivo de la investigación fue de qué manera las Cuentas por Cobrar se relacionan con Liquidez en Empresas Constructoras instaladas en el distrito de San Borja, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, con el diseño no experimental de corte transversal, su población estuvo constituida por 63 personas que laboran en las áreas de contabilidad en empresas constructoras; con la aplicación de la formula respectiva determino su muestra en 54 personas, entre las técnicas para la obtención de información y data, su validez y confianza; para lo cual utilizo el cuestionario y la encuesta, para la determinación y validación de encuesta utilizo la escala de Likert.

Finalmente, luego de la contrastación de las hipótesis con la data obtenida de parte de la muestra, se determinó que las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en empresas constructoras instaladas en el distrito de San Borja.

El Bachiller, **AGULAR (2013)** en su tesis: Gestión en Cuentas por Cobrar su incidencia en liquidez de empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C., para optar título de Contador Público, en Centro universitario Superior San Martin de Porres.

De acuerdo a las características de la exploración, su diseño metodológico no experimental, de corte transaccional, de tipo aplicada, su población estuvo constituido por 63 sujetos, del cual se procedió a determinar su muestra en 50 sujetos como ideal para el estudio, para el proceso de recolección de datos e información procedió a utilizar las herramientas de cuestionario y encuesta, de la misma forma para la validación de estadística descriptiva, como herramienta y para el análisis de dicha data utilizo el programa estadístico SPSS (statistical Package for Social Sciencies) de su versión actualizada a 22.

Finalmente luego del análisis y comprobar la fiabilidad de la información se llega a la conclusión la gestión de riesgos de cuentas por cobrar en su ejecución, incide en el nivel de liquidez lo que les permite contar con los recursos suficientes para que la empresa cumpla con sus obligaciones.

Los Bachilleres **PINILLOS (2014)** en el estudio: Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las cuentas por Cobrar comerciales de Clínica Santa Clara SA, con la finalidad de lograr su título de Contador Público en Universidad Antenor Orrego.

De acuerdo a las características, la finalidad de la exploración fue denotar su diseño en la implantación de un modelo de control para cuentas por cobrar, que permita mejorar su administración financiera en la Clínica Santa Clara, para su desarrollo se permitió utilizar la contratación de forma orgánica, de forma descriptiva, utilizando su método transaccional, que permitió analizar cada una de sus variables, que le permitió llegar a determinar sus conclusiones y aportes del estudio realizado, para ello aplicar técnicas de entrevista y la herramienta de cuestionario para la recopilación de información.

Finalmente posterior a la validación de la información y datos obtenidos se procedió a comparar las respuestas que fueron presentadas a nivel de cuadros y gráficas en forma porcentual, con las propuestas planteadas a nivel de hipótesis por lo que lograr determinar, la implantación de un modelo de control a cuentas por cobrar, es importante por cuanto permite que las empresas cuenten con los niveles de liquidez para hacer frente a sus obligaciones en forma oportuna.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CONTROL INTERNO

Según Cepeda (2007) afirma: *“mecanismo que permite apoyar a la gerencia, considerada como garantía que podría advertir la presencia de riesgos o debilidades del control, que podrán interferir el cumplimiento de las acciones planificadas en la empresa”* (p. 97).

En relación a los objetivos del control Holmes (1979) afirma: *“son en relación a sus evaluaciones, el riesgo que resulta de la afirmación y se relaciona en los procesos de detección para su mitigación o reducción de riesgos y permita cumplir con los objetivos”* (p.952).

Según Gómez (2010) señala: *“Surge la necesidad de implantar el control interno, con la finalidad de hacer más competitivas las empresas, para lo cual se interrelaciona la revisión y análisis a cada una de las áreas principalmente sensibles”* (p. 128).

Al respecto Claros & León (2012) afirman: *“Cumplir con los objetivos del control, está referido a la implementación de sus elementos, que se relacionan entre sí, los cuales estarán orientados a los componentes de la administración de la empresa”* (p.44).

2.2.2. CUENTAS POR COBRAR

Romero (2013) menciona que *“son activos circulantes, tanto las provenientes de las ventas de mercancías o prestación de servicios la cuales integran su actividad principal, acopladas en la fila de clientes, estas simbolizan derechos exigibles”* (p.169).

Flores (2015) explica que *“comprende los activos de la firma que se espera cambiar a efectivo o sus equivalentes en el curso normal de las operaciones, comprende las existencias y los activos no corrientes libres para la venta”* (p.198).

Según Zeballos (2013) explica que *“se constituye por las partidas que simbolizan efectivo, las cuales deben ser convertidas en efectivo o absorbidas durante el ciclo operacional de la institución, el cual no sobrepasará el año”* (p.433).

Fierro (2015) menciona que, *“son todas las que no tienen limitación para ser usadas, debido a ello se utilizan de manera inmediata en la adquisición de otros activos que se proyectan comprar”* (p.33).

Carlos, Martos y Gonzales (2013) indica que: *“es la presencia de un crédito exigible favorable para la entidad, esta podría ser desprendida de un*

gasto autorizado y comprometido previa acreditación documental de la realización de la contraprestación o del derecho del acreedor” (p. 252).

En relación a las políticas de cobranzas según Gitman (2003), afirma *“está constituida por series de lineamientos, orientados con el fin que permita el otorgamiento de créditos para sus clientes, y definiendo el tiempo y la forma de pago” (p. 271)*

Los términos de recaudo en función a sus políticas, según, Levy (2009), precisa: *"son procesos que las organizaciones empresariales adoptan con la orientación de recuperación de su cartera pesada como la actualizada en forma oportuna" (p.235).*

En tal sentido según Brachfield (2005), ratifica: *"sus políticas para el recaudo son importantes por cuanto, permite desarrollar actividades moderadas analizadas, frente a reclamo de los clientes, de tal manera que el proceso de recaudo se ejecute asumiendo acciones moderadas de recuperación de sus deudores" (p.138).*

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

EVALUACIÓN DE CONTROL

Es la aplicación de estrategias orientadas a las aplicaciones especiales que permite evaluar los niveles de cumplimiento en cuanto a las actividades, aprobadas por la gestión empresarial, dirigida por sus administradores, con la

finalidad de vigilar que se cumplan los procedimientos, de acuerdo a la aprobación para tales fines.

EJECUCIÓN DE CONTROL

Dicha actividad está relacionada, a la ejecución del programa de control, que generalmente aprueban las empresas con la finalidad de realizar la evaluación periódica, en cumplimiento de sus objetivos y les permita reducir los niveles de riesgos, a fin de que la administración o gestión son adecuadas para cumplir con sus planes.

ACCIÓN CORRECTIVA

Es reconocida como la actividad que se realiza con la finalidad de mitigar, reducir o anular las causas que generan el incumplimiento, que en su oportunidad fueron detectadas, y se ponen de manifiesto para iniciar el plan de mejora en forma periódica, de manera que es una herramienta importante que deberá de ser dirigida y liderada por la gerencia o administración en las empresas.

RECOMENDACIÓN

Es el conjunto de acciones que son producto de la evaluación de control, y luego frente a un posible riesgo, se diseñan recomendaciones orientadas a mitigar dichos riesgos, esas recomendaciones deberán de ser lideradas por la gerencia con la finalidad que se mejore los niveles de cumplimiento en la empresa y se mejore sus actividades.

DETERMINACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS

Dichas políticas deberán de ser propuestas por el administrador, y aprobadas por el máximo nivel de la empresa, dichas actividades deberán de estar orientadas a determinar, como se aplique los niveles de recaudación por los servicios o productos que se expenden, lo importante esta que se defina políticas claras en cuanto a determinación de las formas de recaudación.

NIVEL DE POLÍTICAS DE RECAUDOS

Las políticas, que deberán de ser definidos por los empresarios, en cuanto a las políticas de recaudos, vale decir aspectos que pueden desarrollarse a nivel de periodos adecuado que deberán de ser considerados a nivel de procesos y características propias como la utilización de otras herramientas financieras de recaudación que les permita contar con liquidez.

NIVEL DE LIQUIDEZ

Está relacionado en el momento en la cual los activos, pueden participar en acciones de conversión en efectivo, o de lo contrario que sea posible la realización de otras herramientas financieras, que les permita contar con el efectivo corriente, que las empresas necesitan para cumplir con sus actividades inherentes a sus obligaciones.

PLAN DE COBRANZA

Dicha actividad está orientada a la formulación de un programa orientada a recuperar sus cuentas por cobrar, de manera que generalmente cuando se

cuenta con una cartera pesada se recurre a otras actividades, con la finalidad de revertir la situación, y permita recuperar a sus clientes y se pueda contar con dinero fresco que les permita desarrollar sus actividades.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El Control Interno si se relaciona con las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a.** La Evaluación del Control se relaciona directamente con las Determinaciones de Políticas Crediticias en la Clínica Work & Health.
- b.** La Ejecución de Control se relaciona en forma directa con los Niveles de Políticas de Recaudo en la Clínica Work & Health.
- c.** Las Acciones Correctivas de Control se relacionan con los Niveles de Liquidez en la Clínica Work & Health.
- d.** Las Recomendaciones de Control, si se relacionan con los Planes de Cobranzas aprobados en la Clínica Work & Health.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo

En concordancia a la naturaleza del problema determinado y en concordancia a los objetivos propuestos, consideramos que el tipo de investigación reúne las condiciones básicas para su denominación como investigación aplicada, considerando que nos permitirá evaluar el nivel del control en cada una de sus actividades orientadas a su presentación y relación con la situación de las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

3.1.2. Nivel

En correspondencia a las particularidades y los aspectos examinados como indagación y estudios se profundiza de una investigación descriptiva interpretativa.

3.1.3. Diseño

En tal sentido corresponde al desarrollo de la presente investigación, el diseño metodológico específico Descriptivo Correlacional, para lo cual planteamos el diagrama siguiente:

M = ox I oy

De dónde:

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Control interno

Y = Cuentas por cobrar

I = Grado de influencia entre la causa y el efecto.

3.1.4. Enfoque

Determinado el diseño de la investigación, ésta será desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, por cuanto nos permitirá aportar sobre un hecho real, tangible, observable, medible, y nos permitirá evaluar el nivel de ejecución o cumplimiento del control en las actividades que periódicamente se realizan, así como su relación con las Cuentas por Cobrar que cuenta en función a la morosidad de sus clientes en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

En tal sentido para proceder al desarrollo de la investigación consideramos que será necesaria la utilización de los siguientes métodos:

HISTORICO

Dicho método que nos permitirá conocer cómo se relación en la Clínica las acciones de control de sus actividades en forma diaria, con su relación con las cuentas por cobrar que en cierta forma conlleva a la Perdida de Liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.

DESCRIPTIVO

La importancia de aplicar dicho método es que nos permitirá estudiar las variables en estudio a lo largo del desarrollo de la investigación. Así mismo nos permitirá describir en términos de procedimientos como se aplica el cumplimiento de la aplicación del control y su relación que esta tiene con las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.

EXPLICATIVO

La importancia en la aplicación del método explicativo es que nos permitirá explicar cómo se desarrollaba in situ los procedimientos que se utilizan en forma periódica como herramienta para evaluar las actividades como el control, de manera que nos permita revisar su relación con las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, ya que su aplicación permitirá mejorar los efectos de liquidez.

ANALITICO

El método analítico nos permitirá analizar que procedimientos son los que se utilizan o desarrollan en el proceso de aplicación de los controles y como estos se relación con la cartera de cuentas por cobrar, con la finalidad que se resuelvan los aspectos de liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Para la presente investigación consideramos que nuestra población estará constituida por 71 personas entre administrador, contador y colaboradores dicha información ha sido obtenida de los registros que obran en los archivos de la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima.

3.2.2. Muestra

Para nuestra investigación la muestra estará conformada por un grupo de personas, por lo que el tamaño de la muestra, estará constituida por 60 personas conformada por: el administrador, contador y colaboradores, para lo cual utilizaremos la fórmula del muestreo aleatorio simple que permite estimar proporciones, para una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

$$= \frac{2}{2(n-1) + 2}$$

De dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Importe de la coordenada de la curva normal para una posibilidad del 95% de seguridad.

P= Compensación de administrador, contador y colaboradores, quienes manifestaron que existe relación entre el control y las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima. (Se asume $P=0.5$).

Q= Compensación de administrador, contador y colaboradores, quienes manifestaron que existe relación entre el control y las Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima. Promotor, ($Q = 0.5$, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

E= Margen de error 5%

N= Población

n= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Remplazando cálculos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (71)}{(0.05)^2 (71-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 68.1884

1.1354

n = 60.05

n= 60 Personas

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

CONTROL INTERNO

CONCEPTO OPERACIONAL

Está relacionado a una herramienta de suma importancia en la administración o gestión empresarial, por cuanto su utilización o implantación, en toda la empresa permite advertir en forma oportuna, la posibilidad de la presentación de riesgos, para lo cual de ser ubicados dichos riesgos podrán ser mitigados por la administración o gerencia, la aplicación de dicha herramienta permitirá mejorar la gestión en las empresas.

DIMENSIONES

- Reducción de riesgo
- Plan de evaluación
- Mejoramiento de actividades
- Implementar mejoras

INDICADORES:

- Evaluación de control
- Ejecución de control
- Acción correctiva
- Recomendación

INDICES

- Plan de evaluación o control
- Procedimientos a ejecutar
- Procesos de cumplimiento
- Planeamiento de control

VARIABLE DEPENDIENTE (VD)**CUENTAS POR COBRAR****CONCEPTO OPERACIONAL**

Según Romero (2013) señala: *“Son los activos circulantes, los cuales provienen por venta de productos en las actividades empresariales, como por prestación de ciertos servicios, los que pueden ser resultados de sus actividades principales y su relación con sus clientes” (p.169).*

DIMENSIONES

- Nivel de políticas crediticias
- Nivel de acciones para recaudos
- Nivel de crecimiento de recaudos

- Programas de recuperación de ingresos

INDICADORES

- Determinación de políticas crediticias
- Nivel de políticas de recaudos
- Nivel de liquidez
- Plan de Cobranzas

INDICES

- Evaluación de políticas aprobadas
- Evaluación de mecanismos de cobranzas
- Identificación de capacidad de recaudos
- Evaluación de gestión de cobranzas

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas a emplear

Para el desarrollo de la investigación será necesario la utilización de técnicas e instrumentos de recolección de datos que a continuación se señalan:

1) Encuestas

La aplicación de dicha técnica nos permitirá obtener información y documentación relacionadas a los procedimientos para la aplicación de los niveles de control, así como su relación con la gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

2) Análisis Documental.

Técnica que nos permitirá analizar la documentación de cumplimiento o aplicación de los controles que se realizan, así como verificar su relación o incidencia en las Cuentas por Cobrar si existe alguna repercusión en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS

1. Ficha bibliográfica:

Dicho instrumento será utilizado para el proceso de selección de textos, monografías, revistas, periódicos, y trabajos que serán necesarios como sustento teórico doctrinario de la investigación en cuanto a la implantación del control a las actividades que se realizan en la empresa en forma transversal, así mismo evaluar su relación con la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

2. Guía de entrevista:

Dicho instrumento se elaborara con la finalidad a ser utilizada en la encuesta que se aplicara a administrador, contador, como a los colaboradores, relacionados con la implantación de los niveles de controles para evitar situaciones de riesgos, así como ver su relación con la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

3. Ficha de encuesta:

La ficha pre elaborada permitirá recolectar la opinión del personal determinado en la encuesta en relación a la importancia que significa, la implementación de los controles en forma integral a todas las áreas de la empresa, situación que permitirá evaluar el nivel de relación con la Gestión de las Cuentas por Cobrar, sobre sus clientes en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima.

4. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Dichos instrumentos elaborados serán puestos en consulta a profesionales con la experiencia requerida, a juicio de expertos. Para comprobar su confiabilidad se aplicará la encuesta (10 interrogantes) piloto a 60 personas entre ellos el administrador, contadores y colaboradores, quienes serán determinados al azar, para comprobar la calidad de la información.

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.5.1 Técnicas de Análisis

Se tomaran en cuenta la aplicación de las siguientes técnicas:

Análisis documental

Conciliación de datos

Indagación

Rastreo

3.5.2 Técnicas de Procesamiento de Datos

El trabajo de investigación permitirá procesar los datos e información que se obtengan de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

Ordenamiento y clasificación

Registro manual

Análisis documental

Tabulación de Cuadros con porcentajes

Comprensión de gráficos

Conciliación de datos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Los trabajos de investigación, obligatoriamente deberán de culminar en propuestas que muestren resultados, de los exámenes a datos como documentación seleccionada, de la misma forma se requirió a las ponencias de diferentes argumentos de especialistas, o expertos en relación al tema de exploración, y la gran mayoría concordaron, que el control en las empresas, se relacionan en forma directa como se expresan en las cuentas por cobrar, situación que es explicada a partir de la revisión adecuada de la documentación, a ser registrada contablemente, considerado su periodicidad, con la finalidad de registrar en los periodos respectivos, teniendo en cuenta que estos no se pueden acumular por diferentes años en cuentas por cobrar, situación que deberá de ser considerada las provisiones de cuentas para cobranzas dudosas como el periodo final de castigo, para cada uno de los procesos se deberá de tener en cuenta sus actividades operativas, su aplicación redundara en el mejoramiento de la ejecución correcta, en sus actividades, los cual se mostrara posteriormente en la presentación de la información contable de sus Estados Financieros, la

maximización de los niveles de control como efecto, que implica desarrollar planes de mejora en las empresas.

4.1.1. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se aplica la Evaluación de Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco - Lima?

Tabla 1

Se aplica evaluación del Control Interno en la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	34	56.66	56.67	56.67
b. En desacuerdo	22	36.66	36.67	93.34
c. desconoce	04	6.66	6.66	100.00
TOTAL	60	99.98	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

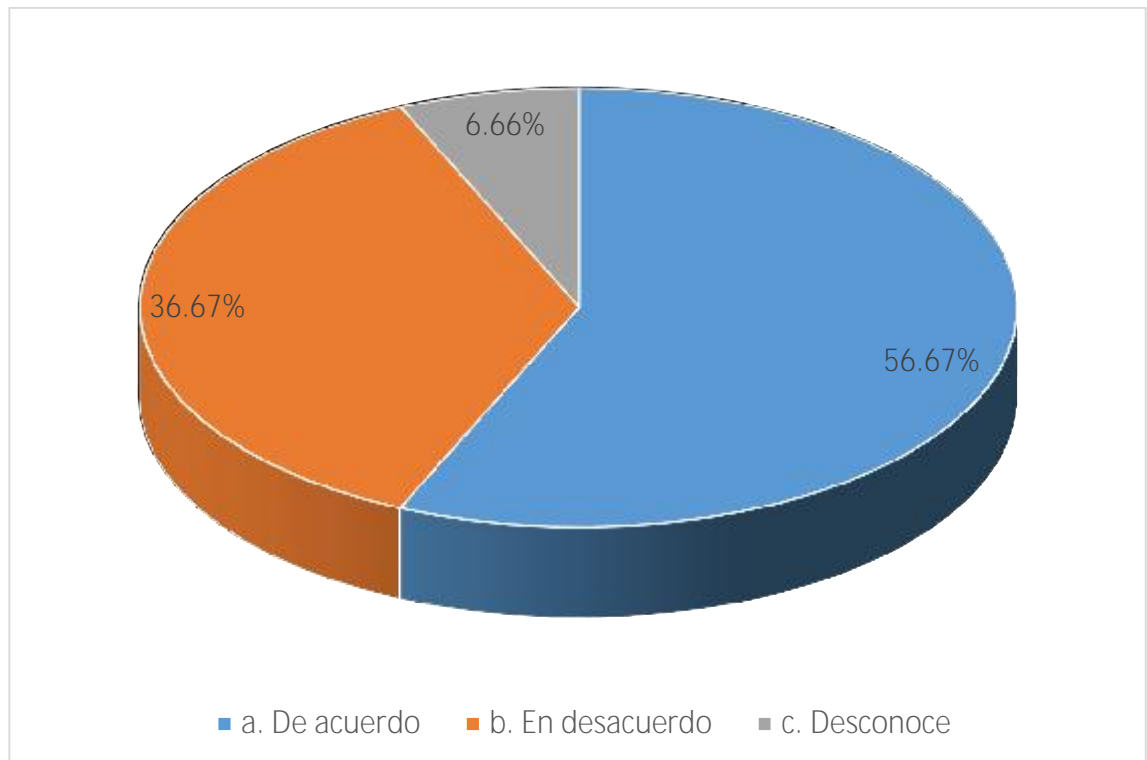


Figura 1 Se aplica evaluación del Control Interno en la Clínica

INTERPRETACIÓN

De lo mostrado podemos observar que la respuesta a la pregunta formulada que se evidencia en la tabla precedente, el 56.67% consideraron estar de acuerdo que, se aplica la evaluación de Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; sin embargo un 36.67% consideraron estar en desacuerdo que se cumpla con la Evaluación del Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, y finalmente el 6.66% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

4.1.2. A LA PREGUNTA

¿En su opinión se ejecuta el control interno en todas las actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 2

Se ejecuta el control en las actividades de la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	30	50.00	50.00	50.00
b. En desacuerdo	25	41.66	41.67	91.67
c. desconoce	05	8.33	8.33	100.00
TOTAL	60	99.99	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

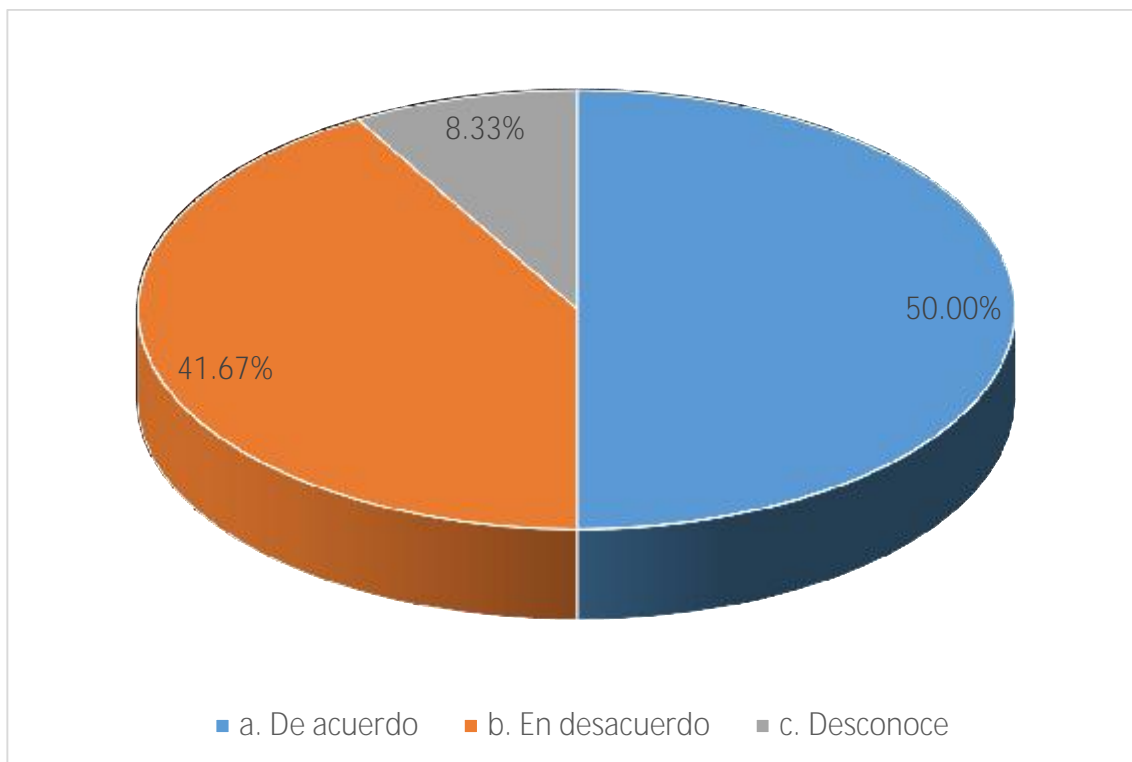


Figura 2 Se ejecuta el control en las actividades en la Clínica

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 50.00% opinaron estar de acuerdo que, si se ejecuta el Control Interno en todas las actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima; sin embargo contradictoriamente el 41.67% opinaron estar en desacuerdo que, se ejecute el control interno en todas las actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, finalmente el 8.33% respondió desconocer sobre la pregunta formulada, sumando así el 100% de la muestra.

4.1.3. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se cumple con la aplicación de las Acciones Correctivas recomendadas para la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 3

Se cumple aplicación de acciones correctivas en la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	32	53.33	53.33	53.33
b. En desacuerdo	24	40.00	40.00	93.33
c. Desconoce	04	6.66	6.67	100.00
TOTAL	60	99.98	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

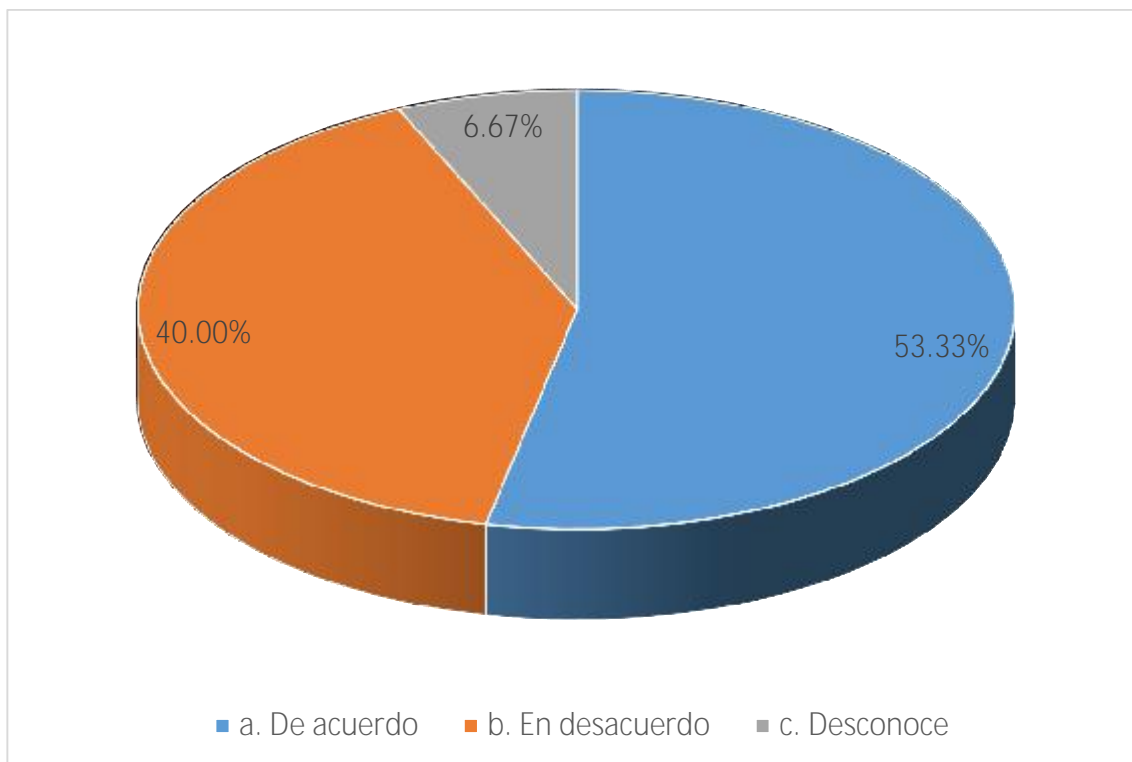


Figura 3 Se cumple aplicación de acciones correctivas en la Clínica

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 53.33% opinaron estar de acuerdo que, se cumple con la aplicación de las acciones correctivas recomendadas para la Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima; pero contradictoriamente el 40.00% opinaron estar en desacuerdo que se cumpla con la aplicación de las acciones correctivas recomendadas para la Clínica Work & Health en Santiago de Surco Lima, finalmente el 6.67% respondió desconocer sobre la pregunta formulada, sumando el 100% de la muestra determinada.

4.1.4. A LA PREGUNTA

¿En su opinión se aplican las recomendaciones productos de la evaluación de Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 4

Se aplican recomendaciones de Evaluación del Control en la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	32	53.33	53.33	53.33
b. En desacuerdo	24	40.00	40.00	93.33
c. Desconoce	04	6.66	6.67	100.00
TOTAL	60	99.99	100.00	

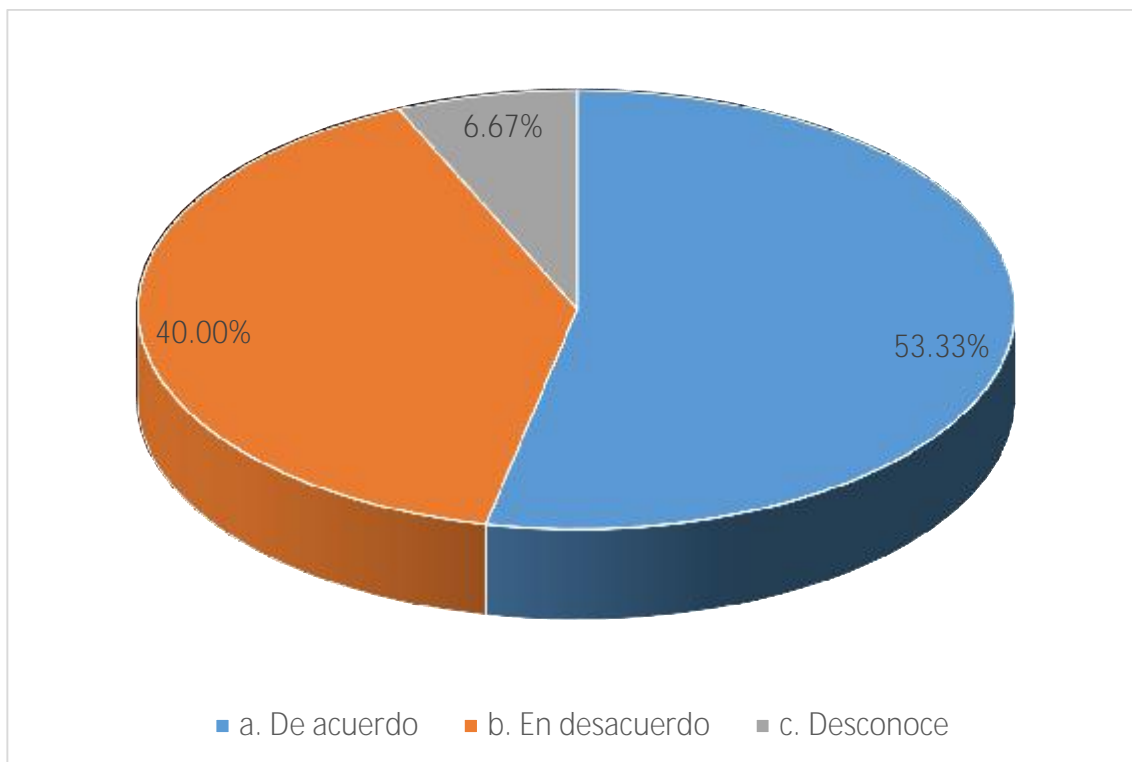


Figura 4 Se aplican recomendaciones de evaluación del control en la Clínica

INTERPRETACIÓN

De lo mostrado en la tabla precedente podemos señalar que, el 53.33% opinaron estar de acuerdo que, si se aplican las recomendaciones productos de la evaluación de Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; sin embargo el 40.00% respondieron estar en desacuerdo que se apliquen las recomendaciones productos de la Evaluación de Control Interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, finalmente el 6.67% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

4.1.5. A LA PREGUNTA

¿Considera usted que la aplicación del control interno se relaciona con la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 5

Aplicación de control interno, se relaciona con Gestión de Cuentas por Cobrar

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	46	76.66	76.67	76.67
b. En desacuerdo	11	18.33	18.33	95.00
c. desconoce	03	5.00	5.00	100.00
TOTAL	60	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

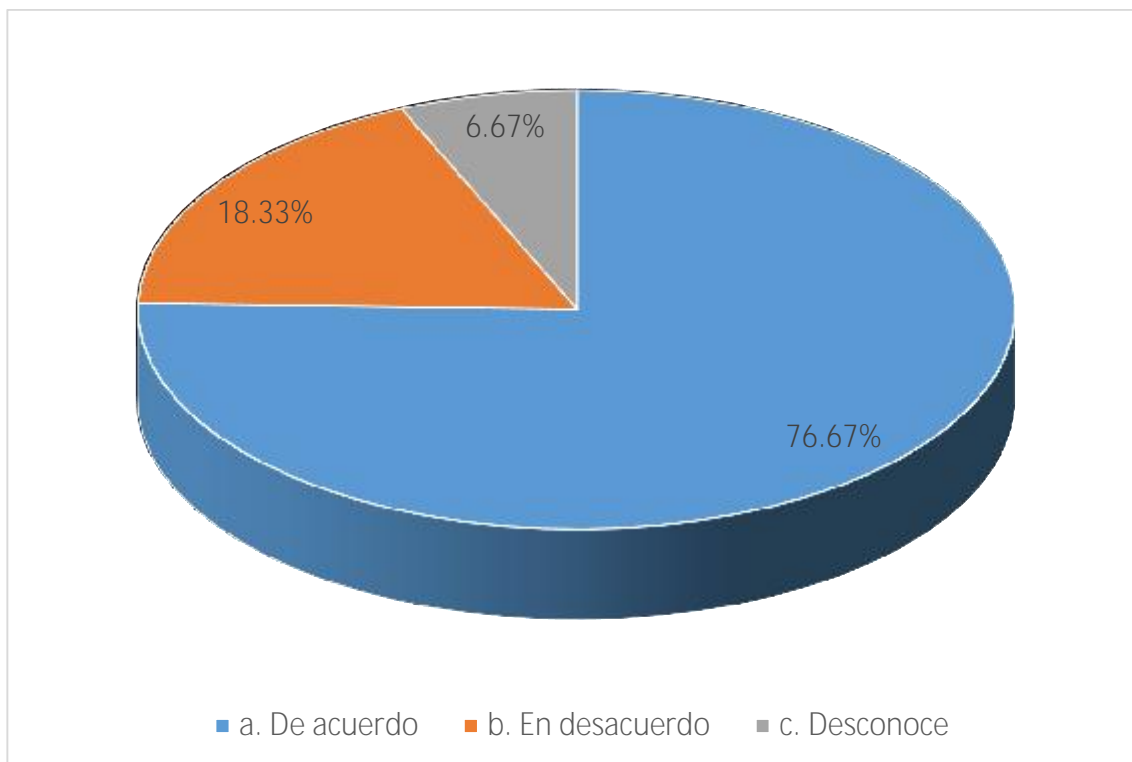


Figura 5 Aplicación de Control Interno, se relaciona con Gestión de Cuentas por Cobrar

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 76.67% opinaron estar de acuerdo, que la aplicación del control interno se relaciona con la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; contradictoriamente el 18.33% opinaron estar en desacuerdo que la aplicación del control interno se relacione con la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, y finalmente el 5.00% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

4.1.6. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se aprueban las Políticas Crediticias por el directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 6

Se aprueban Políticas Crediticias por directorio en la Clínica

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. De acuerdo	34	56.66	56.67	56.67
b. En desacuerdo	22	36.66	36.67	93.34
c. desconoce	04	6.66	6.66	100.00
TOTAL	60	99.98	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

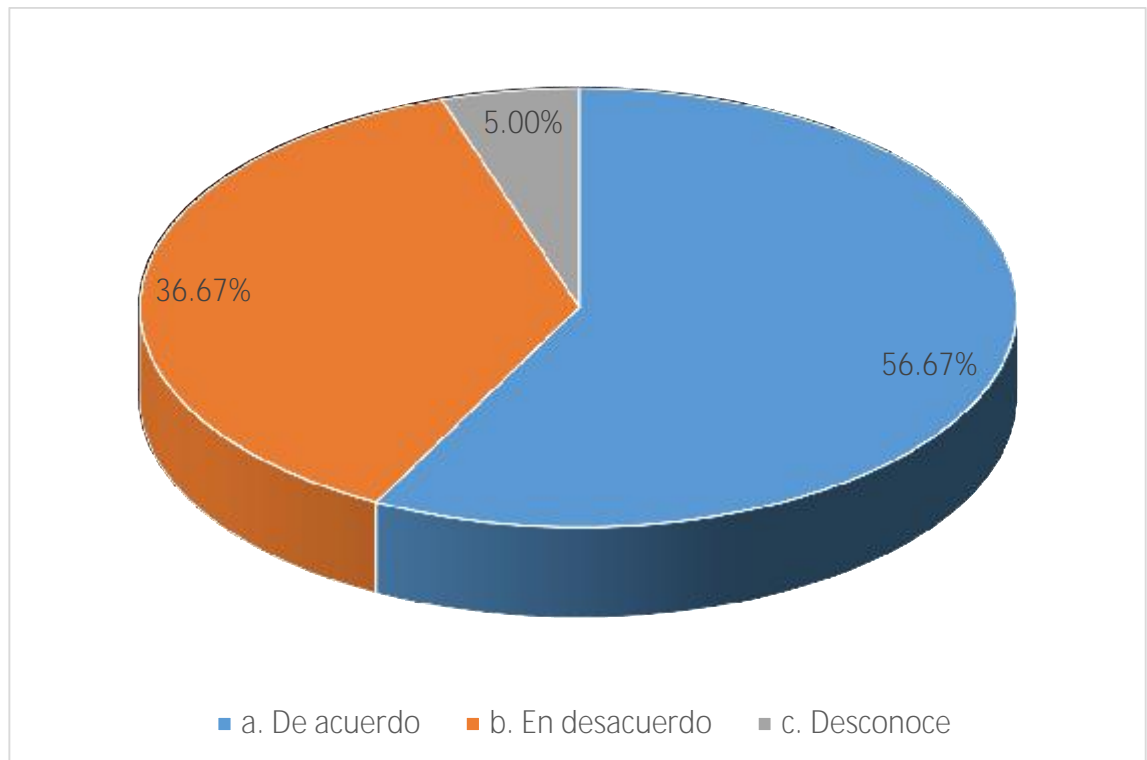


Figura 6 Se aprueban Políticas Crediticias por directorio en la Clínica

INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos que se muestran en la tabla precedente en relación a la pregunta formulada, podemos señalar que el 56.67% opinaron estar de acuerdo que, se aprueban las Políticas Crediticias por el directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; sin embargo el 36.67% opinaron estar en desacuerdo que se aprueben las políticas crediticias por el directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, y finalmente el 6.66% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

4.1.7. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se evalúa los niveles de aplicación de Políticas de Recaudos aprobados por la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 7

Se evalúa aplicación de Políticas de Recaudos aprobados en la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	32	53.33	53.33	53.33
b. En desacuerdo	24	40.00	40.00	93.33
c. desconoce	04	6.66	6.67	100.00
TOTAL	60	99.99	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

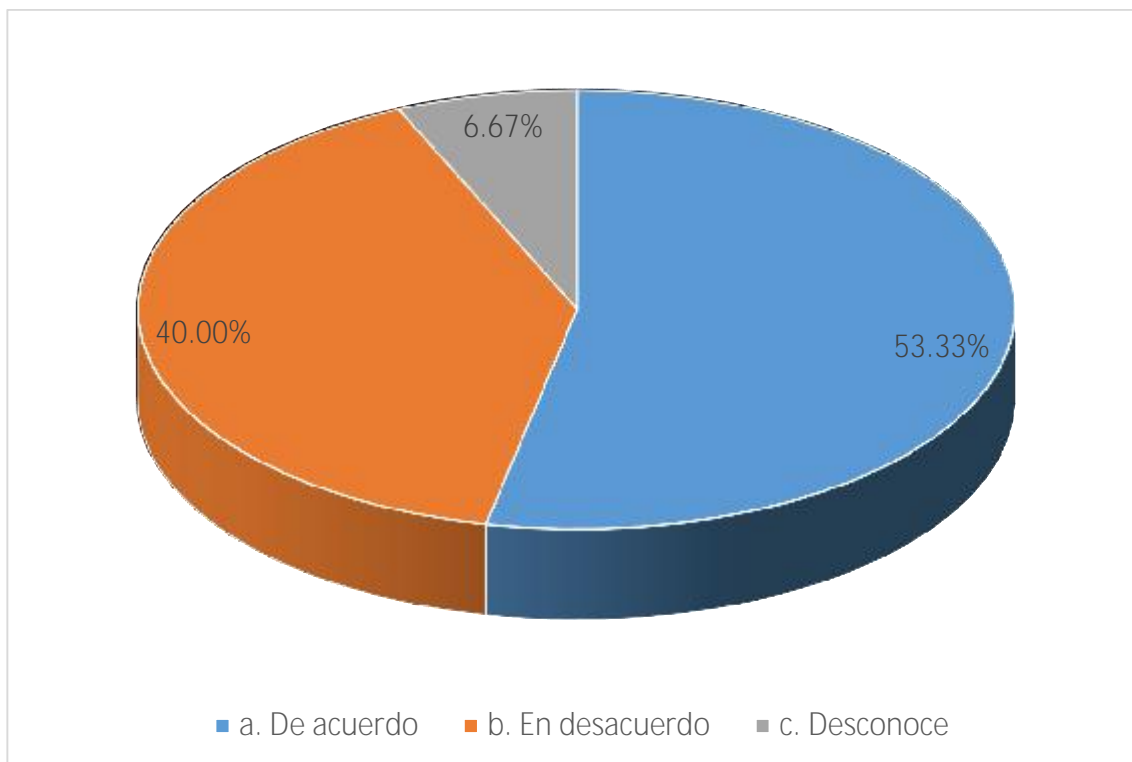


Figura 8 Se evalúa aplicación de políticas de recaudos aprobados en la Clínica

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 53.336% consideraron estar de acuerdo que, se evalúa los Niveles de aplicación de Políticas de Recaudos aprobados por la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; contradictoriamente el 40.00% consideraron estar en desacuerdo que se evalúe los niveles de aplicación de políticas de recaudos aprobados por la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, y finalmente el 6.67% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

4.1.8. A LA PREGUNTA

¿En su opinión la aplicación del Control Interno en forma trasversal permitirá mejorar los niveles de liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 8

Aplicación del control en forma transversal permite mejorar liquidez en la Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	31	51.66	51.67	51.67
b. En desacuerdo	25	41.66	41.67	93.34
c. Desconoce	04	6.66	6.66	100.00
TOTAL	60	99.98	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

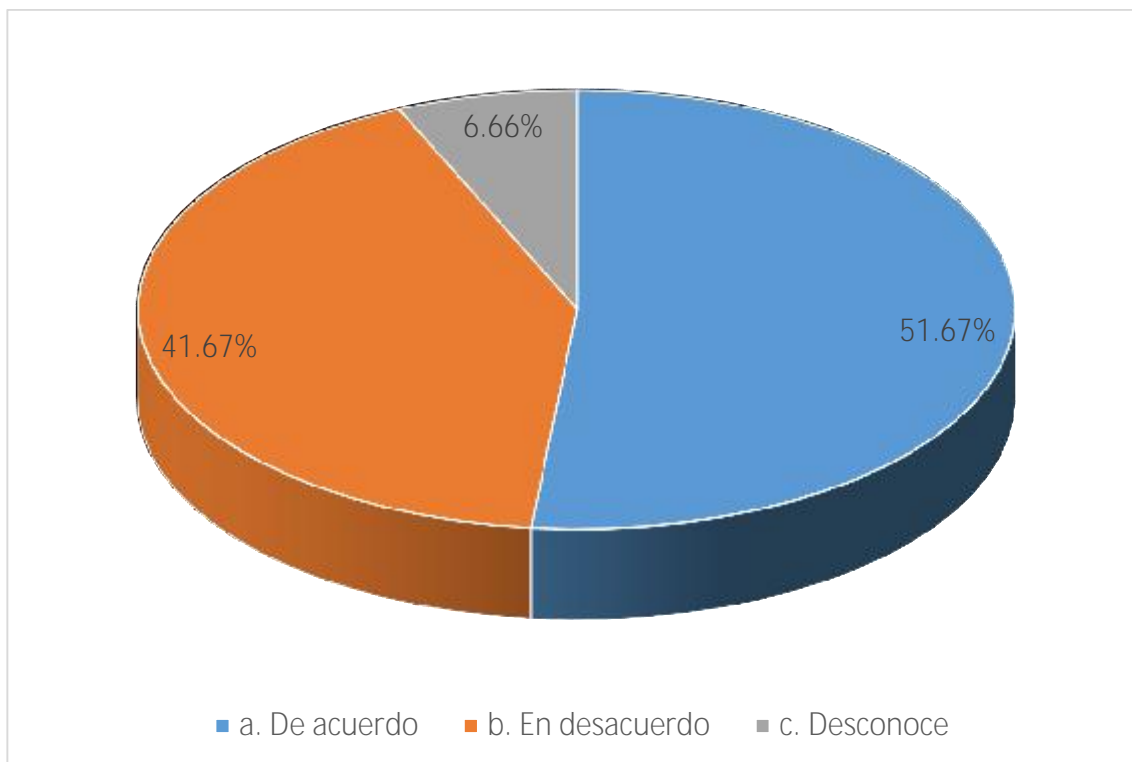


Figura 8 Aplicación del control en forma transversal permite mejorar liquidez en la Clínica

INTERPRETACIÓN

De lo observando a los resultados obtenidos de la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 51.67% opinaron estar de acuerdo, que la aplicación del control interno en forma transversal permitirá mejorar los Niveles de liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; sin embargo contradictoriamente el 41.67% opinaron estar en desacuerdo que la aplicación del control interno en forma transversal permita mejorar los Niveles de liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; finalmente el 6.66% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

4.1.09 A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se cuenta con un Plan de Cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 9

Se cuenta con Plan de Cobranzas aprobado en Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	30	50.00	50.00	50.00
b. En desacuerdo	25	41.66	41.67	91.67
c. desconoce	05	8.33	8.33	100.00
TOTAL	60	99.99	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

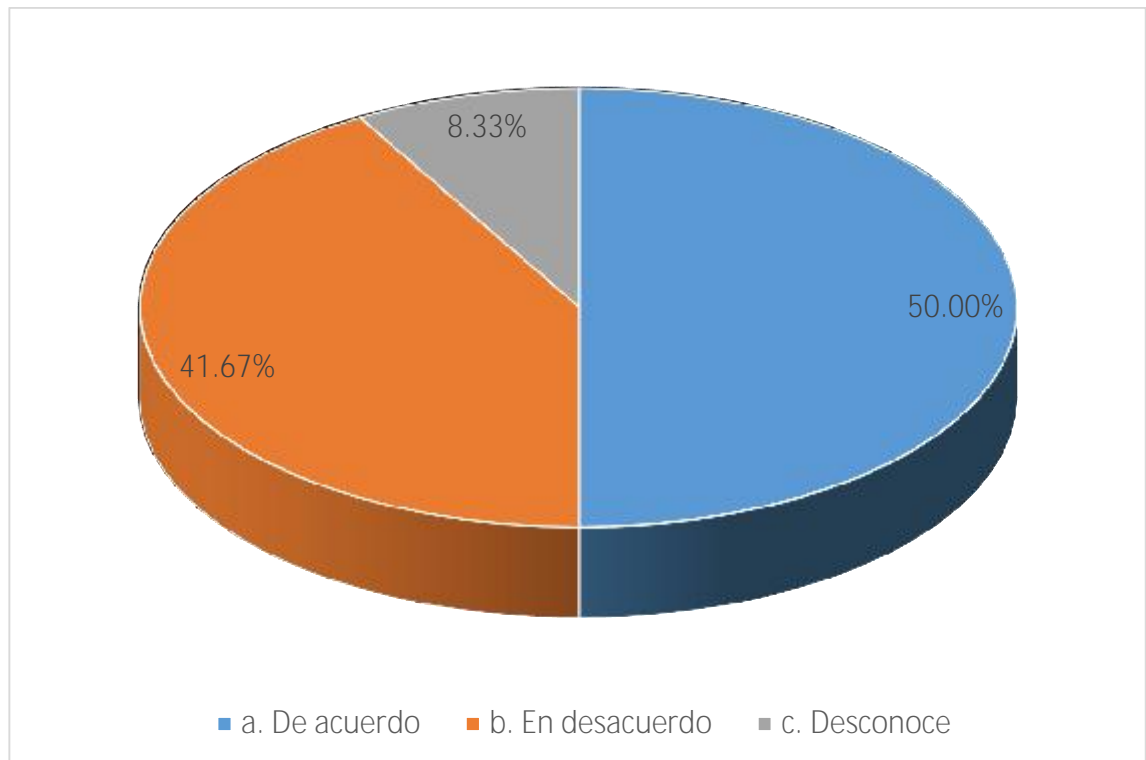


Figura 9 Se cuenta con plan de cobranzas aprobado en Clínica

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 50.00% consideraron estar de acuerdo que, se cuenta con un Plan de Cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; contradictoriamente el 41.67% consideraron estar en desacuerdo que se cuente con un Plan de Cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, finalmente el 8.33% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

4.1.10. A LA PREGUNTA

¿En su opinión considera Usted que la Gestión de Cuentas por Cobrar se mejoraran con la Aplicación del Control en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

Tabla 10

La Gestión de Cuentas por Cobrar mejorará con Aplicación del control en Clínica

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	40	66.66	66.67	66.67
b. En desacuerdo	17	28.33	28.33	95.00
c. desconoce	03	5.00	5.00	100.00
TOTAL	60	99.98	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

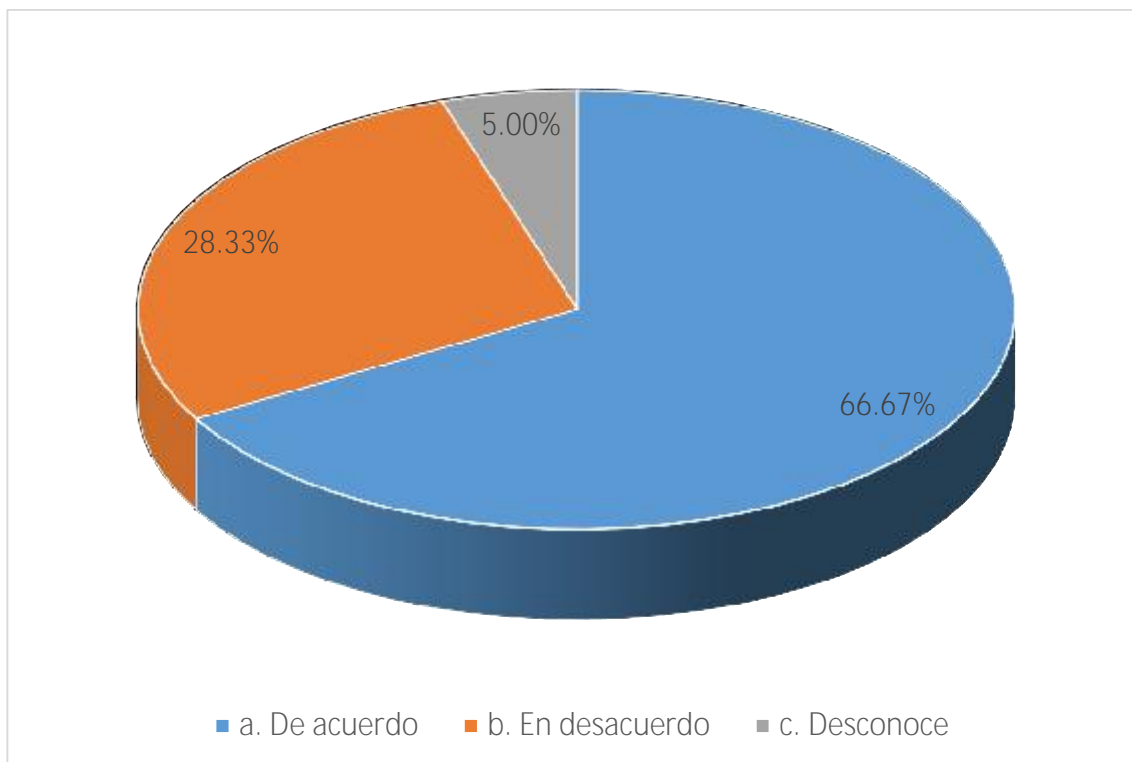


Figura 10 La Gestión de Cuentas por Cobrar mejorarán con aplicación del control en Clínica

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 66.67% consideraron estar de acuerdo que la gestión de cuentas por cobrar se mejoraran con la aplicación del control en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima; contrariamente el 28.33% consideraron estar en desacuerdo que la gestión de cuentas por cobrar se mejoren con la aplicación del control en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima, finalmente el 5.00% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Luego de experimentar uno a uno la distribución de los datos, de acuerdo a cada hipótesis propuesta, se procedió a preferir la posibilidad correcta según Fisher, asumiendo el cálculo de los consiguientes juicios:

1. El modelo es lograda en forma aleatoria.
2. Las variables se descubren moderadas sustantivamente.
3. Superior al 20% de las celdas que doman las periodicidades queridas de la tabla 3x3 poseen transacciones mínimos a cinco por lo que se deben unir las celdas contiguas a estas celdas.
4. Al adherir las celdas de la tabla 3x3, se logró una tabla dos por dos igual que muestra por lo menos una celda con valor deseable mínimo de cinco.

En aquel momento, la estadística de ensayo a esgrimir para diferenciar las suposiciones se precisa del subsiguiente modo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

HIPÓTESIS ESPECIFCA 1:

H₀: La evaluación del control, no se relaciona directamente con las determinaciones de políticas crediticias en la clínica Work & Health.

H₁: La evaluación del control se relaciona directamente con las determinaciones de políticas crediticias en la clínica Work & Health.

Tabla 11

Evaluación de control se relaciona con determinación de políticas crediticias

Evaluación de control	Se relaciona directamente con determinaciones de políticas			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	14	0	34
b. En desacuerdo	21	01	0	22
c. desconoce	01	01	02	04
TOTAL	42	16	02	60

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.- Estadísticamente para experimento:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a-c)!(b-d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado para significancia o falta de prototipo I: = 0.05.

3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(22)!(41)!(15)!}{60!20!21!14!0!}$$

$$= 1.30E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.30E-106 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

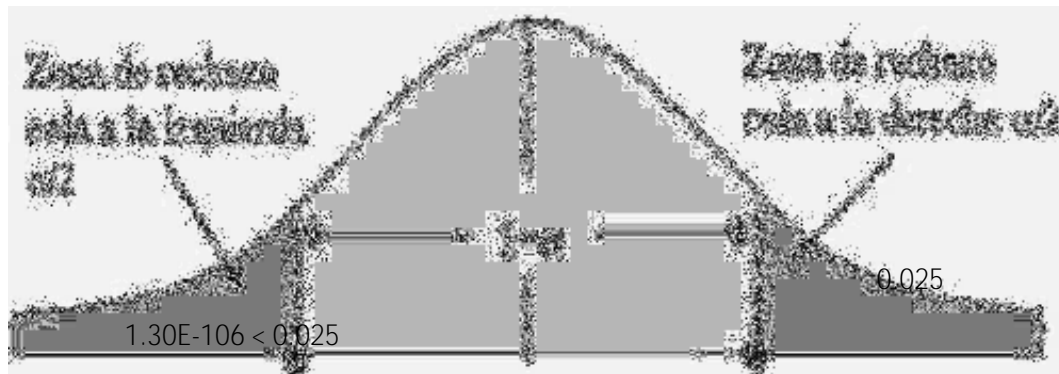
FIGURA 11

Figura 11 Evaluación de control se relaciona con determinación de políticas crediticias

5.- Conclusión: Como $1.30 < 0.05$ se rechaza H_0 . Por lo tanto se concluye, la Evaluación del Control se relaciona directamente con las Determinaciones de Políticas Crediticias en la clínica Work & Health.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2:

H₀: La ejecución de control, no se relaciona en forma directa con los niveles de políticas de recaudo en la clínica Work & Health.

H₁: La ejecución de control, se relaciona en forma directa con los niveles de políticas de recaudo en la clínica Work & Health.

Tabla 12

Ejecución de control se relaciona en forma directa con políticas de recaudo

La ejecución de control	Se relaciona en forma directa con niveles de política de recaudo			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	10	0	30
b. En desacuerdo	24	01	0	25
c. desconoce	02	01	02	05
TOTAL	46	12	02	60

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.- Estadísticamente para experimento:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a-c)!(b-d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado para significancia o falta de prototipo I: = 0.05.

3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(22)!(41)!(15)!}{60!20!21!14!0!}$$

$$= 1.26E-92$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.26E-92 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

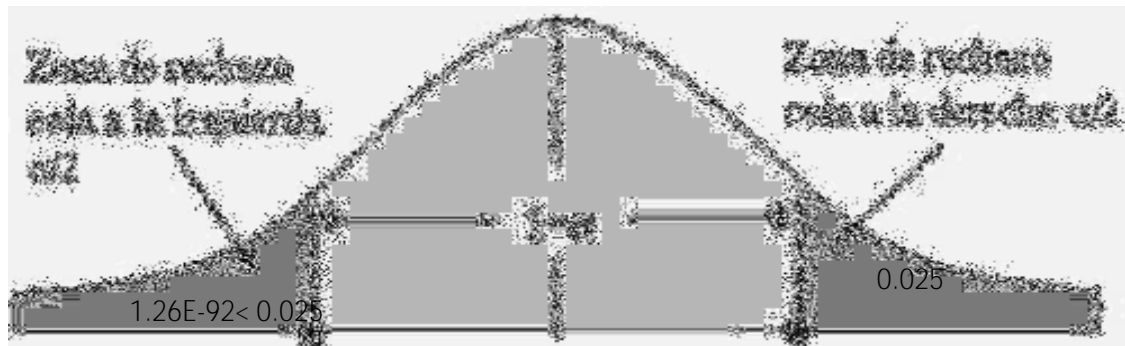


Figura 12 Ejecución de control se relaciona en forma directa con políticas de recaudo

5.- Conclusión: Como $1.26 < 0.05$, se rechaza **H₀**. Por lo tanto se concluye, la ejecución de control, se relaciona en forma directa con los niveles de políticas de recaudo en la Clínica Work & Health.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3:

H₀: Las acciones correctivas de control, no se relacionan con los niveles de liquidez en la clínica Work & Health.

H₁: Las acciones correctivas de control, se relacionan con los niveles de liquidez en la clínica Work & Health.

Tabla 13

Acciones correctivas de control, se relacionan con los niveles de liquidez

Acciones correctivas	Se relacionan con los niveles de liquidez en la Clínica			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	12	0	32
b. En desacuerdo	23	01	0	24
c. desconoce	01	01	02	04
TOTAL	44	14	02	60

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.- Estadísticamente para experimento:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a-c)!(b-d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado para significancia o falta de prototipo I: = 0.05.

3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(22)!(41)!(15)!}{60!20!2!1!4!0!}$$

$$= 1.29E-92$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.29E-92 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

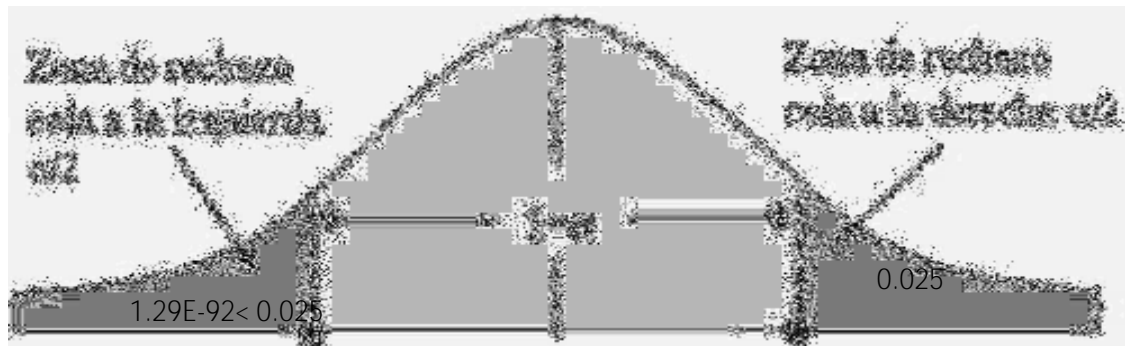


Figura 13 Acciones correctivas de control, se relacionan con los niveles de liquidez

5.- Conclusión: Como $1.29 < 0.05$, se rechaza **H₀**. Por lo tanto se concluye, las acciones correctivas de control, incide favorablemente para las relaciones con los niveles de liquidez.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4:

H₀: Las recomendaciones de control, no se relacionan con los planes de cobranzas aprobados en la clínica Work & Health.

H₁: Las recomendaciones de control, si se relacionan con los planes de cobranzas aprobados en la clínica Work & Health.

Tabla 14

Recomendaciones de control, se relacionan con planes de cobranzas

Recomendaciones de control	Se relacionan con planes de cobranzas aprobados			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	12	0	32
b. En desacuerdo	23	01	0	24
c. desconoce	01	01	02	04
TOTAL	44	14	02	60

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.- Estadísticamente para experimento:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a-c)!(b-d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado para significancia o falta de prototipo I: = 0.05.

3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(22)!(41)!(15)!}{60!20!21!4!0!}$$

$$= 1.29E-108$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.29E-108 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

FIGURA 14

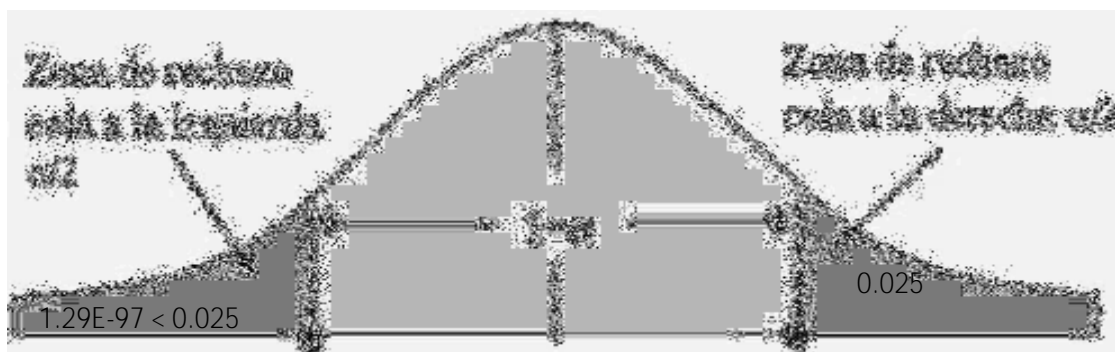


Figura 14 Recomendaciones de control, se relacionan con planes de cobranzas

5.- Conclusión: Como $1.29 < 0.05$. Se rechaza **H₀**. Por lo tanto se concluye, las recomendaciones de control, si se relacionan con los planes de cobranzas aprobados en la clínica Work & Health.

HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: El control interno, no se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

H₁: El control interno si se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

Tabla 15

El control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en clínica

El control interno	Se relacionan con cuentas por cobrar en la clínica			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	26	20	0	46
b. En desacuerdo	10	01	0	11
c. desconoce	01	01	01	03
TOTAL	37	22	01	60

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.- Estadísticamente para experimento:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a-c)!(b-d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado para significancia o falta de prototipo I: = 0.05.

3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(22)!(41)!(15)!}{60!20!21!4!0!}$$

$$= 1.22E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.22E-106 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

FIGURA N° 15

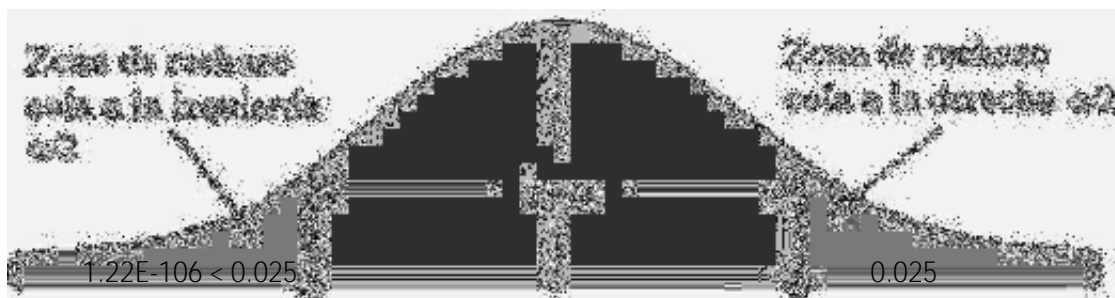


Figura 15 El control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en clínica

5.- Conclusión: Como $1.22 < 0.05$, se rechaza **H₀**. Por lo tanto, se concluye el control interno si se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

CAPITULO V

DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

Del reconocimiento y observaciones a los diferentes argumentos, párrafos y descripciones de diferentes escritores, nacionales como internacionales, que hemos obtenido a la vista, así como de la información de expertos o especialistas sobre la implantación del control interno, la gran mayoría de ellos convienen de que existe relación directa sobre las cuentas por cobrar aplicando a la mejora y mayor calidad en la información y clasificación de los clientes morosos, las cuales deberán de ser identificados oportunamente y de acuerdo a las características de cada una de ellas con la finalidad de que sean expresadas correctamente en la formulación financiera, que permita contar con información exacta y proyectada en cuanto a los ingresos que permitan cumplir las obligaciones de la clínica, y que para ello es necesario tener en cuenta los mecanismos de control que permita evaluar en forma eficiente las características de cada proceso, con la finalidad que su expresión en la información contable se registre en la cuenta que efectivamente le corresponde; situación que con diligencia de los instrumentales de investigación

hemos llegado a la conclusión de que el control es una herramienta de suma importancia y su relación directa en la presentación de las cuentas por cobrar.

5.2. CONCLUSIONES

Primera Conclusión

Después del estudio realizado al área de cuentas por cobrar de la Clínica Work & Health., se detectó que en el área se está aplicando de manera inadecuada los pequeños procedimientos ya establecidos por la rutina, hay una mala segregación y omisión de funciones, en la administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobranza.

Segunda Conclusión

El control interno influye positivamente en el cumplimiento de objetivos y metas en la Clínica Work & Health, por lo tanto esto contribuye positivamente en la preparación tanto de los registros contables como de los Estados Financieros de la clínica; los mismos que conllevaran a que los procesos sean más eficientes y óptimos.

Tercera Conclusión

Se evaluó si el sistema de control interno es positivo en relación con las cuentas por cobrar de la Clínica Work & Health., puesto a que manteniendo la detección de las cobranzas significativas para la clínica se generaría una proyección para los gastos o pagos que mantuviera el área de pago a proveedores.

Cuarta Conclusión

Finalmente, como producto del análisis de documentación se concluye que el control interno si se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.

5.3. RECOMENDACIONES

Primera Recomendación

Adaptar adecuadamente la implementación de medidas del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Clínica Work & Health de acuerdo al flujo de operaciones propuestos, normas, procedimientos y políticas, para conseguir uno de los objetivos que persigue un sistema de control interno como es proteger los recursos de la organización, reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente.

Segunda Recomendación

La clínica debe realizar una mejora continua en la segregación de funciones en el área de cuentas por cobrar, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad en la información financiera, que sea relevante, confiable y fiable: y además mejorar la gestión financiera del área de cuentas por cobrar.

Tercera Recomendación

Establecer una supervisión adecuada en el área de facturación y cobranza, separando estas actividades en personal debidamente capacitado, y se deberán

considerar a los procedimientos y políticas internas brindados por la administración de la clínica; y así mejorar las condiciones de calidad y oportunidad, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles, y se pueda disponer de los recursos para el cumplimiento de las obligaciones de la clínica.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACION

5.1. Fuentes Bibliográficas

1. Alva, M. (2009). El Incremento Patrimonial No justificado: ¿Cuándo se configura? Actualidad Empresarial. (2da Octubre), I4 – I6.
2. Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España. Gestión 2000.
3. Cépeda Urquiaga, K. & Navarro Jesús, J. (2002) Diagnostico y Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Ventas de la Empresa Mercurio S.R.L. de la ciudad de Trujillo – año 2001. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego
4. Chiavenato, Idalberto Mc Graw Hill, Pág. 4. Del libro: Hacer Empresa: Un Reto, de Iniciación a la Organización y Técnica Comercial
5. Espino, C. (2010). Propuestas de un programa de auditoría preventiva para detectar lavado de activos de una entidad financiera.
6. Ediciones Caballero Bustamante (2008) Manual de la Micro y Pequeña Empresa – MYPE, Lima Perú, Editorial Tinco 174 S.A., primera edición.

7. Flores, J. (2015). Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF. (1era. Ed.). Perú: Instituto Pacifico.
8. Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México. Pearson educación.
9. Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de administración financiera. (12ma. Ed.). México: Pearson.
10. Holmes, Arthur W. Auditoria: Principios y Procedimientos, Tomo 1, Editorial Unión Tipográfica, Segunda Edición, México 1979, Pag. 952.
11. Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. México. Editorial Fiscales ISEF.
12. Morón, J. (2014). Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general, (10a ed.). Ed. Gaceta Jurídica S.A.
13. Panez Meza, Julio y Carmela Ishida de Panez, (1998) diccionario contabilidad, economía, finanzas, Iberoamericana de editores S.A. Lima-Perú, 1988, Tomo I, Tomo II y Tomo III
14. Romero Alvaro, (2013) Contabilidad Intermedia. Edición: Tercera. Editorial: Mc Graw Hill.
15. Villegas, H. (2003). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, (8a Ed). Editorial Astrea. Buenos Aires, Argentina.

5.2. REFERENCIAS ELECTRONICAS

1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). (2012)
<https://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>
2. Normas Internacionales de Auditoría (NIA) (2012) Recuperado de:
<http://www.fccea.unicauca.edu.co/>
3. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o Normas de Información Financiera conocidos como (PCGA). Recuperado de:
<https://www.perucontable.com/contabilidad/los-15-principios-contables-generalmente-aceptados/>
4. Vallado (2011) Administración financiera de las cuentas por cobrar. Lima Perú: Slideshare. Recuperado de <http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-por-cobrarpresentation>
5. <http://www.sunat.gob.pe/>

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA WORK & HEALTH SANTIAGO DE SURCO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿En qué medida el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en la clínica Work & Health Santiago de Surco 2018?</p>	<p>Objetivo General Establecer si el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.</p>	<p>Hipótesis General El control interno si se relaciona con las cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health Santiago de Surco 2018.</p>	<p>Variable Independiente X: Control Interno</p> <p>Indicadores: X₁ : Evaluación de control X₂: Ejecución de control X₃: Acción correctiva X₄: Recomendación</p> <p>Variable Dependiente Y: Cuentas por Cobrar</p> <p>Indicadores: Y₁:Determinación de políticas crediticias Y₂: Nivel de políticas de recaudos. Y₃: Nivel de liquidez Y₄: Plan de cobranza.</p>	<p>1. Tipo de Investigación Aplicada no experimental Nivel de investigación: - Descriptivo - Explicativo</p> <p>2. Población = estará formada por 71 personas que laboran en la en la clínica Work & Health.</p> <p>3. Muestra = 60 personas entre administrador, contador y colaboradores en la clínica Work & Health.</p> <p>4. Técnica de Recolección de Datos - Encuesta - Análisis Documental</p> <p>5. Instrumentos de Recolección de datos - Ficha Bibliográfica - Guía de entrevista. - Ficha de Encuesta.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo la evaluación de control se relaciona directamente con la determinación de políticas crediticias en la Clínica Work & Health?</p> <p>b. ¿En qué medida la ejecución de control se relaciona con el nivel de políticas de recaudos en la Clínica Work & Health?</p> <p>c. ¿De qué manera la acción correctiva de control, se relaciona con el nivel de liquidez en la Clínica Work & Health?</p> <p>d. ¿En qué medida las recomendaciones de control, se relaciona con el plan de cobranzas en la clínica Work & Health?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Establecer si la evaluación del control se relaciona en forma directa con la determinación de políticas crediticias en la Clínica Work & Health.</p> <p>b. Determinar como la ejecución del control se relaciona con los niveles de políticas de recaudos en la Clínica Work & Health.</p> <p>c. Establecer si las acciones correctivas de control, se relacionan con el nivel de liquidez en la clínica Work & Health.</p> <p>d. Determinar cómo las recomendaciones de control se relacionan con los planes de cobranzas en la clínica Work & Health.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>a. La evaluación del control se relaciona directamente con las determinaciones de políticas crediticias en la clínica Work & Health.</p> <p>b. La ejecución de control, se relaciona en forma directa con los niveles de políticas de recaudo en la clínica Work & Health.</p> <p>c. Las acciones correctivas de control, se relacionan con los niveles de liquidez en la clínica Work & Health.</p> <p>d. Las recomendaciones de control, si se relacionan con los planes de cobranzas aprobados en la clínica Work & Health.</p>		

ANEXO 2

ENCUESTA:

INSTRUCCIONES:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: **EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA WORK & HEALTH SANTIAGO DE SURCO 2018** En relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por vuestro apoyo.

1. ¿Considera Usted que se aplica la evaluación de control interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?
 - a. De acuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Desconoce ()

2. ¿En su opinión se ejecuta el control interno en todas las actividades que se desarrollan en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?
 - a. De acuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Desconoce ()

3. ¿Considera Usted que se cumple con la aplicación de las acciones correctivas recomendadas para la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Desconoce ()

4. ¿En su opinión se aplican las recomendaciones productos de la evaluación de control interno en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Desconoce ()

5. ¿Considera usted que la aplicación del control interno se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Desconoce ()

6. ¿Considera Usted que se aprueban las políticas crediticias por el directorio en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()

c. Desconoce ()

7. ¿Considera Usted que se evalúa los niveles de aplicación de políticas de recaudos aprobados por la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

a. De acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. Desconoce ()

8. ¿En su opinión la aplicación del control interno en forma trasversal permitirá mejorar los niveles de liquidez en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

a. De acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. Desconoce ()

9. ¿Considera Usted que se cuenta con un plan de cobranzas debidamente aprobado en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

a. De acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. Desconoce ()

10. ¿En su opinión considera Usted que la gestión de cuentas por cobrar se mejorarán con la aplicación del control en la Clínica Work & Health instalada en Santiago de Surco Lima?

- a. De acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Desconoce ()

Muchas gracias por vuestro apoyo.