



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE  
CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO, 2021**

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

**Autor (es):**

**Bach. Burga Regalado Eduardo**

**<https://orcid.org/0000-0003-3125-0793>**

**Bach. Mayta Bardales Cesar Luis**

**<https://orcid.org/0000-0003-2536-3206>**

**Asesor:**

**Dra. Grijalva Salazar Rosario**

**<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

**“CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN  
EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO, 2021”**

---

Dra. Grijalva Salazar Rosario  
**ASESORA METODOLÓGICA**

---

Mg. Rios Cubas Martin Alexander  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety  
**VOCAL DEL JURADO**

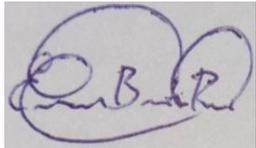
## DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(imos) la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

BURGA REGALADO EDUARDO	DNI: 74354666	
MAYTA BARDALES CESAR LUIS	DNI: 74086423	

\* Porcentaje de similitud turnitin:21%

Pimentel, 05 de abril de 2023.

Reporte de similitud

<p><small>NOMBRE DEL TRABAJO</small></p> <p><b>CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C</b></p>	<p><small>AUTOR</small></p> <p><b>Burga Regalado &amp; Mayta Bardales</b></p>
<p><small>RECUENTO DE PALABRAS</small></p> <p><b>23674 Words</b></p>	<p><small>RECUENTO DE CARACTERES</small></p> <p><b>131376 Characters</b></p>
<p><small>RECUENTO DE PÁGINAS</small></p> <p><b>104 Pages</b></p>	<p><small>TAMAÑO DEL ARCHIVO</small></p> <p><b>736.1KB</b></p>
<p><small>FECHA DE ENTREGA</small></p> <p><b>May 15, 2023 9:36 AM GMT-5</b></p>	<p><small>FECHA DEL INFORME</small></p> <p><b>May 15, 2023 9:37 AM GMT-5</b></p>

**● 21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## **Dedicatorias**

El presente informe de investigación se lo dedicamos primeramente a Dios, por ser fuente de inspiración y por brindarnos la fortaleza necesaria para alcanzar nuestros sueños más deseados.

A nuestros padres, ya que con trabajo y sacrificio nos han apoyado a lo largo de toda la carrera universitaria. Gracias a ellos hemos llegado a ser las personas que somos, personas de bien y llenos de buenos valores. Es un orgullo y el privilegio de ser sus hijos.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, brindándonos su apoyo moral, que nos dieron a lo largo de esta etapa tan importante de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han permitido que este informe de investigación se realice de la mejor manera con éxito.

**Los autores.**

## **Agradecimientos**

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a las personas que se han involucrado en la realización de esta investigación, sin embargo, merecen reconocimiento especial nuestros padres, que con su esfuerzo y dedicación nos ayudaron a terminar nuestra carrera universitaria y por brindarnos el apoyo suficiente para seguir luchando cuando todo se ponía complicado.

De igual forma, agradecemos a nuestra docente de investigación Rosario Violeta Grijalva Salazar que gracias a sus consejos y correcciones podemos culminar este informe de investigación satisfactoriamente, A los docentes de la carrera profesional de contabilidad por impartir todo su conocimiento, conocimiento que nos ha hecho crecer como personas y futuros profesionales, gracias a ello nos sentimos dichosos y contentos.

**Los autores.**

# **CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO, 2021**

*Mayta Bardales Cesar Luis*

*Burga Regalado, Eduardo*

## **Resumen**

La investigación denominada “Control interno para mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.”, tiene como objetivo general determinar si el control interno permitirá mejorar los procesos de facturación en dicha institución médica en el año 2021. Esta multiplicidad de procedimientos es la que obligará a la empresa a implementar los mecanismos de control pertinentes en sus actividades de ventas, facturación y cobranzas, más aún si consideramos que existen ciertas actividades que se hacen por cuenta propia, y en algunas ocasiones se realizan mediante convenio con las empresas, o en asociación con las compañías de seguros. El enfoque de la investigación es cuantitativo, del tipo descriptivo, propositivo, con diseño No experimental.

Para la recolección de datos se aplicó la entrevista y el análisis documental, y mediante la guía de entrevista y de análisis documental se pudo analizar básicamente el proceso facturación de la empresa, y una vez obtenida la información necesaria, se procedió al procesamiento de los resultados a través de la información económica y financiera proporcionada, en donde se llegó a determinar que la empresa no cuenta con eficaces procedimientos de control, y sobre todo sin la aplicación de indicadores de gestión para su respectivo seguimiento, lo cual no está permitiendo identificar las deficiencias y la serie de fallas presentadas en su operatividad, así como determinar con precisión los recursos necesarios para atender las obligaciones asumidas con terceros.

Palabras clave: Control interno, Procesos de facturación, Convenio con empresas.

## **Abstract**

The research called "Internal control to improve billing processes at hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.", has as a general objective to determine whether internal control will improve billing processes in that medical institution in 2021. This multiplicity of procedures is what will force the company to implement the relevant control mechanisms in its sales, billing and collection activities, even more so if we consider that there are certain activities that are done on its own account, and in some cases are carried out through an agreement with the companies, or in association with the insurance companies. The research approach is quantitative, descriptive, and propositional, with non-experimental design.

For the collection of data, the interview and the documentary analysis were applied, and through the interview and documentary analysis guide it was possible to basically analyze the billing process of the company, and once the necessary information was obtained, the results were processed through the economic and financial information provided, where it was determined that the company does not have effective control procedures, and especially without the application of management indicators for its respective monitoring, which is not allowing to identify the deficiencies and the series of failures presented in its operation, as well as to determine precisely the necessary resources to meet the obligations assumed with third parties.

**Keywords:** Internal control, Billing processes, Agreement with companies.

## Índice

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iii
Dedicatorias .....	iv
Agradecimientos .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
Índice de Figuras .....	x
Índice de Tablas.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
I.1. Realidad Problemática.....	11
I.2. Antecedentes de estudio .....	17
I.3. Teorías relacionadas al tema .....	29
I.4. Formulación del Problema.....	48
I.5. Justificación e importancia del estudio.....	48
I.6. Hipótesis.....	49
I.7. Objetivos .....	50
1.7.1. <i>Objetivo general</i> .....	50
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	50
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	51
II.1. Tipo y diseño de investigación .....	51
II.2. Población y muestra.....	52
II.3. Variables y Operacionalización.....	53
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	57
II.4. Procedimiento de análisis de datos .....	58
II.5. Criterios Éticos.....	58
II.6. Criterios de rigor científico.....	59
III. RESULTADOS .....	60
III.1. Resultados en tablas y figuras .....	60
III.2. Discusión de Resultados .....	74
III.3. Aporte Científico .....	95
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	114
IV.1. Conclusiones.....	114

IV.2. Recomendaciones.....	115
REFERENCIAS .....	116
ANEXOS.....	120
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	120
Anexo 02. Validación por 3 expertos .....	121
Anexo 03. Instrumentos a Aplicar. ....	145
ENTREVISTA.....	145
VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno.....	145
VARIABLE DEPENDIENTE: Procesos de facturación.....	146

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura Organizacional	99
<i>Figura 2.</i> Modelo del diseño de Control Interno	103
<i>Figura 3.</i> Procedimientos del modelo de Control Interno.	104
<i>Figura 4.</i> Fases del Control Interno	108
<i>Figura 5.</i> Papeles de trabajo	109
<i>Figura 6.</i> Cédula de observaciones de Auditoría	111
<i>Figura 7.</i> Cédula de informes	112
<i>Figura 8.</i> Cédula única de Auditoría	113

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Población de estudio.....	52
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables .....	55
<b>Tabla 3.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	60
<b>Tabla 4.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	63
<b>Tabla 5.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	66
<b>Tabla 6.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	68
<b>Tabla 7.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	70
<b>Tabla 8.</b> Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas .....	72
<b>Tabla 9.</b> Estado de Situación Financiera año 2020 .....	81
<b>Tabla 10.</b> Estado de Situación Financiera año 2021 .....	82
<b>Tabla 11.</b> Estado de Situación Financiera año 2020 – 2021, Análisis Horizontal.....	83
<b>Tabla 12.</b> Estado de Situación Financiera año 2020 – 2024, Análisis Horizontal.....	85
<b>Tabla 13.</b> Estado de Resultados año 2020.....	90
<b>Tabla 14.</b> Estado de Resultados año 2021 .....	90
<b>Tabla 15.</b> Estado de Resultados año 2020 – 2021, Análisis Horizontal.....	91
<b>Tabla 16.</b> Estado de Resultados año 2020 – 2024, Análisis Horizontal.....	92
<b>Tabla 17.</b> Reporte de deficiencias de control en los procesos de facturación.....	99

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad Problemática**

La investigación permitió identificar las herramientas necesarias para establecer de manera puntual si el control interno mejorará los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021, a través de un conjunto de lineamientos de control totalmente eficientes, que permitan demostrar de manera inequívoca que la propuesta le procurará a la clínica, cumplir oportunamente con sus acciones de control, y que comprenderá a la vez las supervisiones que deberán realizarse a sus procesos operativos, de facturación, administrativos y logísticos.

Estos lineamientos de control deberán estar sustentados con un conjunto de procedimientos que permitan realizar eficazmente la gestión de la empresa, detallando cada una de las funciones de las áreas involucradas en los procesos operativos de la clínica, y básicamente en el área de facturación, a fin de identificar y determinar el tipo de problemática y las deficiencias encontradas, para decretar oportunamente los correctivos a que hubiera lugar.

En base a estas consideraciones resulta necesario plantear las siguientes interrogantes ¿La clínica viene llevando a cabo las debidas supervisiones a cada uno de los procesos de ventas, facturación y cobranzas?, ¿Cuenta la clínica con la capacidad suficiente para llevar a cabo la gestión del control interno?, ¿Se han realizado las evaluaciones pertinentes que permitan establecer si el control interno mejorará los procesos de facturación de la clínica?

Cabe mencionar que para llevar a cabo el recojo de información, se recurrió al método de las entrevistas que se realizaron tanto al gerente general como al jefe de facturación y cobranzas de la clínica, con la finalidad de tener una visión más adecuada con respecto a la actual situación del control interno y determinar en qué medida la ausencia de estos controles no están contribuyendo con la mejora de la facturación.

Por otro lado, con respecto a la facturación, es importante señalar que se le considera como uno de los procesos de mayor trascendencia para la clínica, por lo

que el incurrir en errores durante los procedimientos de facturación, va a traer como resultado la pérdida innecesaria de fondos, y una imagen distorsionada del negocio antes sus clientes, por lo que llevar a cabo un adecuado proceso de facturación es muy importante para el eficiente funcionamiento de la empresa.

Los responsables de la facturación de la clínica deberán considerar que no solamente tendrán que evitar errores de cálculo al momento de emitir la factura o cualquier comprobante de pago, sino que estos procedimientos deberán mantener una estrecha relación con los procesos de ventas, con el control de los ingresos, con las cobranzas devengadas, con la morosidad, con la provisión y recuperación de deudas, así como, con los castigos contables que devienen de esta álgida problemática.

Es sumamente importante tener presente que el proceso de facturación incide de manera directa en la generación de ingresos y básicamente con las relaciones que la clínica debe mantener con sus pacientes, debiendo privilegiarse la correcta emisión de los comprobantes de pago, tanto en el modo como en el tiempo adecuados, situación que no se viene dando actualmente y que está afectando innecesariamente la comercialización de los servicios, que en definitiva afecta los procesos de integración con otros procesos de la clínica.

En síntesis, se puede mencionar que esta coyuntura redundará de manera adversa en los resultados finales del negocio, al no contar con información oportuna y actualizada, no permitir ahorro de tiempo y procesos, y sobre todo, tener que destinar mayores recursos humanos al momento de realizar los análisis de las inconsistencias presentadas en la facturación, afectando por consiguiente la competitividad de la clínica al no cumplirse de manera eficaz con los requisitos básicos para una adecuada gestión de ventas, facturación, y cobranzas, en beneficio de su rentabilidad.

### **1.1.1. Internacional**

(Vega & Lao, 2017) en su artículo “Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno” en Cuba, mencionan que en razón de los enormes inconvenientes que se vienen presentando en las clínicas y hospitales, con relación

a sus procesos de facturación, es que se presenta la necesidad de contar con sistemas de control interno, a fin de que los recursos mantengan relación con los servicios brindados, que garanticen la sostenibilidad mediante la eficiencia en la atención a los pacientes, y que cuantifique debidamente la calidad de la atención en la medida en que los controles se hagan de manera eficaz, y esto parte por implementar adecuados procesos de facturación, dejando de lado si la entidad es del sector público o privado. (p.684)

(Pavón & García, 2017) en su estudio “La auditoría médica como herramienta de control interno en la administración hospitalaria del Ecuador”, mencionan que el aumento de quejas en el sector salud por inadecuadas facturaciones en los servicios utilizados por los pacientes, ha generado la necesidad de implementar en estas entidades, auditorías médicas con la finalidad de evaluar la calidad en la atención hospitalaria que guarde relación con los importes facturados, debiendo desarrollarse programas y estrategias para dichos fines, pero que no sean solamente aplicaciones parciales y como consecuencia se incumplan con las normas establecidas para tal efecto, por lo tanto se tomarán como referencia las regulaciones emitidas al respecto.

(Castilla, 2018) en su artículo “Bajo que lineamientos se realiza la facturación en una empresa de salud” en España, menciona que en razón de que muchas entidades dedicadas a brindar servicios de salud se encuentran con serios problemas en sus procesos de facturación por la poca experiencia del personal responsable o por carecer de sistemas informáticos adecuados para llevar a cabo de manera eficiente estas tareas, es que se ha creído por conveniente aplicar mecanismos eficientes de gestión para los procesos de facturación, cobranzas y pagos que en la actualidad se consideran sumamente complejos por la serie de actividades que en estos centros de salud se vienen realizando, y en donde se tienen que trabajar con una multitud de proveedores, pacientes, laboratorios, centros quirúrgicos, debiendo efectuarse movimientos por cada uno de ellos, conjuntamente con la información financiera.

(Hernández, 2021) en su artículo “¿Cómo hacer facturación en una empresa de salud?”, en México. Afirma que se ha detectado que muchas empresas

dedicadas a negocios de la salud, básicamente en los centros clínicos privados, no vienen llevando a cabo procedimientos eficientes en su sistema de facturación, por la carencia de conocimientos en la legislación tributaria, o porque se carece del personal idóneo para que cumpla estas labores, y como es natural, se ha venido afectando en gran medida a los consumidores finales de estos servicios, esto significa que no cuentan con la certificación PAC que valide dichos procesos, con lo cual no se está permitiendo la integración de la información médica de los pacientes en una data creíble que señale con total claridad los consumos efectuados y facturados.

(Espinosa, 2016) en su artículo “Algunas clínicas facturaron por procedimientos inexistentes”, en Ecuador, mencionó que se han detectado facturaciones inusuales en algunas clínicas de las ciudades de Pichincha y Guayas, que corresponden a cirugías de diferentes pacientes, a la misma hora y con los mismos médicos, para luego descubrirse que se facturaba por procedimientos inexistentes y sin la debida justificación. En estos casos se estuvo facturando por sin los debidos sustentos por el uso de equipos especiales sin que los mismos hayan sido autorizados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ni mucho menos se haya justificado por el costo del servicio. Debe destacarse que el perjuicio económico para el Estado supera los USD 504 millones de dólares en 36 hospitales y clínicas privadas.

### **1.1.2. Nacional**

(Zúñiga, 2021) en su artículo “Sistema de control interno”, en Lima, mencionó que en razón de los enormes inconvenientes que se tiene en los hospitales estatales con relación a sus procesos de facturación y recaudación, es que se presente la necesidad de implementar sistema de control interno más efectivos con la finalidad de que los recursos recaudados guarden relación con el servicio brindado, pero esto no se logrará en la medida en que no se cuente con eficientes procesos de facturación, y dejar de lado que pertenecemos al sector público, que por lo tanto no se requiere contar con recursos propios, ya que se reciben transferencias del gobierno central, pero no se toma en cuenta que estos fondos es para gastos corrientes.

(Sánchez, 2021) en su artículo “La facturación electrónica y los errores observados por la SUNAT”, en Lima. Señala que en razón de la multiplicidad de errores presentados en la facturación de muchas empresas y clínicas del país, todas estas presuntas observaciones serán declaradas como errores y no tendrán ningún valor como facturas, destacándose que no serán admitidas, señalándose asimismo que los errores provienen principalmente de la digitación errada de los comprobantes de pago, especialmente en los importes anotados o en la suma de ellos, también se presentan muchos comprobantes que no han incluido la información en todos los campos obligatorios, como la fecha de vencimiento, no detallar debidamente el concepto facturado, confundir los destinatarios y no desglosar los cargos.

(Jordán, 2017) en su artículo “Las facturas electrónicas: como aplicarlas sin inconvenientes con nuevas normas”, en Lima. Indica que con la finalidad de que no se sigan cometiendo excesos, omisiones y errores en los procesos de facturación, es que se ha extendido la norma con la finalidad de las empresas, y básicamente las clínicas privadas implementen sus sistemas de facturación electrónica, pero se requiere que cuenten con sistemas que sean compatibles con sus servidores, u optar por la contratación de los servicios de un proveedor de este sistema llamado Operadores de Servicios Electrónicos, adicionalmente se deberá elegir el software que se va a utilizar y los procedimientos operativos que se seguirán al momento de iniciar los procedimientos establecidos para llevar a cabo la facturación y las cobranzas.

(Salas, 2018) en su artículo “Todo sobre el sistema de facturación electrónica de Perú”, Lima. Señala que es bastante recurrente los problemas e inconvenientes que tienen muchas empresas en Perú relacionada con las deficiencias que vienen presentando en sus sistemas de facturación, que ha venido ocasionando errores insalvables en las cobranzas, afectando por consiguiente la liquidez de estos negocios, por lo que se ha creído por conveniente establecer de manera obligatoria el uso de las facturas electrónicas a través de emisores designados para tal fin, por lo que se espera que los procedimientos de facturación sean más expeditivos y abarquen al mayor número d empresas incluyendo las

dedicadas al campo médico como son las clínicas privadas y centros de atención hospitalaria, procurando asimismo que los comprobantes de pago sean almacenados tanto por los emisores y receptores.

### **1.1.3. Local**

Con relación a la problemática de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., se debe señalar que se ha podido identificar una serie de deficiencias en su sistema de facturación, básicamente en razón de que no se tiene implementado un eficiente control interno a este procedimiento, trayendo como consecuencia que los ingresos no sean facturados ni recaudados como se tiene programado.

Por el momento la clínica no cuenta con el servicio ERP (Enterprise Resource Planning), llamado también Sistema de planificación de recursos empresariales, situación que no le está permitiendo operar como corresponde sus procesos de facturación, sobre todo de aquellos procedimientos relacionados con la atención ambulatoria y de hospitalización, por los pacientes regulares o por la de aquellos que son atendidos mediante convenios con empresas o con las compañías aseguradoras.

Se han presentado casos en que los pacientes ambulatorios realizan el pago de sus consultas, así como los relacionados con el Copago fijo que corresponde al plan y contrato de su seguro, obteniendo los documentos respectivos para que sean atendidos por los médicos, quienes emitirán las recetas con los medicamentos requeridos, o la orden para los respectivos exámenes médicos, que pueden ser en laboratorio, centro de imágenes o patología, para luego dirigirse a cancelar las atenciones o el Copago fijo en caja y finalmente recabar sus comprobantes de pago.

Sucede que, en el caso de las atenciones por convenio con compañías aseguradoras, el personal de controles médicos procederá a chequear la información que tardarán en promedio quince días para que la unidad de facturación inicie recién con emitir los comprobantes de pago que serán enviados

al área de créditos y cobranzas, con la finalidad de que envíen la información a la aseguradora por el monto total, descontando los pagos realizados oportunamente por el paciente para recibir su atención.

A estas demoras hay que adicionarle los días en que la compañía de seguros revisará y aprobará los documentos que en promedio tardan 6 días, y una vez que han sido aceptados, recién ingresarán a su programación para ser cancelados, que de acuerdo a los convenios establecidos pueden tardar entre uno a dos meses, y si se detectara alguna observación, serán devueltos para las subsanaciones correspondientes, retrasando aún más los plazos para que sean pagados de manera oportuna.

Similares retrasos se presentan con los pacientes que ingresan sin convenio con las aseguradoras, tanto para atención ambulatoria como para hospitalización, señal inequívoca de que, al no tener la clínica un eficaz sistema de control, no se cuenten por lo tanto con buenas prácticas en los procedimientos llevados en la sección de facturación, en desmedro de la captación de los ingresos, generando asimismo malestar en los clientes.

Cabe señalar finalmente que la probabilidad de error en la sección de facturación es alto, ya que al no tenerse debidamente identificado los riesgos, se tendrá una serie de inconvenientes en la emisión de los comprobantes de pago para todo tipo de pacientes, en tal sentido, la presente investigación se ciñe a la evaluación de los procesos de facturación y que va a permitir determinar las dificultades que se vienen presentando en el desarrollo de sus actividades, y así generar las mejores alternativas de solución.

## **I.2. Antecedentes de estudio**

### **1.2.1. Internacional**

(Guzmán, 2017) en su investigación “Diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería en la Clínica Chillan”, tesis de grado en la Universidad del Bio Bio en Chile. Su objetivo general es determinar en qué medida el

diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería mejorará sus procesos de facturación en la clínica. La investigación metodológica presenta un diseño No experimental transeccional, del tipo descriptivo, con un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, aplicando las técnicas de la revisión documental, entrevistas dirigidas al gerente general y al jefe del área de tesorería. Los resultados señalan que es evidente que el diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería mejorará los procesos de facturación de la clínica optimizando por consiguiente los ingresos.

El autor concluyó que el diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería mejorará los procesos de facturación de la clínica, señalando asimismo que es evidente que se optimizarán además los ingresos, ya que permitirá levantar y describir los principales procedimientos que involucren el proceso de caja en el área de tesorería a través de herramientas de gestión.

(Arévalo & Bonilla, 2019) en su investigación “Propuesta del sistema de control interno del proceso de atención a los pacientes del IPS Clínica House S.A.S.”, tesis de grado en la Universidad Cooperativa de Colombia. Su objetivo general es determinar si la propuesta del sistema de control interno mejorará la atención a los pacientes de la clínica. La investigación cuenta con un diseño no experimental, del tipo descriptivo correlacional, aplicando la técnica de revisión documental, entrevistas al gerente general y al contador de la clínica, y en donde la muestra se obtuvo de los funcionarios mencionados. Los resultados señalan que es imprescindible que la clínica aplique este sistema de control para optimizar los procesos internos.

El autor concluyó que, la propuesta del sistema de control interno si mejorará la atención a los pacientes de la clínica, por lo que es imprescindible que aplique este sistema de control para optimizar los procesos internos, básicamente en los temas de facturación que es el área en donde se generan los procesos más importantes por la relación que tienen con los recursos.

(Ramírez, 2019) en su investigación “Control interno para el proceso de facturación, compras, pagos y cobros en la empresa Sanatorio XX S.A.”, tesis de

grado en la Universidad Siglo 21 en Chile. Su objetivo general es determinar en qué medida el control interno tendrá incidencia en los procesos de facturación, compras, pagos y cobros en la empresa. La investigación es cualitativa, cuantitativa con enfoque mixto, del tipo descriptiva, diseño no experimental, y se fundamentó en el control interno y la facturación. Los resultados señalan que este tipo de controles que se implementarían en la clínica, le va a permitir mejorar sus procesos en la facturación, así como en los procedimientos de compras, pagos y cobros.

El autor concluyó que, se ha podido determinar qué la propuesta del sistema de control interno, si tendrá incidencia en los procesos de facturación, compras, pagos y cobros en la clínica, siempre privilegiando las necesidades de los pacientes y la deontología del personal médico y asistencial, para obtener información confiable, clara y oportuna, y detectando cualquier desviación que se pudiera presentar en los procesos de facturación.

(Arenas, 2016) en su investigación “Diseño del área de control interno para el proceso de asistencia médica S.A.S.”, tesis de grado en la Universidad de Santander en Colombia. Su objetivo general es determinar cuál debería ser el diseño del área de control interno para mejorar los procesos de asistencia médica. La investigación tiene un enfoque cualitativo, del tipo descriptivo, aplicada, propositiva, ya que se encargó de describir las variables, y cuentan con un diseño No experimental, mediante las técnicas de la entrevista realizadas al gerente y al director médico. Los resultados señalan que es importante que la clínica asuma nuevos mecanismos de control interno en sus procesos de asistencia médica para optimizar sus resultados.

El autor concluyó que, el diseño del área de control interno permitirá mejorar los procesos de asistencia médica, siendo importante que las clínicas asuman nuevos mecanismos de control para optimizar sus resultados, sobre todo en los procedimientos relacionados con las tareas de ventas, facturación y cobranzas que son los que finalmente generarán recursos.

(Díaz, 2017) en su investigación “Propuesta del sistema de facturación en la compañía Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Funza”, en Colombia, tesis de grado en la Universidad de Cundinamarca. Su objetivo general es diseñar un proceso de facturación en el Hospital las Mercedes. La investigación tiene un diseño No experimental, del tipo descriptivo transversal, mediante técnicas como la entrevista, observación, revisión documental, la muestra se obtuvo de las entrevistas realizadas al administrador y al jefe de facturación del hospital. Los resultados señalan que los procesos de facturación se han convertido como el eje central de este tipo de actividades, por lo que la facturación se encamina a garantizar mayores niveles de ingresos, liquidez y rentabilidad para las empresas

El autor concluyó que, es sumamente importante para la empresa diseñar un proceso de facturación encaminado a garantizar mayores niveles de ingresos, liquidez y rentabilidad, a pesar de que la situación es bastante compleja para este tipo de sectores que tienen que lidiar directamente con esta problemática que afecta a los usuarios, así como las barreras que les viene imponiendo el actual sistema de salud.

(Martínez, 2018) en su tesis “Control a las cuentas médicas para determinar un adecuado proceso de facturación en salud” en Argentina, tesis grado en la Universidad de Córdoba. Su objetivo general fue establecer la incidencia del control a las cuentas médicas para determinar un adecuado proceso de facturación en salud. La metodología tiene enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo con un diseño No experimental, mediante el análisis de información y técnicas de las encuestas, y del análisis documental. Los resultados señalan que mediante el proceso de control a las cuentas médicas se ha podido determinar un adecuado proceso de facturación en salud, básicamente de aquellos pacientes que tienen atenciones prolongadas y han generado una elevada facturación y cobranzas.

El autor concluye que, se ha podido establecer la incidencia que ejerce el control interno a las cuentas médicas con la finalidad de determinar un adecuado proceso de facturación en salud, en donde los resultados señalan con total claridad, que el proceso de control se debe dar básicamente a los pacientes que

tienen atenciones prolongadas y que por lo tanto presentan facturaciones bastante altas onerosas.

(Mariño, et al. 2017) en su tesis “Uniformidad de los procesos de facturación en una entidad prestadora de salud de III nivel” en Colombia, tesis de grado en la Universitaria Cooperativa. Su objetivo general es lograr la uniformidad de los procesos de facturación en una entidad prestadora de salud con la finalidad de mejorar la obtención de recursos y unificar criterios para en el cumplimiento de las metas de la entidad. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transeccional, del tipo descriptivo, aplicando las técnicas de revisión documental, así como una serie de encuestas dirigidas a los funcionarios de estas entidades. Los resultados señalan que se requiere efectuar análisis cualitativos para qué se describan de manera integral los procedimientos que hagan parte de los procesos de facturación.

Los autores concluyeron que es primordial lograr la uniformidad de los procesos de facturación en una entidad prestadora de salud de nivel III, con la finalidad de mejorar la obtención de fondos y así unificar criterios para el cumplimiento de las metas de la entidad, por lo que se requiere análisis cualitativos que describan los procedimientos de facturación y cobranzas.

### **1.2.2. Nacional**

(Vilca, 2019) en su investigación “Influencia del control interno en gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016”, en Puno, tesis de grado en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Su objetivo general es determinar la influencia que tiene el control interno en la gestión de las clínicas privadas de dichos distritos. Se aplicó el método de investigación del tipo explicativa, descriptiva, con diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por las clínicas de dichas ciudades, y la muestra estuvo conformada por los directores médicos de dichas empresas. El resultado más importante se relaciona con la poca eficiencia que presentan en la actualidad los controles internos que hacen totalmente ineficiente las labores operativas, por lo que resulta necesario proponer nuevas estrategias de control.

El autor concluyó que se ha podido determinar la influencia que ejerce el control interno para realizar una mejor gestión en las clínicas privadas de Puno y Juliaca, señalándose asimismo la poca eficiencia que presentan en la actualidad los controles internos en las labores operativas, por lo que resulta necesario proponer nuevas estrategias de control a dichos procesos.

(Zulueta & Egues, 2019) en su investigación “Sistema de control a la facturación y su incidencia en los ingresos por las atenciones médicas en la clínica Javier Prado”, en Lima, tesis de grado en la Universidad Tecnológica del Perú. Su objetivo general es determinar en qué medida el Sistema de control a la facturación tendrá incidencia en los ingresos por las atenciones médicas en la clínica y por otros servicios colaterales que brinda. La investigación tiene un enfoque mixto, cualitativa, del tipo descriptivo, aplicada, tiene un diseño No experimental transeccional, la población de estudio la conforman los trabajadores del área de facturación y cobranzas, en tanto que la muestra está constituida por el gerente por el jefe de facturación, y se realizaron entrevistas. Los resultados señalan que la investigación se ha iniciado por la falta de control interno a la clínica que impide el grado en que se encuentran los procesos de facturación y cobranzas y en qué medida vienen afectando a los ingresos.

Los autores concluyeron que después de realizadas las entrevistas se han obtenido respuestas con un panorama más claro relacionado con la situación en que se encuentra la empresa, ya que permitirá determinar los riesgos que existen en los procedimientos realizados por el área la sección de facturación, así como lograr identificar los hechos vulnerables y el efecto negativo que estos procesos inadecuados tienen en la captación de ingresos.

(Cuadros & Rodríguez, 2019) en su investigación “Planeamiento Estratégico para la clínica Maison de Santé”, en Lima, tesis de posgrado en la Universidad Católica del Perú. Su objetivo general es determinar el nivel del planeamiento estratégico que se requiere para realizar controles internos adecuados en la clínica. El estudio de investigación es del tipo descriptivo, propositivo, presentando un diseño No experimental, habiéndose aplicado encuestas a todo el personal y

entrevistas mediante cuestionarios al gerente general y al director médico de la clínica, técnica del análisis documental y de la observación. Los resultados señalan que si resultará pertinente proponer el planeamiento estratégico para realizar controles internos adecuados en la clínica y mejorar los procesos de facturación.

El autor concluyó que, el planeamiento estratégico permitirá realizar controles internos adecuados en la clínica Maisón de Santé y de esta manera mejorar los procesos de facturación, ya que se ha podido establecer deficiencias en estos controles, y su mejora permitirá una mejora sustancial en la prestación de los servicios de salud en favor de sus resultados económicos.

(Yarlequé, 2018) en su investigación “Los mecanismos de control interno administrativo de las clínicas médicas en el Perú: Caso clínica Virgen María Auxiliadora S.R.L., Piura 2018”, tesis de grado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo general es describir los mecanismos de control interno administrativo en la clínica. La investigación fue llevada bajo el enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, del tipo descriptivo con diseño no experimental, revisión bibliográfica, mediante la técnica de la observación y análisis documental, y como instrumento las entrevistas dirigidas al director médico y al gerente general. Los resultados señalan que el control interno administrativo tendrá efecto en la facturación de la clínica.

El autor concluyó que, los mecanismos de control interno administrativo tendrán efecto en la facturación de la clínica, señalando que en la actualidad no lleva un eficiente control en su gestión de facturación, siendo importante que aplique un nuevo software para mantener actualizados estos procesos, y establecer si la clínica tiene utilidad o pérdida.

(Tolentino, 2018) en su investigación “Aplicación WEB basada en el patrón MVC para mejorar la gestión en la clínica Belén Juan Pablo II, Chimbote. Su objetivo general es evaluar la aplicación de una web basada para mejorar la gestión en la clínica. La investigación tiene una metodología aplicada, del tipo descriptiva correlacional, con un diseño No experimental, las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron las entrevistas realizadas a los

funcionarios médicos, asimismo se aplicó la técnica de la observación y la ficha de análisis documental. Los resultados señalan con total precisión que la propuesta de una web permitirá que la clínica pueda emplear la metodología RUP en base a una plataforma digital para mejorar la facturación.

El autor concluyó que después de evaluar la aplicación de una web basada en la metodología RUP, permitirá mejorar la gestión en la clínica y que estará en función de la implementación de una plataforma digital para mejorar los procesos de la facturación, y de esta manera satisfacer las necesidades de los trabajadores del área y de los pacientes de la clínica.

(Tumaya, 2018) en su investigación “Sistema de facturación electrónica en la sección de economía del Hospital de baja complejidad en Vitarte, 2018”, en Lima, tesis de grado en la Universidad Peruana Unión. Su objetivo general es implementar un software de facturación electrónica en la sección de economía del Hospital. El estudio es del tipo descriptivo porque busca con la obtener datos necesarios para sustentar la información, asimismo es propositivo, con diseño No experimental, mediante la aplicación de cuestionarios, con la técnica de la observación, a través de entrevistas y análisis documental. Los resultados señalan que es necesario realizar la elección del proveedor electrónico, seguidamente plantear el proceso de facturación, así como los reportes estadísticos y finalmente la cotización y adquisición del software de la facturación.

La autora concluyó que, después de los estudios realizados se ha llegado a determinar la necesidad de implementar un software de facturación electrónica en la sección de economía del Hospital, asimismo los resultados señalan que es imperativo contratar al proveedor electrónico, plantear el proceso de facturación, realizar los reportes estadísticos y finalmente adquirir el software de la facturación.

(Eustaquio, 2017) en su tesis “Facturación, liquidación, y cuentas por pagar en la Clínica Sánchez Ferrer S.A.”, tesis de grado en la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general es establecer cómo se vienen llevando a cabo los procedimientos de facturación, liquidación, y cuentas por pagar. La investigación tiene un enfoque cualitativo, del tipo descriptivo, correlacional, diseño No

experimental, basándose en el sistema de facturación. Los resultados señalan que la investigación tiene como finalidad minimizar el margen de error en los reportes de facturación que corresponden a la atención de los pacientes, disminuyendo los tiempos de envío de los mencionados reportes, lográndose que los médicos emitan sus recibos por honorarios en menor tiempo.

El autor concluyó que ha sido determinante establecer como se vienen llevando a cabo los procedimientos de facturación en la Clínica, así como comprobar la finalidad que tienen estos nuevos procesos como son minimizar el margen de error en los reportes de facturación, así como disminuir los tiempos de envío de los mencionados reportes, lográndose la programación oportuna de las cobranzas.

### **1.2.3. Local**

(Rivas, 2019) en su tesis “Diseño de controles internos para la mejora del proceso del área de tesorería y el cumplimiento normativo del Hospital Regional docente las Mercedes - Chiclayo”, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general de la investigación es diseñar un sistema de controles internos para mejorar los procesos del área de tesorería y cumplimiento normativo del Hospital. La investigación tiene una metodología del tipo descriptiva y aplicada, con un diseño No experimental, y en donde la muestra estuvo conformada por el Director del hospital y por el jefe de tesorería. Los resultados muestran una serie de variables relacionadas con los procesos de facturación y su efecto que tienen en los ingresos del hospital las Mercedes, planteándose un nuevo esquema de recaudación.

La autora concluyó que, el diseño de un sistema de controles internos permitirá mejorar los procesos del área de tesorería en base al cumplimiento normativo que presenta el Hospital las Mercedes, y en donde se muestran una serie de variables relacionadas con los procesos de facturación y su efecto que tienen en los ingresos del hospital, planteándose por lo tanto un nuevo esquema de recaudación para optimizar los resultados.

(Domínguez, 2017) en su tesis “Análisis del sistema de control interno en el departamento de estadística del hospital básico Padre Alberto Buffoni del Cantón Quinindé”, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general de la investigación es efectuar análisis del sistema de control interno en el departamento de estadística con la finalidad de determinar si los procesos de facturación se vienen llevando de acuerdo a sus programaciones. La metodología del estudio tiene un enfoque cualitativo, del tipo descriptivo, con un diseño no experimental, mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios, y técnica de la observación. Los resultados señalan que luego de efectuados los análisis del sistema de control interno, se ha llegado a determinar si que los procesos de facturación no se vienen llevando a cabo de acuerdo a sus programaciones por el departamento de estadística.

El autor concluyó que, después de efectuados los análisis del sistema de control interno en el departamento de estadística, se ha llegado a determinar que los procesos de facturación no se vienen llevando de acuerdo a sus programaciones, lo que deviene en no tener información más detallada sobre los servicios que efectivamente se están brindando y cobrando.

(Boulanger, 2021) en su tesis “Sistema de control interno para optimizar la rentabilidad en la Clínica Neurología los Parques, Chiclayo 2010“, tesis de grado en la Universidad Señor de Sipán. Su objetivo general fue evaluar la implementación del sistema de control interno para optimizar la rentabilidad en la Clínica los Parques. La investigación es del tipo descriptiva, con un diseño no experimental transversal, donde la población y la muestra estuvieron conformadas por la clínica, y con su director médico, la técnica utilizada fue la entrevista, guía de observación y análisis documental. Los resultados demuestran que la implementación del sistema de control interno si permitirán optimizar la rentabilidad de la clínica.

El autor concluyó que, la implementación del sistema de control interno permitirá optimizar la rentabilidad en la Clínica los Parques, que se logrará luego de haber mejorado los procesos de facturación, que devienen en optimizar los

procedimientos de ventas, cobranzas, y provisiones de las deudas que se han generado por retrasos en los pagos por parte de los pacientes.

(Alva, 2019) En su tesis “Implementación de WEB en base al modelo de obtención de la información de facturación de IPRESS en establecimiento médico de la provincia de Chiclayo que sirva de apoyo en el registro sistematizado del módulo Tedef Susalud”, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo El objetivo de la investigación es la implementación de WEB en base al modelo de obtención de la información de facturación en establecimiento médico del módulo. El estudio es del tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, con un diseño experimental, cuya población de estudio fueron los funcionarios de las diferentes clínicas de la ciudad. Los resultados señalan que se ha observado demasiadas demoras, como altos costos en la preparación de la facturación, con elevados índices en multas innecesarias por parte de Susalud y desfinanciamientos reiterativos.

El autor concluyó que, la finalidad del estudio es una aplicación para el registro automatizado de la facturación estandarizada (TEDEF), ya que se han evidenciado desfases innecesarios relacionados con tiempos elevados, demora en las atenciones, altos costos en la facturación, multas innecesarias elevadas por parte de Susalud y retrasos en los datos de los lotes electrónicos.

(Quispe, 2020) en su tesis “Implementación de sistema de control interno para optimizar los procedimientos de facturación en la EPS Maraón S.R.L., en la ciudad de Jaén “, tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Su objetivo general fue establecer si la propuesta de implementación de sistema de control interno optimizará los procedimientos de facturación en la EPS Maraón. La investigación fue llevada bajo un enfoque cualitativo, del tipo descriptivo, propositivo, con diseño No experimental, transversal a través de revisión bibliográfica y técnica del análisis documental, instrumento de las encuestas. Los resultados señalan que solamente el 73% considera que el negocio si tiene un buen sistema de facturación, el 82% considera que tiene serias limitaciones para llevar de manera eficiente el sistema de facturación, en tanto el 91% señala que esta deficiencia afecta su operatividad.

La autora concluyó que, la implementación de sistema de control interno si optimizará los procedimientos de facturación en la EPS Marañón, y lo más resaltante de los resultados es que el 73% de los encuestados señala que la empresa si cuenta con un sistema de facturación, mientras el 82% considera que tiene serias limitaciones para llevar de manera eficiente el sistema de facturación y un alarmante 91% considera que si afecta su funcionamiento.

(Zamora, 2021) en su tesis “Sistema de transferencia para dar soporte técnico a los procedimientos de facturación en las PYMES de Transportes en la Región Lambayeque”, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general de la investigación es proponer el sistema de transferencia para dar soporte técnico a los procedimientos de facturación en las PYMES de Transportes. El estudio de la investigación utilizó el método científico, del tipo descriptivo, propositivo, con un diseño cuasi experimental, se aplicó entrevistas, guía de observación, conjuntamente con la técnica del análisis documental. Los resultados señalan que, si es perfectamente viable llevar a cabo la propuesta, y pone especial énfasis en la manera en cómo se van a articular dichos procesos técnicos para reducir costos, incremento de la calidad, con total seguridad, validez, y la forma de conservar la información.

El autor concluyó que es determinante el grado de incidencia de la propuesta de implementación de sistema de control interno en la optimización de los procedimientos de facturación en la EPS Marañón y se confirma la viabilidad de la propuesta, trayendo como consecuencia la reducción de costos, mejora de la calidad, y conservación de toda la información, sobre todo la interconexión con la SUNAT para los temas tributarios.

### **I.3. Teorías relacionadas al tema**

#### ***I.3.1. Control Interno***

##### **Definición**

Orellana (2017), señala que el control interno contribuye con la mejora de los procesos en las grandes, pequeñas y medianas empresas, que permite detectar y evaluar riesgos, por lo que se requiere el diseño de herramientas y tareas de control para erradicar los principales trances operacionales inherentes a su estructura organizacional, haciendo principal énfasis en la creación de áreas control como pilares básicos para la aplicación adecuada del sistema de control.

El control interno que la empresa realiza, se hace únicamente en base a las experiencias del día a día y bajo el límite de sus recursos, mientras que las grandes empresas invierten gran cantidad de dinero en el diseño del sistema de control para cubrir sus riesgos operativos y financieros.

Por lo que resulta imprescindible señalar, que hoy en día la mayoría de pequeños y medianos negocios carecen de controles internos eficientes en razón de que mayormente, estas empresas son conformadas por sector familiar que escasean de formalidad apropiada, además de la carencia de una serie de manuales y procedimientos, por lo que resulta pertinente señalar:

- Que en las empresas se deben realizar gestiones para que el control interno aumente, en la cual interactúen los diferentes departamentos de la organización a fin de tener en cuenta la conducta ética, estrategias y manuales de procedimientos.
- Esto con la finalidad de establecer una apropiada técnica de control interno, en base a los trances de la empresa para evitar irregularidades, fraudes, resguardar los recursos y los intereses de la organización con eficiencia y eficacia.
- Se debe mejorar la estructura de control interno a los procesos de facturación con el propósito de determinar el escenario real de la manera en que se desempeña el control, crear y plantear la estructura de control

como un instrumento que sirva de sustento a los interesados a fin de llevar a cabo el manejo de procedimientos con gran efectividad.

- Plantear la estructura de control interno para optimizar la administración de las cobranzas para mejorar la gestión de la recuperación de deudas, razón por la que se planteará un manual de roles y procedimientos a fin de efectuar un control muy óptimo en sus procesos operativos relacionados con la facturación.
- Preservar los datos contenidos en la información relacionada con la facturación, en tiempo preciso, para un correcto manejo de los comprobantes de pago, y un eficiente manejo de la administración de la facturación que permita la adecuada toma de decisiones de forma permanente, y sí presentar una gran ventaja competitiva.

### **Controles internos permanentes**

Orellana (2017), señala que estos controles son necesarios con la finalidad cumplan funciones para los que han sido implementados, por lo que se recomienda replantear los componentes de control, básicamente en los procesos de facturación y seleccionar a los colaboradores más idóneos para ejecutar estas tareas, se sugiere asimismo la asesoría de un profesional para que capacite a los responsables, con la finalidad de que lleven a cabo adecuados métodos de control.

Asimismo, el control interno recomendará especificar los rasgos más importantes del control a los procesos de facturación, mediante la recolección de fuentes primarias y secundarias, a fin de que se logre mayor seguridad en sus procesos, a fin de evitar inconsistencias en los reportes emitidos y los realmente ejecutados, salvaguardando así los importes recaudados, conjuntamente con los recursos que se disponen, y que a la vez le permitirá realizar adecuadas conciliaciones de saldos contables.

Los controles internos permanentes identificarán la falta de adecuados mecanismos de control, y permitirá percatarse en donde se está generando las

deficiencias dentro de los procesos de ventas, facturación y cobranzas, logrando atribuir una guía de roles y funciones a través del Manual de Organización y Funciones, que contendrán los procedimientos y las etapas que deberá seguir el personal encargado de la facturación.

Este escenario conllevará a que el departamento o área de facturación haga posible cumplir los objetivos trazados, obteniendo como efecto un eficiente control de sus recursos, basados en sus ingresos, y estimando que inconsistencias se podrían presentar y que carencias podrían sucederse en los procedimientos operativos de la empresa en materia de facturación.

Por lo que, los controles internos permanentes permitirán implantar un correcto sistema de control que encamine la evaluación del escenario presentado, real y para lo cual se deberán plantear las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los procesos de facturación que no se vienen cumpliendo adecuadamente?
- ¿Qué recursos disponibles tiene la empresa para aplicar debidamente los procesos de facturación?
- ¿Qué objetivos se ha trazado la empresa para el corto, y mediano plazo con relación a los procesos de facturación?
- ¿Porque algunos de los objetivos trazados en materia de ventas, facturación y cobranzas no se vienen cumpliendo?
- ¿Se ha podido identificar algún hecho anómalo con relación a los procesos de facturación?
- ¿Se vienen tomando adecuadamente medidas preventivas que impidan que los procesos de facturación no sean eficientes?

## **Respaldos del control interno**

Aisa (2017). Señala que el sustento de toda organización es la de prestar servicios y a partir de ahí proviene la relevancia de sus controles internos existencias. Este manejo es necesario en razón de que la organización no mantiene el control interno de manera oportuna, así como no permite identificar al finalizar el ciclo, un reporte honesto del escenario económico y financiero, mediante el control interno como la medida principal para su suministro.

Se sostiene con toda razón que se requiere de un adecuado respaldo del control interno para sus procesos de comercialización, ya que en la actualidad las empresas se mantienen restringidas con relación al monto de los recursos que necesitan para llevar a cabo eficientes controles, y muchos de estos negocios se han encontrado perjudicados por la carencia de un apropiado sistema de control interno que ha venido afectando de manera directa los indicadores de su rentabilidad.

Se ha determinado que las empresas tienen deficiencias en sus procesos operativos relacionados con sus procedimientos de facturación, que les genera un inadecuado uso de sus recursos materiales y humanos, por la falta de una eficaz información y demasiadas limitaciones en la organización, de la misma manera se considera que no se tiene establecidas herramientas de gestión que permitan el control interno de manera adecuada.

## **Responsables de control interno**

Aisa (2017), señala que, considerando que el aspecto crítico de los menoscabos alude básicamente a la carencia que presentan las empresas de un óptimo control interno, y esto en razón a que este sistema de control no tenga intervención en todos los departamentos de las medianas y pequeñas empresas, y mucho menos en sus procedimientos de facturación. En tal sentido los efectos llegaron a demostrar que se carece adecuado control interno que permita llevar a cabo un correcto desempeño de los fines principales de la empresa.

Los inconvenientes más relevantes que se presentan, se centran básicamente en que el auditor no elabora un plan eficiente de Auditoría a los

procesos de facturación, se carece, por lo tanto, de un adecuado planeamiento estratégico, que comprenda el manejo de técnicas eficientes para su elaboración, tampoco se tienen procedimientos de control que permitan determinar las diferencias sustantivas entre lo realmente facturado y lo que efectivamente se recauda en términos monetarios.

Orellana (2017), Las personas responsables de las acciones de control interno deben ser ordenadas, organizadas y con capacidad para trabajar en escenarios de alta demanda, ya que, por ejemplo, podrían tener el control de muchos elementos al mismo tiempo: el control financiero de gastos, el control de existencias, el control de uso de bienes de la empresa, y el control de entrada y salida de personas.

Si algo falla en este proceso de registro, podrían producirse desviaciones en la realidad operativa y capital de la empresa, respecto a sus activos. Es por esa razón que el control interno debe ser parte de un sistema de operaciones ordenado y encadenado. El control interno entrega un valioso apoyo a la gestión operativa de la organización, asegurando procesos de trazabilidad transparentes y seguros.

Por ello su importancia radica en que las empresas, independiente de su estructura y tamaño, implementen algún sistema de control interno, a fin de llevar un mejor registro sobre sus activos y puedan diagnosticar dónde se producen desviaciones de tipo logístico, para así mejorar constantemente los procesos en su cadena de valor.

### **Control de Riesgos**

Aisa (2017). Es aquel riesgo que presenta una simbología errada, que pudiendo interesar a los sujetos de forma individual o en grupo con otros, no sea provista o descubierta y rectificadas de forma pertinente por los sistemas de contabilidad y de control interno. Es el riesgo originado por las restricciones relacionadas ante una técnica contable y de control interno.

Es fundamental considerar que el riesgo de control será desigual para muchas cuentas partiendo de la eficiencia de los controles respectivos con cada una. Ya identificadas las inspecciones, las insuficiencias relevantes, flaquezas

materiales y los fines de auditoría respecto a las labores, el auditor puede estimar de forma antecedente el riesgo de control de manera afirmativa, para cualquier saldo de partidas o tipo de actividades.

### **Auditoria a los Estados Financieros o Control Posterior**

Thomas (2018). A fin de inspeccionar y estimar los reportes financieros de manera efectiva, la comisión de Auditoría conviene comprender la situación en la que se realiza la entrega de datos financieros, y discutir, asimismo, la incidencia de la normatividad contable oportuna, la elaboración de entrega de informes financieros y la exigencia general de que los reportes financieros “muestren prudentemente el contexto patrimonial y financiero de la organización”.

Es trascendente que la Comisión de Auditoría se fíe que mantiene absoluto discernimiento de las políticas contables oportunas, como también de las situaciones o alteraciones enfocadas a la manifestación de reportes financieros.

Fonseca (2016), define al control interno como el manejo de los métodos de estudio criminalística, incorporados en la contabilidad, financiera, administrativa, cultural, social, político, salud, ambiental, tecnológico, y otros aspectos jurídico-procesales, y con destrezas en el área financiera y negocios para exhibir los datos de información y el informar las evidencias y pruebas en los juzgados adecuados para la gestión de justicia valiendo como experto secundario.

Entre muchas de las peculiaridades que se le pueden atribuir al control interno se mencionan las siguientes:

- Investiga la información.
- Realiza levantamiento de información.
- Analiza la data de manera absoluta para la búsqueda de hallazgos de certezas y documentos probatorios que respalden su opinión.
- Valora, realiza las fases de auditoría y los requirentes a la data para evidenciar la autenticidad de su opinión y respaldarlo por medio de los hallazgos.

- Descifra los efectos obtenidos una vez efectuadas las evidencias, documentos probatorios y los circunscribe dentro del dictamen.
- Testifica como técnico las invenciones encontrados ante un tribunal o juez.
- Persuade a jueces acerca de los hallazgos encontrados para que emitan su juicio.
- Desarrolla su capacidad profesional para defender la presunción del fraude, sustentándola en los hallazgos de las evidencias y pruebas encontradas.
- Valúa cuantitativamente y cualitativamente los casos en que se han cometido fraudes o es posible que se hayan cometido fraudes.

### **Finalidad del Control Interno**

Fonseca (2016), menciona que el control interno enfocado a facilitar el resguardo (evaluación) o asesoría a las instituciones con relación a su aptitud para retraer, advertir (impedir), descubrir y protestar ante infracciones financieras, pudiendo integrar ejercicios de consultoría para aplicar: programas y controles antifraude, modelos de alerta anticipada de anomalías y métodos de gestión de acusaciones.

Esta perspectiva es dinámica referente a que involucra decidir y realizar ejercicios en el presente, a fin de impedir infracciones a largo plazo.

Afirma que este tipo de auditoría se enfoca en conocer la presencia de infracciones financieras a través de la averiguación profunda de los mismos, determina, entre otros detalles:

- Valor del fraude, consecuencias directas e indirectas.
- Probable caracterización (de acuerdo a normas penales).
- Supuestos autores, en diferentes momentos los resultados de un ejercicio de auditoría son manejados por la justicia que tiene en su facultad examinar, juzgar y establecer la sentencia concerniente.

- Esta perspectiva es reactiva por lo cual requiere ejecutar acciones y decisiones con relación a fraudes ocurridos en el pasado.
- Por consiguiente, cubre sucesos que debe intercambiarse con funcionarios y otro personal relevante de la institución auditada.

La definición de resultados de control interno, son contenidos que despiertan la atención del auditor y cree que la entidad debe ser notificada porque representan serios defectos que pueden afectar negativamente sus capacidades:

- Registrar.
- Procesar.
- Resumir.
- Informar.
- Data confiable.

### **Procesos Operativos de Control interno**

Vergara y Fontalvo, (2016). Señala que, la gestión a través de procesos genera una visión sistemática de la empresa, permitiendo ver el conjunto, estimar sus mecanismos y descubrir sus rasgos específicos.

La necesidad de utilizar herramientas básicas para gestionar las rutinas de trabajo. En este aspecto, las distintas maneras de organizar los procesos dentro de una organización son fundamentales para disponer de estas herramientas.

Está relacionado con la estructura de servicios y procesos necesarios para cubrir las necesidades del cliente. El modelo estándar ISO 9000 también conceptualiza la planeación de calidad conformada por la gestión de la calidad.

Precisa que diferentes autores tratan las definiciones de procesos de diferentes maneras, pero se puede definir conceptos mediante un conjunto de actividades para definir la combinación de personas, información, máquinas y materiales para obtener bienes y servicios que atiendan a las exigencias del cliente.

Ruiz, Almaguer, Torres, y Hernández, (2014). Con base en la forma en que los procesos del control interno se gestionan en toda la organización, estos procesos se definen a una serie de operaciones diseñadas para crear un valor agregado de control sobre las entradas para lograr resultados, mientras que las salidas pueden satisfacer las necesidades.

Se especifica como una forma organizativa del proceso realizado por la empresa y guiado por las necesidades.

### ***1.3.2. Procesos de Facturación***

#### **Definición**

Hare (2019), Señala que la acción de elaborar, registrar, enviar y cobrar las facturas, se le denomina facturación, que también son los reportes documentales que contienen mucha información de los clientes de la empresa como una data muy importante para el control de las cobranzas y sobre todo un record para la ejecución de las ventas.

Contiene la siguiente información relevante:

- Datos generales relativos al emisor y cliente, con información exigida por la SUNAT.
- Información sobre las transacciones realizadas, detallando la ocurrencia de estas en su momento.
- Las cantidades facturadas, consignadas en detalle por cada operación que ha sido realizada.
- Cuáles son los impuestos consignados, es decir, separando claramente los valores de venta y el precio de venta.
- La numeración de la factura, de la boleta de venta, de la liquidación de compra o del recibo por honorarios.

- Consignación del lugar de emisión, requisito fundamental para determinar el domicilio fiscal.
- Forma y plazo de los pagos, en caso se adicione un contrato o convenio que establezca ciertos plazos.

Es importante señalar que una adecuada facturación le dará a la empresa:

- Un buen nivel de liquidez para atender sus necesidades de caja para el corto y mediano plazo.
- Definir de donde provienen los recursos, tan necesarios para atender sus compromisos financieros.
- Establecer que productos son lo que se comercializan más con la finalidad de adquirir los que tienen mayor rotación.
- Determina cuales son las posibilidades de inversión que tiene la empresa en la actualidad para definir cuál realizarlas.
- Recomienda las decisiones a tomar en materia de obtener recursos para capital de trabajo, inversiones o para gastos corrientes, ya sean mediante incrementos de capital o financiamiento externo.

La facturación establece también las siguientes obligaciones:

- Emitir y entregar comprobantes de pago, que sean requeridos, tales como facturas, boletas o recibos por honorarios.
- Conservar la copia de cada documento emitido ya que es necesario para las declaraciones juradas de impuestos.
- Conservar los comprobantes de pago de cada documento emitido por los proveedores.
- Llevar los libros contables para el control de los comprobantes de pago, a través del registro de compras y de ventas.

Por otro lado, no se está obligado por las siguientes excepciones

- Por aquellas operaciones que se encuentren exoneradas de impuestos, tales como el IGV e impuesto a la renta.
- Operaciones de empresas que se encuentren acogidas a los regímenes simplificados de impuestos.
- En todos los casos en que estén autorizados por la SUNAT por situaciones especiales de acogimiento.
- Por aquellas operaciones que se hagan en el desarrollo habitual de las actividades autorizadas en regímenes especiales como la agricultura, la pesca y la ganadería.

Abelda (2019), afirma que el proceso de facturación consiste en elaborar, registrar, y cobrar las facturas emitidas, que también se le conoce como reportes documentarios, y que contienen información relevante para los clientes de la empresa, así como para el control de las cobranzas.

Se puede mencionar que contiene información relacionada con datos generales relativos al emisor y al cliente, con información exigida por la SUNAT y que contenga información veraz sobre las transacciones realizadas, que detallarán la ocurrencia de estas, asimismo las cantidades facturadas, consignadas en detalle, conjuntamente con los impuestos consignados, es decir, con los valores de venta y con el precio de venta.

La facturación a través de las facturas contendrá la numeración de la factura, de la boleta de venta, de la liquidación de compra o del recibo por honorarios, consignando el lugar de la emisión como requisito fundamental para determinar el domicilio fiscal.

Asimismo, se deberá anotar la forma y los plazos de pago, siempre y cuando se adicione un contrato que establezca ciertos plazos, debiendo señalarse que una adecuada facturación le dará a la empresa buenos niveles de liquidez para

atender las necesidades de fondos, definiendo de donde provienen los recursos, tan importantes para atender los compromisos económicos y financieros asumidos con los terceros.

Menciona que se deben definir los productos que se venden con más fluidez para solicitar los que tienen mayor rotación, y establecer las posibilidades de invertir en instrumentos financieros y en inversiones que generen mayor rentabilidad para realizarlas.

En tal sentido se recomienda adoptar las mejores decisiones que se deberán tomar para obtener fondos y para poder destinarlos a capital de trabajo, inversiones o para gastos corrientes, ya sea mediante incrementos de capital de parte de los accionistas o a través de financiamiento de otras fuentes.

Por otro lado, se debe señalar que en definitiva los procedimientos de la facturación señalan que se deben emitir y entregar los comprobantes de pago que sean requeridos por los interesados, tales como facturas, boletas o recibos por honorarios profesionales, así como conservar la copia los documentos emitidos, que servirán para realizar las declaraciones juradas para el pago de los impuestos a la renta y del IGV.

De la misma manera conservar los comprobantes de pago de cada emitido por los proveedores, así como llevar en forma obligatoria libros de contabilidad para el debido control de los comprobantes de pago, a través del registro de compras y de ventas, pero tomando como referencia el régimen tributario al que se encuentra acogida la empresa, y si no se está obligado, es porque presenta excepciones por un conjunto de operaciones que se encuentran exoneradas, porque se encuentren acogidas a los regímenes simplificados de impuestos, y estén autorizados por la administración tributaria.

Finalmente, por las actividades que se hagan en el desarrollo habitual de las actividades y que se encuentren autorizadas para pertenecer a los regímenes especiales señalados en los reglamentos tributarios como las actividades dedicadas a la agricultura, la pesca y la ganadería.

## **Gestión de la facturación hospitalaria**

Vansolini (2019), señala que una adecuada gestión de la facturación hospitalaria parte en primer lugar por identificar en detalle, bajo que lineamientos se realiza la facturación en una empresa de salud, ya que muchas entidades dedicadas a brindar servicios de salud se encuentran con serios problemas en sus procesos de facturación por carecer de sistemas informáticos adecuados y llevar en forma eficaz estas tareas.

Se deben aplicar mecanismos eficientes de gestión para los procesos de facturación, cobranzas y pagos, y en donde se debe coordinar con los proveedores, pacientes, laboratorios, centros quirúrgicos, el mismo personal del hospital, para no afectar la información financiera, ni la legislación tributaria, por lo que se debe contar con personal idóneo para que cumpla estas labores, y así integrar la información médica de los pacientes en una data que señale los consumos realizados y los consumos facturados.

Solo se deberá facturar por los servicios y procedimientos brindados, tales como cirugías, atenciones ambulatorias, atenciones por emergencia, citas domiciliarias, curaciones, no debiendo olvidarse que la facturación y cobro de las cuentas medicas por venta de servicios de salud es un proceso que va a garantizar la estabilidad y supervivencia de los hospitales y clínicas en razón que permitirá el registro, y liquidación de cada procedimiento, así como de los consumos y actividades hospitalarias o ambulatorias.

La gestión de facturación hospitalaria implicará que las empresas de salud trabajen como cualquier empresa de servicios, lo que implicará adoptar procesos administrativos con la finalidad de que garanticen una gestión efectiva de los procesos de facturación hospitalaria, a fin de aminorar cualquier deficiencia que se pudiera presentar.

Passos y Arias (2020), señalan que la Gestión de la facturación hospitalaria también presenta:

- Multiplicidad de errores que se presentan en la facturación de los hospitales y clínicas, es decir, se han detectado grandes observaciones en la emisión de las facturas, las mismas que no deben ser admitidas.
- Estos errores provienen normalmente de la inusual digitación de los comprobantes de pago, como importes mal anotados, o error en las sumas.
- Muchos comprobantes no incluyen la información que corresponde en todos los campos obligatorios, como la fecha de vencimiento, concepto facturado, destinatarios y cargos.
- Con la finalidad de que no se sigan cometiendo omisiones y errores en los procesos de facturación, es que se ha extendido la norma con la finalidad de que las clínicas privadas implementen sus sistemas de facturación electrónica de manera inmediata.
- Para que se lleve adecuadamente estos procesos se requiere que estas empresas cuenten con sistemas compatibles con sus servidores, así como contratar los servicios de un proveedor especialista en estos temas.
- Los proveedores de este sistema toman el nombre de Operadores de Servicios Electrónicos, y proporcionarán los procedimientos operativos a seguir en materia de facturación y cobranzas.
- Es muy recurrente los inconvenientes que tienen muchos hospitales y clínicas en sus sistemas de facturación, que han afectado también su sistema de cobranzas, y sobre todo su liquidez, por lo que se está recomendando el uso de facturas electrónicas.
- El uso de las facturas electrónicas se hará mediante emisores designados por la SUNAT para tal fin, por lo que se espera que los procedimientos de facturación abarquen al mayor número de clínicas privadas y hospitales, y que los comprobantes de pago sean cautelados y almacenados tanto por los emisores y receptores de dichos comprobantes.
- La gestión de facturación hospitalaria también requiere de un eficiente sistema de control interno para hacer más eficiente estos procedimientos, con la

finalidad de que guarden relación con los ingresos recaudados, y con las cobranzas realizadas, tal como se tiene programado en los correspondientes flujos de carácter presupuestal y administrativo.

- Otro de los inconvenientes que presentan este tipo de instituciones de carácter médico, es que muchas de ellas no cuentan con el servicio ERP o sistema de planificación de recursos empresariales, que no les permite operar adecuadamente sus procesos de facturación.

### **Integración de procesos e informaciones**

Vansolini (2019), señala que la integración de los procesos está relacionada básicamente con:

- La atención a los pacientes ambulatorios.
  - La atención a los pacientes hospitalizados.
  - El pago de las consultas.
  - El Copago fijo.
  - El plan de los contratos con las compañías aseguradoras.
  - Los documentos sustentatorios.
  - Los honorarios de los médicos.
  - Las recetas emitidas.
  - Los medicamentos requeridos.
  - Los exámenes médicos.
  - Las pruebas de laboratorio.
  - Las pruebas en el centro de imágenes.
  - Los exámenes de patología.
  - Los comprobantes de pago.
- Con relación a las atenciones por convenio con las compañías aseguradoras, se chequeará la documentación con un plazo que no deberá tardar más de quince días, siempre y cuando la documentación presentada permita acortar estos plazos.
  - El área de facturación iniciará la emisión de los comprobantes de pago que serán derivados al área de créditos y cobranzas para su revisión posterior

envío a la compañía aseguradora, pero descontando los pagos realizados por los pacientes.

- La compañía aseguradora revisará y aprobará la documentación que en promedio tardará no más de seis días, y luego de ser aceptada, se programará su cancelación que de acuerdo a los convenios pueden demorar hasta noventa días.
- En caso de que se detectara alguna observación por parte de la compañía aseguradora, la documentación será devuelta a la clínica o al hospital para que se hagan las subsanaciones a que hubiera lugar, con los consiguientes retrasos.
- En el caso de los pacientes que ingresan sin convenio, se generarán aún más retrasos en la atención ambulatoria como para los casos de hospitalización, ya que muchas clínicas no cuentan con un sistema eficaz de control que les permita hacer más expeditivos los procedimientos de la atención y de la facturación.
- Dentro de los procesos que se desarrollan en el área de facturación existe la probabilidad de que se presenten errores, por los riesgos que podrían darse en la emisión de los comprobantes de pago, por lo que será necesario determinar cuáles son las dificultades con mayor recurrencia que se vienen presentando en estos procesos para mitigarlas.

## **Estandarización y resultados**

Vansolini (2019), señala que, en función al incremento de los pacientes, más importante será la estandarización y sus resultados, menciona que los procesos de facturación se han convertido como el eje central de este tipo de negocios, por lo que la facturación se encamina a garantizar mayores niveles de ingresos, y de liquidez para las clínicas y hospitales.

Es sumamente importante para las clínicas y hospitales contar con el diseño de procesos de facturación para garantizarles mayores niveles de ingresos, a pesar de que la situación es delicada para este sector en razón de que

tienen que afrontar esta problemática, así como las barreras que les está imponiendo el sistema de salud estatal y privado.

Se requiere establecer la forma de cómo se deberían estandarizar las cuentas médicas para determinar un adecuado proceso en el sistema de facturación, tanto en las clínicas como en los hospitales, y entender que un eficiente proceso de control mejorará las atenciones hospitalarias, con el consiguiente resultado favorable.

### **Indicadores de la gestión hospitalaria**

Vansolini (2019), señala que los indicadores de la gestión hospitalaria se encuentran enmarcados en:

- Un buen indicador señala con total claridad la calidad en las atenciones que representarán facturaciones altas.
- La uniformidad de los procesos de facturación será otro buen indicador, ya que permitirá mejorar la obtención de recursos.
- El cumplimiento de las metas de la clínica u hospitales a través de análisis cualitativos también es otro buen indicador ya que permitirá describir los procedimientos que forman parte de los procesos de facturación.
- Otro buen indicador se encuentra relacionado con la cantidad de ingresos por las atenciones médicas y por otros servicios colaterales que reciben las clínicas y hospitales.
- Otro indicador se relaciona con la falta de controles internos en las clínicas y hospitales que señalan el nivel en que se encuentran los procesos de facturación y en qué medida se vienen afectando los ingresos.
- Otro indicador se encuentra relacionado con los riesgos que se pueden identificar en la facturación, así como aquellos hechos vulnerables que tienen efectos adversos en la captación de ingresos.

## **Suministros en la gestión hospitalaria**

Passos y Arias (2020), señalan que los procedimientos en la gestión de suministros presentan en más de una ocasión serias deficiencias en la gestión de compras para el abastecimiento oportuno de los suministros, por lo que es necesario implementar un software logístico, y para lo cual se debe seleccionar al proveedor, para seguidamente plantear el proceso de adquisición del software en mención, que incluya también el proceso de facturación.

Asimismo, se debe establecer como se vienen llevando a cabo los procedimientos de facturación, y de cuentas por cobrar y por pagar en las clínicas y hospitales para programar debidamente los pagos y las cobranzas, así como minimizar el margen de error en la facturación por la atención a los pacientes, y poder racionalizar debidamente los tiempos en las atenciones médicas, procurando que estos profesionales emitan sus recibos en el menor tiempo.

### **Facturación por venta de servicios**

Leuro y Oviedo (2018), Con respecto a los procedimientos de facturación señala:

- En la actualidad se cuenta con varios programas de facturación conjuntamente con programas informáticos de gestión de facturación que vienen facilitando la labor del área de contabilidad.
- La facturación es considerada como uno de los procesos de mayor trascendencia, por lo que el incurrir en errores durante los procedimientos de facturación va a traer como resultado la pérdida de fondos, por lo que llevar a cabo un adecuado proceso de facturación resulta muy eficiente para el normal funcionamiento de la empresa.
- Los responsables de la facturación deberán evitar errores de cálculo al momento de emitir la factura o cualquier comprobante de pago, y coordinar con el área de ventas para programar los ingresos, las cobranzas, los índices de

morosidad, las provisiones y las recuperaciones de deudas, los castigos contables, y todo procedimiento inherente.

- El proceso de facturación incide en la generación de los ingresos y básicamente con las ventas, debiendo emitirse correctamente los comprobantes de pago, antes de ser entregados a los clientes y de esta forma tener un buen registro de ventas y de compas.
- Así no se afectará los resultados del negocio, por no contar con información oportuna y actualizada, ni tampoco la competitividad de la empresa al no cumplirse de manera con los requisitos básicos para una adecuada facturación.

### **Misión del área de facturación**

Leuro y Oviedo (2018), la misión del área de facturación parte por imponer modelos para la obtención de información de la facturación emitida en los establecimientos médicos, con la finalidad de evitar demasiadas demoras, así como altos costos en la preparación de los reportes.

Esta es la razón principal del porque se busca implementar una aplicación para el registro automatizado de la facturación que se espera estandarizar, ya que se han evidenciado desfases relacionados con tiempos elevados en la facturación, así como demoras en las atenciones a los pacientes.

Asimismo, el área de facturación busca proponer un sistema de transferencia para dar soporte técnico a los procedimientos de facturación y definir cómo se van a articular dichos procesos para reducir tiempos, planillas, gastos y costos, buscando el incremento de la calidad, y la forma de cómo se deberán conservar los documentos.

En tal sentido será determinante el grado de incidencia de los procesos para optimizar los procedimientos de facturación que traerá como consecuencia la reducción de costos, mejora de la calidad, y sobre todo contar toda la información

necesaria para la adecuada toma de decisiones en materia de hospitalización, facturación y cobranzas.

### **Facturación y auditoría de cuentas en salud**

Leuro y Oviedo (2018), señala que es importante:

- Implementar un eficaz sistema de control interno para optimizar los procedimientos de facturación.
- Llevar de manera eficiente el sistema de facturación a fin de las deficiencias presentadas no afecten su operatividad.
- La facturación y la auditoría de cuentas médicas son procesos fundamentales ya que permiten obtener información financiera de manera oportuna y eficiente.

#### **I.4. Formulación del Problema**

¿En qué medida el Control interno mejorará los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C. Chiclayo, 2021?

#### **I.5. Justificación e importancia del estudio**

##### ***Justificación Teórica:***

Se justifica el trabajo de investigación en razón de que ha permitido corroborar con los propios resultados obtenidos, en qué medida el Control interno mejora los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., que a la vez permitió a la entidad llevar a cabo adecuados procedimientos para una facturación eficiente y así contar con los recursos necesarios para atender los requerimientos de la Clínica.

##### ***Justificación Metodológica:***

La investigación tiene justificación metodológica, porque presenta como función básica los procedimientos que se utilizaron para la recolección de datos,

con la finalidad de examinar y recopilar información relevante para identificar los resultados como parte de la solución a la problemática planteada, la misma que se encuentra relacionada con el Control interno para mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque.

### ***Justificación Práctica:***

La investigación tiene justificación práctica, ya que, después de aplicar una adecuada gestión de facturación, le ha proporcionado al Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., la mejor toma de decisiones en materia de recaudación, asimismo, lograr que la empresa identifique si los actuales procesos de facturación son ventajosos para el incremento de los recursos, y por lo tanto, un buen indicador de mejora de los índices de liquidez.

### ***Justificación Social:***

La investigación tiene justificación social en razón de ha contribuido con información importante aportada por la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., para ser utilizada por otros investigadores, profesionales, estudiantes, docentes y público en general, interesados en el estudio, lo que coadyuvó con el desarrollo y perfeccionamiento de este tipo de investigaciones, brindando las soluciones que requieren los procesos de facturación en empresas de este tipo.

### ***Importancia***

El presente estudio denota gran interés, ya que permitió adquirir un alto nivel de conocimientos sobre la Gestión del control interno a los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., así como las ventajas que conllevaron a incrementar los índices de recaudación, incluyendo una mejor atención a los pacientes, tanto ambulatorios, como los que tienen convenios con compañías aseguradoras, y, sobre todo, la sistematización de estos procesos.

## **I.6. Hipótesis**

**Hi:** El Control interno mejorará los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.

**Ho:** El Control interno, no mejorará los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.

## **I.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar si el Control interno permite mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.
- Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.
- Evaluar mediante información financiera si los procesos de Control tendrán incidencia en la mejora de la facturación y si se ajustan a las políticas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **II.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***II.1.1. Según su enfoque***

Canive (2019). Según su enfoque, la investigación es cuantitativa, puesto que tuvo como finalidad obtener una serie de resultados por parte de la población motivo del estudio, en base a las preguntas planteadas en las respectivas entrevistas, y que sirvieron de apoyo para la solución de la problemática planteada.

#### ***II.1.2. Según su Alcance***

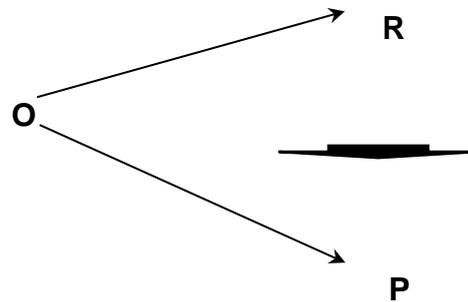
Buján (2018) Según su alcance, la investigación fue del tipo descriptivo, en razón que se describió la problemática encontrada, analizando de forma específica los hechos mediante su respectiva descripción, detallando cada pauta que se desarrolló para precisar si efectivamente la Gestión del control interno mejorará los procesos en el área de facturación en el hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

De la misma manera fue del tipo propositivo en razón de que se utilizaron una serie de técnicas y procedimientos con la finalidad de proponer el control interno para mejorar los procesos en el área de facturación en el hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

#### ***II.1.3. Según su Diseño***

Fernández (2015). Según el diseño de investigación fue No experimental en razón de que no se contempló el uso de las variables de estudio, solo se observó la información obtenida por los sujetos en estudio, a fin de analizarla, procesarla y mostrarla según los resultados encontrados para brindar las recomendaciones necesarias con el objeto de proponer el control interno para mejorar los procesos en el área de facturación en el hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

En tal sentido, el diseño de la investigación quedó reflejado según el siguiente esquema.



Dónde:

O = Investigador.

R = Realidad Problemática.

P = Propuesta.

## II.2. Población y muestra

### ***Población***

Belén (2015). La población es la agrupación de personas, materiales, componentes o fenómenos que pueden ser estudiados por determinadas características. En la presente investigación, la población estuvo conformada por todo el personal que labora en la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

***Tabla 1. Población de estudio***

<b>Personal de Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.</b>	<b>Total</b>
Gerente General	1
Sub gerente de atención médica	1
Enfermera Supervisora Jefe	1
Jefe de Laboratorio Clínico	1
Jefe de Medicina interna	1
Jefe de Unidad de gestión de pacientes	1

Jefe de Recursos humanos	1
Jefe de Operaciones	1
Jefe de Contabilidad y Finanzas	1
Jefe de Facturación y Cobranzas	1
Jefe comercial	1
Personal médico	10
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

### ***Muestra***

Belén (2015). La muestra, está compuesta por un conjunto de elementos emanados de la población.

Es decir, corresponden al subconjunto del universo, y desde la estadística estas muestras se centran en probabilísticas o no probabilísticas.

En presente investigación, la muestra estuvo conformada por el Gerente General y por el Jefe de Facturación y Cobranzas de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

### **II.3. Variables y Operacionalización**

#### ***Variable Independiente: Control Interno***

Orellana (2017), señala que el control interno contribuye con la mejora de los procesos en las grandes, pequeñas y medianas empresas, que permite detectar y evaluar riesgos, por lo que se requiere el diseño de herramientas y tareas de control para erradicar los principales trances operacionales inherentes a su estructura organizacional, haciendo principal énfasis en la creación de áreas control como pilares básicos para la aplicación adecuada del sistema de control.

#### ***Variable Dependiente: Procesos de Facturación***

Vansolini (2019). Señala que una adecuada gestión de la facturación hospitalaria parte en primer lugar por identificar en detalle, bajo que lineamientos se realiza la facturación en una empresa de salud, ya que muchas entidades dedicadas a brindar servicios de salud se encuentran con serios problemas en sus procesos de facturación por carecer de sistemas informáticos adecuados y llevar en forma eficaz estas tareas.

**Tabla 2. Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Parámetros	Técnica / instrumento
CONTROL INTERNO	El control interno contribuye en la mejora de los procesos en las grandes, pequeñas y medianas empresas, que permite detectar y evaluar riesgos, por lo que se requiere el diseño de herramientas y tareas de control para erradicar los principales trances operacionales inherentes a su estructura organizacional (Orellana (2017))	Ambiente de control	Compromiso con la integridad y valores éticos	1. ¿Podría señalar cómo se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?	Entrevista / cuestionario
		Evaluación del riesgo	Desarrollo de políticas y prácticas	2. ¿Cómo se viene supervisando el desempeño del control interno institucional?	
			Especificación de objetivos claros y adecuados	3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?	
			Identificación y análisis de riesgos	4. ¿Cómo se encuentran definidos los objetivos institucionales de tal manera que permitan identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?	
Actividades de monitoreo	Evaluaciones continuas y/o separadas	5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?	Análisis Documental / Guía de Análisis documental		
	Evaluación y comunicación de deficiencias de control	6. ¿Podría señalar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?			
				7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de manera adecuada y efectiva en el área de facturación?	
				8. ¿Qué tipo de actividades de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación?	
				9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?	
				10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?	

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Parámetros	Técnica / instrumento
PROCESOS DE FACTURACIÓN	Señala que una adecuada gestión de la facturación hospitalaria parte en primer lugar por identificar en detalle, bajo que lineamientos se realiza la facturación en una empresa de salud, ya que muchas entidades dedicadas a brindar servicios de salud se encuentran con serios problemas en sus procesos de facturación por carecer de sistemas informáticos adecuados y llevar en forma eficaz estas tareas. Vansolini (2019).	Gestión de la facturación hospitalaria	Uniformidad de los procesos de facturación	1. ¿Podría señalar bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios? 2. ¿Cómo podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras? 3. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?	Entrevista / cuestionario
		Facturación por venta de servicios	Cumplimiento de las metas de hospitales	4. ¿Por qué consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, impediría el cumplimiento de las metas de la entidad? 5. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?	
		Misión del área de facturación	Capacitación en los procesos de facturación	6. ¿Podría explicar si las facturas electrónicas cumplen estrictamente con los requisitos de ley? 7. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados? 8. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación? 9. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica? 10. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?	Análisis Documental / Guía de Análisis documental
			Aplicación para el registro automatizado de facturación		
			Medidas para optimizar los procesos de facturación		

Fuente: Elaboración propia

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### ***Técnicas***

A fin de recoger la información pertinente relacionada con la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

**Entrevista.** Se tomó en consideración las entrevistas dirigidas al Gerente General y al Jefe de Facturación y Cobranzas de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

**Análisis documental.** Se consideró la técnica del Análisis documental con la finalidad de describir la documentación obtenida, la misma que será proporcionada por los sujetos de estudio acerca del Control Interno para mejorar los procesos de facturación de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

### ***Instrumentos***

En relación con las técnicas señaladas, se han considerado los siguientes instrumentos:

**Guía de entrevista.** Se utilizó la guía de entrevista conformada por una serie de preguntas, las cuales fueron dirigidas al Gerente General, y Jefe de Facturación y Cobranzas de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

**Guía de Análisis documental.** Se consideró este instrumento con la finalidad de describir la documentación proporcionada por la empresa relacionada con el Control Interno para mejorar la Gestión de Facturación en la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

### ***Validez***

A fin de ratificar la validación de los instrumentos de la investigación, se dispuso del apoyo de profesionales expertos, de manera especial a Contadores Públicos Colegiados con el grado de Magister, quienes cotejaron los respectivos instrumentos y aprobaron mediante formatos brindados por la Universidad Señor de Sipán.

#### **II.4. Procedimiento de análisis de datos**

Después de elegidos tanto el diseño de estudio y la muestra en función a la realidad problemática señalada, se acopiaron los datos relacionados a las variables de estudio, en función a los autores citados, basando sus opiniones en las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en este caso, se han considerado las entrevistas dirigidas al Gerente General, y al Jefe de Facturación y Cobranzas de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

Para tal efecto se utilizaron los programas informáticos Microsoft Word 2013, y Microsoft Excel 2013, con la finalidad de llevar a cabo el procesamiento de la información y los análisis respectivos, conjuntamente con las conclusiones para el desarrollo de investigación.

#### **II.5. Criterios Éticos**

- Consentimiento informado: este criterio señala con total claridad que los funcionarios y el personal que proporcionaron la información, den su total consentimiento para utilizar estos datos en la investigación.
- Manejo de riesgos: durante el proceso de la investigación, se mantuvo los datos totalmente seguros y sujetos al protocolo que se requiere para este tipo de estudios.
- Objetividad: la investigación se realizó sin manipular la información, ni las pruebas, ni los datos que pudieran dar información errónea que no corresponde al propósito del estudio.
- Confidencialidad: en todo el proceso investigativo se mantuvo la total confidencialidad y el anonimato de los funcionarios y del personal que proporcionará la información.
- Validez científica: va a permitir que la investigación sea realizada en función a hechos previamente seleccionados y totalmente veraces, en base a principios éticos, y de total credibilidad.

## **II.6. Criterios de rigor científico**

- Respeto a los investigados: se respetó a cada integrante que participó en la investigación, sin causarles ningún impacto que afecte su integridad, y sin aplicar conceptos en contra su voluntad.
- Beneficencia: se buscaron intereses comunes de los participantes en la investigación, con la finalidad de obtener el mayor beneficio y minimizar, asimismo, riesgos colaterales.
- Veracidad: se buscó que la información cumpla con los estándares requeridos para dicha investigación, sin tener impacto en el autor citado.
- No Maleficencia: se buscó no causar inconvenientes en las personas involucradas en la investigación y tampoco afectar el medio ambiente.

### III. RESULTADOS

#### III.1. Resultados en tablas y figuras

En el presente capítulo, se presentan y desarrollan los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos, los cuales se conformaron por entrevistas dirigidas al Gerente General y jefe de Facturación y Cobranzas de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., así como el uso de análisis documental, con el fin de analizar la información recabada, la cual dio respuesta a cada uno de los objetivos específicos de la investigación:

**Objetivo específico 1.** Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.

En este caso, se aplicó el instrumento de Guía de entrevista realizada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas, a continuación, se muestran los resultados a través de las dimensiones siguientes:

#### Dimensión N°1: Ambiente de control

**Tabla 3.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Podría señalar cómo se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?	<b>GERENTE:</b> En primer lugar, cabe señalar que se realizan acciones de supervisión en todas las áreas de la empresa, identificando buena conducta ética, sin embargo, en el área de facturación y cobranzas se han identificado ciertas desviaciones de comportamientos para llevar a cabo los procedimientos en la sección de facturación.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** De acuerdo a su pregunta, se ha podido establecer que, por carecer de adecuados manuales de funciones y reglamentos internos, no se viene cumpliendo correctamente las funciones asignadas al personal de área de facturación y cobranzas; asimismo, han ido mostrando falta de cumplimiento en las políticas de cobranza.

2. ¿Cómo se viene supervisando el desempeño del control interno institucional?

**GERENTE:** Al respecto, el control interno se viene realizando bajo mi responsabilidad en cada una de las áreas de la entidad, haciendo la salvedad de que este sistema de control no es totalmente eficiente, que no permite obtener información relevante y precisa para tomar decisiones más apropiadas en materia de facturación y cobranzas.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** A nivel institucional desconozco como se viene realizando dicha supervisión, pero en el área de facturación y cobranzas si debo señalar que no es realizada de manera eficiente, dado que no existe un buen desempeño de control que coadyuve a reducir las deficiencias internas.

3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?

**GERENTE:** Se debe señalar que el nivel de cumplimiento de prácticas y políticas en materia de control, no es tan alto en ciertas áreas de la institución, debido a la falta de controles expeditivos, a los cuales no se le han prestado la debida atención.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** En cuanto al área de facturación y cobranza, no se cuentan con buenas prácticas en los procedimientos de facturación, ya que existe una deficiente relación entre las distintas áreas lo que produce complicaciones en la transferencia de documentos necesarios para facturación, asimismo, la falta de políticas claras y objetivas pone en desmedro el desempeño del personal.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 4.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>4. ¿Cómo se encuentran definidos los objetivos institucionales de tal manera que permitan identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?</p>	<p><b>GERENTE:</b> En primer lugar, como principal objetivo de la institución es lograr el reconocimiento por la excelencia prestación de nuestros servicios; y en base a ello se debe considerar que, para garantizar la competitividad de la clínica, es necesario implantar un buen sistema de control interno de manera que permita evitar eventos inesperados que impida el logro de los resultados previstos.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> Considero que para lograr de manera eficiente los objetivos institucionales, se necesita de manera inminente la aplicación de un sistema de control efectivo, ya que, de esta manera, se podrá identificar si los trabajadores están cometiendo algún tipo de fraude.</p>

5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?

**GERENTE:** Ante su pregunta, cabe manifestar que se vienen realizando controles imprevistos a las operaciones realizadas en todas las áreas, pero que, en definitiva, estos no se hacen con la rigurosidad que la situación lo amerita, lo que impide analizar e identificar con precisión los riesgos internos en que está expuesta la institución.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Frente al monitoreo que se realiza a las operaciones de facturación, cabe indicar que no se han obtenidos buenos resultados, ya que al no contar con efectivos controles, no se puede identificar debidamente los riesgos operativos, lo que se tendrá complicaciones para realizar la emisión de los comprobantes de pago.

6. ¿Podría señalar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?

**GERENTE:** De acuerdo a los inconvenientes presentados, se destaca entre ellos, la falta de esta herramienta muy útil para poder identificar los riesgos a los que se enfrenta la institución día con día.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** En mi opinión, desconozco si la entidad tenga establecido alguna matriz de evaluación de riesgos.

7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de forma adecuada y efectiva en el área de facturación?

**GERENTE:** Se vienen realizando ciertas evaluaciones a los controles establecidos en el área de facturación, pero sin la rigurosidad que el caso lo requiere, no pudiendo establecerse con claridad si estos elementos de control se están cumpliendo de acuerdo a las normas establecidas.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Si bien es cierto, la institución, tiene asignado al personal encargado de realizar dicha tarea, pero sin los mecanismos necesarios para detectar algún tipo de deficiencia.

**Fuente:** Elaboración propia

### Dimensión N°3: Actividades de monitoreo

**Tabla 5.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
8. ¿Qué tipo de actividades de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación y cobranzas?	<p><b>GERENTE:</b> En la medida de nuestras posibilidades, se llevan a cabo ciertos controles a las operaciones realizadas en el área en mención, los cuales no permiten identificar en detalle las irregularidades que pudieran estar dándose en tal área.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> Hasta la fecha, el proceso de facturación es supervisado por un personal que no tiene bien definidas sus funciones y procedimientos, reflejando falta de eficiencia en la facturación y cobranza.</p>

9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?

**GERENTE:** Cabe indicar que, entre los inconvenientes generados, se encuentra la falta de comunicación entre áreas involucradas con los procesos de facturación y cobranza, produciendo que no se esté al tanto de las situaciones adversas, y así poder establecer acciones para enmendarlas.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Puedo afirmar que se viene realizando una comunicación totalmente deficiente entre las áreas de facturación y cobranzas, básicamente en facturación de urgencias, y auxiliares administrativos de facturación.

10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?

**GERENTE:** Se está considerando la posibilidad de contar con un sistema de ERP-Sistema de planificación de Recursos Empresariales, con el fin de mejorar las operaciones de facturación, sobre todo de aquellos procedimientos relacionados con la atención ambulatoria y de hospitalización.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Desconozco actualmente sobre este tipo de acciones para mejorar los procesos de facturación y cobranzas.

**Fuente:** Elaboración propia

**Objetivo específico 2.** Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, se aplicó de la misma manera el instrumento de guía de entrevista al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas, tomando como referencia a las dimensiones establecidas.

### **Dimensión N°1: Gestión de la facturación hospitalaria**

**Tabla 6.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1. ¿Podría señalar bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios?	<p><b>GERENTE:</b> Debo señalar que venimos aplicando un sistema de facturación electrónica de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SUNAT, pero este sistema no se encuentra interconectado a nivel interno de la clínica.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> Se viene trabajando con un sistema electrónico de facturación y cobranzas bajo las exigencias de la Administración Tributaria.</p>
2. ¿Cómo podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras?	<p><b>GERENTE:</b> Definitivamente es importante destacar que una inadecuada facturación podría no ser catalogada como error, sino como fraude por la Administración Tributaria.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> En una ocasión como ésta, considero que ya no sería un error frente a la</p>

Administración tributaria, sino más bien un hecho ilegal quedando perjudicada la institución.

3. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?

**GERENTE:** Ha sido muy lamentable llegar a determinar que una serie de deficiencias en los procesos de facturación y cobranzas, básicamente por no haberse aplicado como corresponde los debidos controles a tales procesos.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Con respecto a su pregunta, la empresa ha identificado falencias dentro del proceso de facturación que merecen ser debidamente analizadas y tratadas de manera pertinente, en razón de que estas han generado una considerable afectación de los ingresos y finanzas por los diferentes sobrecostos administrativos que han puesto en riesgo la operatividad y eficiencia en los procesos operativos de la clínica.

4. ¿Por qué consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, impediría el cumplimiento de las metas de la entidad?

**GERENTE:** Las razones fundamentales se relacionan, en que toda gestión que implique el manejo de recursos como la facturación y cobranzas, requieren necesariamente controles internos eficientes y eficaces.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Considero que la falta de conciencia sobre la importancia de establecer controles internos en los procesos de facturación, representará un grande riesgo de sostenibilidad económica para la entidad, y, por consiguiente, los objetivos y metas que se tienen previstos no serán alcanzados en medida que se lleven a cabo las actividades habituales.

**Fuente:** Elaboración propia

## **Dimensión N°2: Facturación por venta de servicios**

**Tabla 7.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
5. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?	<p><b>GERENTE:</b> Con respecto a su pregunta debo precisar, que los programas de capacitación no se vienen llevando de manera recurrente por razones estrictamente presupuestarias, situación que esperamos revertir en los próximos meses.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> Las capacitaciones para el personal se programan de manera eventual, las cuales dan a conocer cómo se vienen llevando a cabo los procesos de facturación y cobranzas, tomando en</p>

cuenta la eficiencia y calidad en la prestación del servicio.

6. ¿Podría explicar si las facturas electrónicas cumplen estrictamente con los requisitos de ley?

**GERENTE:** En relación con su pregunta, debo precisar, que efectivamente la inadecuada emisión de las facturas electrónicas generará una imagen adversa con la Administración tributaria.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Como acabo de señalar líneas arriba, se han detectado una serie de deficiencias en el sistema de facturación que no permiten contar con una data real de los servicios efectivamente brindados y que genera, por consiguiente, una menor captación de ingresos.

7. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados?

**GERENTE:** Es importante mencionar que se viene realizando los esfuerzos necesarios con la finalidad de articular adecuadamente todos los servicios brindados por las diferentes áreas de la Clínica, en base a ello, lograr mejores resultados en los procesos de facturación y cobranzas.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Ante su pregunta, debo indicar que estamos realizando lo posible con la finalidad de hacer más expeditivos los

procesos de facturación, y para lo cual se tiene previsto adquirir un nuevo software que cumpla dicha función.

**Fuente:** Elaboración propia

### **Dimensión N°3: Misión del área de facturación**

**Tabla 8.** Entrevista aplicada al Gerente General y Jefe de Facturación y Cobranzas

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
8. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación?	<p><b>GERENTE:</b> En primer lugar, tomamos como referencia los convenios celebrados con las compañías de seguros, asimismo, con la facturación efectuada a los pacientes habituales, que, en definitiva, no muestran la real situación de la facturación.</p> <p><b>JEFE DE FACTURACIÓN:</b> Con relación a su pregunta, debo indicar que se cuenta con manuales de procesos, pero desafortunadamente estos no vienen siendo observados con la rigurosidad que el caso amerita.</p>

9. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica?

**GERENTE:** Si bien, estos procedimientos son estrictamente contables no puedo dejar de señalar que mi área ha impartido las recomendaciones pertinentes con la finalidad de cumplir en detalle con la emisión de dichos comprobantes de pago.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** Está basada fundamentalmente en la ley y en las reglamentaciones emitidas por la administración tributaria.

10. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?

**GERENTE:** Si bien es cierto, se realizan controles periódicos a los procesos de facturación y cobranzas, consideramos que estos vienen siendo insuficientes, no logrando determinar de manera fehaciente que tales procesos se están llevando adecuadamente.

**JEFE DE FACTURACIÓN:** En la actualidad, somos conscientes que los controles son algo deficientes, pero consideramos que, con la implementación del sistema de control interno, esta problemática cambiará de manera radical.

**Fuente:** Elaboración propia

### **III.2. Discusión de Resultados**

En el presente apartado se sustenta la discusión de los resultados tomando como referencia la entrevista aplicada al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque, y en función a los objetivos específicos, tal como se presentan a continuación.

**Objetivo Específico 1.** Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021, se logró.

Uno de los resultados se encontró en la pregunta de la entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa referida a qué tipo de actividades de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación y cobranzas, sostienen que se llevan a cabo ciertos controles a las operaciones realizadas en el área en mención, los cuales no permiten identificar en detalle las irregularidades que pudieran estar dándose en tal área, y hasta la fecha, el proceso de facturación es supervisado por un personal que no tiene bien definidas sus funciones y procedimientos, reflejando falta de eficiencia en la facturación y cobranza. Estos resultados coinciden con lo manifestado por (Castilla, 2018) quien menciona, que en razón de que muchas entidades dedicadas a brindar servicios de salud se encuentran con serios problemas en sus procesos de facturación por la poca experiencia del personal responsable o por carecer de sistemas informáticos adecuados para llevar a cabo de manera eficiente estas tareas, es que se ha creído por conveniente aplicar mecanismos eficientes de gestión para los procesos de facturación, cobranzas y pagos.

De similar opinión es (Sánchez, 2021) al señalar, que en razón de la multiplicidad de errores presentados en la facturación de muchas empresas y clínicas del país, todas estas presuntas observaciones serán declaradas como errores y no tendrán ningún valor como facturas, destacándose que no serán admitidas, señalándose asimismo que los errores provienen principalmente de la digitación errada de los comprobantes de pago, especialmente en los importes anotados o en la suma de ellos, también se presentan muchos comprobantes que no han incluido la información en todos los campos obligatorios. En tanto (Espinosa, 2016) mencionó que se han detectado

facturaciones inusuales en algunas clínicas de las ciudades de Pichincha y Guayas, que corresponden a cirugías de diferentes pacientes, a la misma hora y con los mismos médicos, para luego descubrirse que se facturaba por procedimientos inexistentes y sin la debida justificación. En estos casos se estuvo facturando sin los debidos sustentos por el uso de equipos especiales sin que los mismos hayan sido autorizados ni aprobados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Otro de los resultados hallados se muestra en la pregunta realizada al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa, bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios, mencionaron que se viene aplicando un sistema de facturación electrónica de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SUNAT, pero este sistema no se encuentra interconectado a nivel interno de la clínica. Coincide con lo encontrado por (Jordán, 2017) al indicar que con la finalidad de que no se sigan cometiendo excesos, omisiones y errores en los procesos de facturación, es que se ha extendido la norma con la finalidad de las empresas, y básicamente las clínicas privadas implementen sus sistemas de facturación electrónica, pero se requiere que cuenten con sistemas que sean compatibles con sus servidores, u optar por la contratación de los servicios de un proveedor llamado Operadores de Servicios Electrónicos, adicionalmente se deberá elegir el software que se va a utilizar al momento de iniciar los procedimientos establecidos para llevar a cabo la facturación y las cobranzas.

Opinión que es compartida por (Díaz, 2017) cuando en sus resultados señala que los procesos de facturación se han convertido como el eje central de este tipo de actividades, por lo que la facturación se encamina a garantizar mayores niveles de ingresos, liquidez y rentabilidad para las empresas, y es sumamente importante para la empresa diseñar un proceso de facturación encaminado a garantizar mayores niveles de ingresos, liquidez y rentabilidad, a pesar de que la situación es bastante compleja para este tipo de sectores que tienen que lidiar directamente con esta problemática que afecta a los usuarios. Sin embargo (Mariño, et al. 2017) señala que su objetivo es lograr la uniformidad de los procesos de facturación en una entidad prestadora de salud con la finalidad de mejorar la obtención de recursos y unificar criterios para el cumplimiento de las metas, por lo tanto se requiere efectuar análisis cualitativos que hagan parte de los procesos de facturación de la entidad médica.

**Objetivo Específico 2.** Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., 2021, se logró.

Uno de los resultados se encontró en la pregunta de la entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa referida a cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación, mencionaron que en primer lugar se toma como referencia los convenios celebrados con las compañías de seguros, asimismo, con la facturación efectuada a los pacientes habituales, que en definitiva, no muestran la real situación de la facturación, se cuenta con manuales de procesos, pero desafortunadamente estos no vienen siendo observados con la rigurosidad que el caso amerita. Estas opiniones coinciden con lo encontrado por (Tumaya, 2018) cuando sostiene que su objetivo es implementar un software de facturación electrónica en la sección de economía del Hospital, y los resultados señalan que es necesario realizar la elección del proveedor electrónico, seguidamente plantear el proceso de facturación, así como los reportes estadísticos y finalmente la cotización y adquisición del software de la facturación.

Asimismo (Eustaquio, 2017) coincide con estas opiniones cuando señala que la investigación tiene como finalidad minimizar el margen de error en los reportes de facturación que corresponden a la atención de los pacientes, disminuyendo los tiempos de envío de los mencionados reportes, lográndose que los médicos emitan sus recibos por honorarios en menor tiempo, siendo que el objetivo es establecer cómo se vienen llevando a cabo los procedimientos de facturación, liquidación, y cuentas por pagar en la Clínica. Por su parte (Zamora, 2021) menciona la importancia de implementar el Sistema de transferencia para dar soporte técnico a los procedimientos de facturación en las PYMES de la Región Lambayeque, señalando que, si es perfectamente viable llevar a cabo la propuesta, y pone especial énfasis en la manera en cómo se van a articular dichos procesos técnicos para reducir costos, incremento de la calidad, con total seguridad, validez, y la forma de conservar la información.

Otro de los resultados obtenidos se encontró en la pregunta de la entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa referida a las

políticas y procedimientos en que se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica, mencionan que si bien estos procedimientos son estrictamente contables no se puede dejar de señalar que el área ha impartido las recomendaciones pertinentes con la finalidad de cumplir en detalle con la emisión de dichos comprobantes de pago, estando basada fundamentalmente en la ley y en las reglamentaciones emitidas por la administración tributaria. Estas apreciaciones coinciden con lo manifestado por (Alva, 2019) cuando señala que su objetivo es la implementación de una WEB en base al modelo de obtención de la información de facturación en establecimiento médico, en tanto se ha observado demasiadas demoras, como altos costos en la preparación de la facturación, con elevados índices en multas innecesarias por parte de Susalud y desfinanciamientos reiterativos en materia de abastecimiento.

De la misma manera (Tolentino, 2018) señala la necesidad de evaluar la aplicación de una web para mejorar la gestión en la clínica, en tanto los resultados señalan que la propuesta de una web permitirá que la clínica pueda emplear la metodología RUP en base a una plataforma digital para mejorar la facturación y de esta manera satisfacer las necesidades de los trabajadores del área y de los pacientes de la clínica. En el mismo orden de ideas se tiene la opinión de (Martínez, 2018) quien manifiesta es necesario establecer la incidencia del control a las cuentas médicas para determinar un adecuado proceso de facturación en salud, básicamente de aquellos pacientes que tienen atenciones prolongadas y han generado una elevada facturación y cobranzas, es decir, presentan facturaciones bastante altas onerosas, siendo importante que las clínicas asuman nuevos mecanismos de control para optimizar sus resultados, sobre todo en los procedimientos relacionados con las tareas de ventas, facturación y cobranzas que son los que finalmente generarán recursos.

**Objetivo Específico 3.** Evaluar mediante información financiera si los procesos de Control tendrán incidencia en la mejora de la facturación y si se ajustan a las políticas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C. 2021 se logró.

Uno de los resultados se encontró en la pregunta de la entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa referida a cómo se vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de forma adecuada y efectiva en el área de facturación, manifestaron que se vienen realizando ciertas evaluaciones a los controles establecidos en el área de facturación, pero sin la rigurosidad que el caso lo requiere, y si bien se tiene asignado al personal encargado de realizar dicha tarea, no cuentan con los mecanismos necesarios para detectar algún tipo de deficiencia. Afirmaciones que coinciden con lo señalado por (Pavón & García, 2017) cuando manifiesta que el aumento de quejas en el sector salud por inadecuadas facturaciones en los servicios utilizados por los pacientes, ha generado la necesidad de implementar métricas con la finalidad de evaluar la calidad en la atención hospitalaria y que guarde relación con los importes facturados, debiendo desarrollarse programas y estrategias para dichos fines.

Estas apreciaciones coinciden también con lo señalado por (Ramírez, 2019) cuando sostiene que su objetivo es determinar en qué medida el control interno tendrá incidencia en los procesos de facturación, compras, pagos y cobros en la clínica, en donde los resultados indican que este tipo de controles que se implementarían le va a permitir mejorar sus procesos en la facturación, así como en los procedimientos de compras, pagos y cobros, en tanto la propuesta del sistema de control interno, si tendrá incidencia en los procesos de facturación, siempre privilegiando las necesidades de los pacientes y la deontología del personal médico y asistencial. Por su lado (Vilca, 2019) señala la necesidad de determinar la influencia que tiene el control interno en la gestión de las clínicas privadas de dichos distritos, en tanto el resultado más importante se relaciona con la poca eficiencia que presentan en la actualidad los controles internos que hacen totalmente ineficiente las labores operativas, por lo que es importante proponer nuevas estrategias de control para realizar una mejor gestión.

Otro de los resultados se encontró en la pregunta de la entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Facturación de la empresa referida al tipo de acciones que se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control, manifestaron que se está considerando la posibilidad de contar con un sistema de ERP-Sistema de planificación de Recursos Empresariales, con el fin de

mejorar las operaciones de facturación, sobre todo de aquellos procedimientos relacionados con la atención ambulatoria y de hospitalización. Datos que coinciden con lo encontrado por (Guzmán, 2017) al indicar que su objetivo es determinar en qué medida el diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería mejorará sus procesos de facturación en la clínica, señalando que es evidente que el diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería mejorará los procesos de facturación de la clínica optimizando por consiguiente los ingresos y recursos, permitiendo levantar y describir los principales procedimientos que involucren el proceso de caja en el área de tesorería a través de herramientas de gestión.

Esta información coincide con lo hallado por (Arévalo & Bonilla, 2019) cuando busca determinar si la propuesta del sistema de control interno mejorará la atención a los pacientes de la clínica, señalando que es imprescindible que la clínica aplique este sistema de control para optimizar los procesos internos, básicamente en los temas de facturación que es el área en donde se generan los procesos más importantes por la relación que tienen con los recursos. Sin embargo (Zulueta y Egues, 2019) discrepan de estas opiniones cuando sostienen que el Sistema de control a la facturación tendrá incidencia en los ingresos por las atenciones médicas en la clínica y por otros servicios colaterales que brinda, mencionando asimismo que la investigación se ha iniciado por la falta de control interno a la clínica que impide el grado en que se encuentran los procesos de facturación y cobranzas y en qué medida vienen afectando a los ingresos, así como estableciendo los riesgos que existen en los procedimientos realizados por el área la sección de facturación.

### **Análisis documental**

Se ha tomado en consideración la documentación obtenida, y que ha sido proporcionada por los funcionarios de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A., con la finalidad de establecer la incidencia del Control Interno en la mejora de sus procesos de facturación. Dicha información está constituida por los Estados

Financieros básicos, los mismos que servirán como referentes para llevar a cabo los correspondientes análisis, e interpretación y determinar la viabilidad de la propuesta.

En tal sentido podemos indicar que las medidas de control tomadas en la actualidad por la empresa no son tan eficientes ni eficaces, en razón de que no se vienen aplicando los diferentes tipos de controles para poder determinar en detalle las deficiencias que no están permitiendo una adecuada facturación y por lo tanto que se incrementen los índices de recaudación.

Mediante el análisis documental se ha podido determinar que no todos los pacientes vienen cancelando debidamente los servicios recibidos, y muchos al momento de cancelar no conocen en detalle el tipo de gastos asumidos, y esta situación anómala se presenta debido a que la clínica no cuenta con estrategias adecuadas que le permitan aplicar una eficiente facturación, con información clara de las cobranzas que se tienen que realizar.

Finalmente se debe señalar que el control a los procesos de facturación tendrá incidencia en el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa, porque si no existe un mayor control en la facturación, el negocio se verá afectado, ya que se generarían pérdidas innecesarias al no facturarse todos los servicios brindados con la consiguiente afectación de los resultados.

## Estados Financieros

**Tabla 9. Estado de Situación Financiera año 2020**

<b>ACTIVO</b>	<b>2020</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1489651.04
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1199576.00
Otras cuentas por Cobrar	444563.00
Suministros Diversos	367955.00
Otros Activos pagos a cuenta del Impuesto a la Renta	134010.09
<b>TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3635755.13</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones Inmobiliarias	0.00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	6847641.00
Activos Intangibles (Neto)	225938.00
Otros Activos - Cuentas por cobrar	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>7073579.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10709334.13</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Tributos por pagar	480207.00
Remuneraciones por pagar	328589.00
Cuentas por Pagar Comerciales	701353.00
Otras Cuentas por Pagar	176603.00
<b>TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1686752.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Obligaciones Financieras	1189221.00
Pasivo Diferido del Impuesto a la Renta	424367.78
<b>TOTAL DEL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1613588.78</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3300340.78</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital	5000000.00
Reserva Legal	236910.00
<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>1334430.35</b>
Resultados Acumulados	837653.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7408993.35</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10709334.13</b>

**Tabla 10. Estado de Situación Financiera año 2021**

<b>ACTIVO</b>	<b>2021</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1611678.84
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1145653.00
Otras cuentas por Cobrar	437798.00
Suministros Diversos	335649.00
Otros Activos pagos a cuenta del Impuesto a la Renta	138163.08
<b>TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3668941.92</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones Inmobiliarias	0.00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	6505456.00
Activos Intangibles (Neto)	203345.00
Otros Activos - Cuentas por cobrar	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>6708801.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10377742.92</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Tributos por pagar	366923.00
Remuneraciones por pagar	329015.00
Cuentas por Pagar Comerciales	469680.00
Otras Cuentas por Pagar	83098.00
<b>TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1248716.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Obligaciones Financieras	1181165.00
Pasivo Diferido del Impuesto a la Renta	437516.44
<b>TOTAL DEL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1618681.44</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2867397.44</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital	5000000.00
Reserva Legal	242303.00
<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>1375776.48</b>
Resultados Acumulados	892266.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7510345.48</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10377742.92</b>

**Tabla 11. Estado de Situación Financiera año 2020 – 2021, Análisis Horizontal**

<b>ACTIVO</b>	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1489651.04	8.19	1611678.84
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1199576.00	-4.50	1145653.00
Otras cuentas por Cobrar	444563.00	-1.52	437798.00
Suministros Diversos	367955.00	-8.78	335649.00
Otros Activos pagos a cuenta del Impuesto a la Renta	134010.09	3.10	138163.08
<b>TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3635755.13</b>	<b>0.91</b>	<b>3668941.92</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inversiones Inmobiliarias	0.00	0.00	0.00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	6847641.00	-5.00	6505456.00
Activos Intangibles (Neto)	225938.00	-10.00	203345.00
Otros Activos - Cuentas por cobrar	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>7073579.00</b>	<b>-5.16</b>	<b>6708801.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10709334.13</b>	<b>-3.10</b>	<b>10377742.92</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Tributos por pagar	480207.00	-23.59	366923.00
Remuneraciones por pagar	328589.00	0.13	329015.00
Cuentas por Pagar Comerciales	701353.00	-33.03	469680.00
Otras Cuentas por Pagar	176603.00	-52.95	83098.00
<b>TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1686752.00</b>	<b>-25.97</b>	<b>1248716.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Obligaciones Financieras	1189221.00	-0.68	1181165.00
Pasivo Diferido del Impuesto a la Renta	424367.78	3.10	437516.44
<b>TOTAL DEL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1613588.78</b>	<b>0.32</b>	<b>1618681.44</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3300340.78</b>	<b>-13.12</b>	<b>2867397.44</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital	5000000.00	0.00	5000000.00
Reserva Legal	236910.00	2.28	242303.00
<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>1334430.35</b>	<b>3.10</b>	<b>1375776.48</b>
Resultados Acumulados	837653.00	6.52	892266.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7408993.35</b>	<b>1.37</b>	<b>7510345.48</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10709334.13</b>	<b>-3.10</b>	<b>10377742.92</b>



**Tabla 12. Estado de Situación Financiera año 2020 – 2024, Análisis Horizontal**

<b>ACTIVO</b>	<b>2020</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>	<b>2024</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>									
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1489651.04	8.19	1611678.84	11.82	1802198.95	24.50	2243715.25	30.83	2935432.66
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1199576.00	-4.50	1145653.00	-5.43	1083456.11	-5.91	1019447.00	-6.66	951563.00
Otras cuentas por Cobrar	444563.00	-1.52	437798.00	-3.70	421579.00	-5.28	399321.00	-7.24	370423.00
Suministros Diversos	367955.00	-8.78	335649.00	-5.81	316156.00	-6.90	294328.00	-8.66	268839.00
Otros pago a cuenta Impuesto a la Renta	134010.09	3.10	138163.08	4.07	143785.44	7.99	155278.32	12.08	174030.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3635755.13</b>	<b>0.91</b>	<b>3668941.92</b>	<b>2.68</b>	<b>3767175.50</b>	<b>9.16</b>	<b>4112089.57</b>	<b>14.30</b>	<b>4700287.66</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>									
Inversiones Inmobiliarias	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	6847641.00	-5.00	6505456.00	-5.00	6179970.00	-5.00	5871111.00	-5.00	5577319.00
Activos Intangibles (Neto)	225938.00	-10.00	203345.00	-10.00	183015.00	-10.00	164719.00	-10.00	148251.00
Otros Activos - Cuentas por cobrar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL DEL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>7073579.00</b>	<b>-5.16</b>	<b>6708801.00</b>	<b>-5.15</b>	<b>6362985.00</b>	<b>-5.14</b>	<b>6035830.00</b>	<b>-5.14</b>	<b>5725570.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10709334.13</b>	<b>-3.10</b>	<b>10377742.92</b>	<b>-2.39</b>	<b>10130160.50</b>	<b>0.18</b>	<b>10147919.57</b>	<b>2.74</b>	<b>10425857.66</b>
<b>PASIVO</b>									
<b>PASIVO CORRIENTE</b>									
Tributos por pagar	480207.00	-23.59	366923.00	-51.00	179778.00	31.38	236193.00	1.56	239867.00
Remuneraciones por pagar	328589.00	0.13	329015.00	-27.60	238200.00	4.77	249553.00	12.11	279765.00
Cuentas por Pagar Comerciales	701353.00	-33.03	469680.00	-10.08	422342.00	6.35	449154.00	-34.03	296322.00
Otras Cuentas por Pagar	176603.00	-52.95	83098.00	11.98	93056.00	13.81	105907.00	14.36	121115.00
<b>TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1686752.00</b>	<b>-25.97</b>	<b>1248716.00</b>	<b>-25.25</b>	<b>933376.00</b>	<b>11.51</b>	<b>1040807.00</b>	<b>-9.97</b>	<b>937069.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>									
Obligaciones Financieras	1189221.00	-0.68	1181165.00	-13.15	1025854.00	-20.19	818695.00	15.21	943199.00
Pasivo Diferido del Impuesto a la Renta	424367.78	3.10	437516.44	4.07	455320.56	-0.79	451714.68	8.72	491095.00
<b>TOTAL DEL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1613588.78</b>	<b>0.32</b>	<b>1618681.44</b>	<b>-8.49</b>	<b>1481174.56</b>	<b>-14.23</b>	<b>1270409.68</b>	<b>12.90</b>	<b>1434294.00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3300340.78</b>	<b>-13.12</b>	<b>2867397.44</b>	<b>-15.79</b>	<b>2414550.56</b>	<b>-4.28</b>	<b>2311216.68</b>	<b>2.60</b>	<b>2371363.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>									
Capital	5000000.00	0.00	5000000.00	0.00	5000000.00	0.00	5000000.00	0.00	5000000.00

Reserva Legal	236910.00	2.28	242303.00	6.05	256972.00	2.57	263571.00	2.18	269329.00
<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>1334430.35</b>	<b>3.10</b>	<b>1375776.48</b>	<b>4.07</b>	<b>1431761.94</b>	<b>7.99</b>	<b>1546203.89</b>	<b>12.08</b>	<b>1732926.66</b>
Resultados Acumulados	837653.00	6.52	892266.00	15.09	1026876.00	0.01	1026928.00	2.46	1052239.00
TOTAL PATRIMONIO	7408993.35	1.37	7510345.48	2.73	7715609.94	1.57	7836702.89	2.78	8054494.66
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10709334.13</b>	<b>-3.10</b>	<b>10377742.92</b>	<b>-2.39</b>	<b>10130160.50</b>	<b>0.18</b>	<b>10147919.57</b>	<b>2.74</b>	<b>10425857.66</b>

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

### **I. CUENTAS DEL ACTIVO**

#### **Efectivo y Equivalentes de Efectivo:**

Es la partida que cuenta con el mayor incremento con el 11.82% entre los años 2021 y 2022 y 24.50% para el año 2023, lo que significa que una buena porción del activo corriente se encuentra constituido por esta cuenta, y se debe a la mayor recaudación realizada con motivo de la mejora de los procesos de facturación.

#### **Cuentas por Cobrar Comerciales:**

Presenta una disminución sostenida del -5.43%, entre los años 2021 y 2022 y de -5.91 entre los años 2022 y 2023, en razón de que los créditos que se dan a los pacientes y empresas mediante las compañías de seguros se vienen recuperando paulatinamente con motivo de la mejora de los procesos de facturación.

#### **Otros Activos pagos a cuenta del Impuesto a la Renta:**

Presenta un comportamiento adecuado durante los periodos en que se ha efectuado la investigación, ya que se vienen asumiendo adecuadamente los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta y en la proporción que corresponde.

#### **Propiedad, planta y equipo (Neto):**

Presenta un comportamiento adecuado durante los periodos en que se ha efectuado la investigación, ya que se han tomado debidamente los índices de la depreciación de la Propiedad, Planta y Equipo, tal como ha sido establecida para una vida útil de veinte años.

#### **Intangibles (Neto):**

Presenta un comportamiento adecuado durante los periodos en que se ha efectuado la investigación, ya que se han tomado debidamente los índices de la amortización de los intangibles, tal como han sido establecidos para una vida útil de diez años.

## **II. CUENTAS DEL PASIVO:**

### **Tributos por pagar:**

Presenta una disminución de -51% entre los años 2021 y 2022, e incrementándose en 31.38% entre los años 2022 y 2023, debido al incremento de las ventas y cobranzas con motivo de la mejora de los procesos de facturación.

### **Cuentas por pagar comerciales:**

Presenta una disminución de -10.08% entre los años 2021 y 2022, e incrementándose en 6.35% entre los años 2022 y 2023, debido a que aumentan las adquisiciones de medicamentos, suministros, equipamiento, así como bienes y servicios, adquiriéndose mayormente al crédito por políticas de la clínica.

### **Deudas a Largo Plazo:**

Presenta una disminución del -13.15% entre los años 2021 y 2022, y de -20.19% entre los años 2022 y 2023, en vista de que se fueron cancelando oportunamente los créditos financieros al contar con mayor liquidez con motivo de la mejora de los procesos de facturación.

### **Pasivo Diferido del Impuesto a la Renta**

Presenta un comportamiento adecuado durante los periodos en que se ha efectuado la investigación, ya que se vienen asumiendo adecuadamente los saldos del Impuesto a la Renta y en la proporción que corresponde.

## **III. CUENTAS DEL PATRIMONIO:**

Presenta un incremento de 1.38% entre los años 2020 y 2021 y de 2.44% para el año 2022, debido al incremento de las utilidades, situación que se presenta por

una mejor gestión después de la puesta en marcha del Control Interno a los Procesos Operativos de la empresa.

**La partida Capital Social:**

Esta partida se mantiene inalterable entre los años 2020 al 2024, debido a que no se tiene incremento ni disminución del capital.

**La partida Resultados del Ejercicio:**

Presenta un incremento de 4.07% entre los años 2021 y 2022 y de 7.99% entre los años 2022 y 2023, que señala una mejor gestión después de la implementación del Control Interno a los Procesos de Facturación del Hospital de Clínicas.

Cabe señalar que la mejora de los resultados se debe a que las ventas aumentaron considerablemente durante los años 2020 y 2021 con motivo de la Pandemia del COVID 19, habiéndose realizado asimismo un manejo más responsable de los costos del servicio y de los Procesos de Facturación.

**Tabla 13. Estado de Resultados año 2020**

	2020
Ventas	5747478.00
Costo de ventas del servicio	3586054.00
Utilidad Bruta	2161424.00
Gastos de Administración	728670.00
Gastos de ventas	15036.00
Utilidad Operativa	1417718.00
Gastos Financieros (neto)	99902.00
Ingresos Financieros	368815.00
Otros Ingresos	206178.00
Utilidad / Perdida	1892809.00
Impuesto a la Renta	558378.66
<b>Utilidad después del Impuesto a la Renta</b>	<b>1334430.35</b>

**Tabla 14. Estado de Resultados año 2021**

	2021
Ventas	5965899.00
Costo de ventas del servicio	3728856.00
Utilidad Bruta	2237043.00
Gastos de Administración	757865.00
Gastos de ventas	15167.00
Utilidad Operativa	1464011.00
Gastos Financieros (neto)	93453.00
Ingresos Financieros	371543.00
Otros Ingresos	209355.00
Utilidad / Perdida	1951456.00
Impuesto a la Renta	575679.52
<b>Utilidad después del Impuesto a la Renta</b>	<b>1375776.48</b>

**Tabla 15. Estado de Resultados año 2020 – 2021, Análisis Horizontal**

	2020	%	2021
Ventas	5747478.00	3.80	5965899.00
Costo de ventas del servicio	3586054.00	3.98	3728856.00
Utilidad Bruta	2161424.00	3.50	2237043.00
Gastos de Administración	728670.00	4.01	757865.00
Gastos de ventas	15036.00	0.87	15167.00
Utilidad Operativa	1417718.00	3.27	1464011.00
Gastos Financieros (neto)	99902.00	-6.46	93453.00
Ingresos Financieros	368815.00	0.74	371543.00
Otros Ingresos	206178.00	1.54	209355.00
Utilidad / Perdida	1892809.00	3.10	1951456.00
Impuesto a la Renta	558378.66	3.10	575679.52
<b>Utilidad después del Impuesto a la Renta</b>	<b>1334430.35</b>	<b>3.10</b>	<b>1375776.48</b>

**Tabla 16.** Estado de Resultados año 2020 – 2024, Análisis Horizontal

	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2024
Ventas	5747478.00	3.80	5965899.00	5.05	6267377.00	6.94	6702375.00	8.85	7295677.00
Costo de ventas del servicio	3586054.00	3.98	3728856.00	5.55	3935678.00	6.44	4189213.00	7.22	4491806.00
Utilidad Bruta	2161424.00	3.50	2237043.00	4.23	2331699.00	7.78	2513162.00	11.57	2803871.00
Gastos de Administración	728670.00	4.01	757865.00	4.46	791633.00	4.75	829232.00	5.52	875036.00
Gastos de ventas	15036.00	0.87	15167.00	1.46	15389.00	1.75	15658.00	2.40	16034.00
Utilidad Operativa	1417718.00	3.27	1464011.00	4.14	1524677.00	9.42	1668272.00	14.66	1912801.00
Gastos Financieros (neto)	99902.00	-6.46	93453.00	-5.14	88654.00	-4.81	84393.00	-4.03	80993.00
Ingresos Financieros	368815.00	0.74	371543.00	2.71	381611.00	2.72	391984.00	3.15	404323.00
Otros Ingresos	206178.00	1.54	209355.00	1.85	213234.00	1.92	217334.00	2.11	221921.00
Utilidad / Perdida	1892809.00	3.10	1951456.00	4.07	2030868.00	7.99	2193197.00	12.08	2458052.00
Impuesto a la Renta	558378.66	3.10	575679.52	4.07	599106.06	7.99	646993.12	12.08	725125.34
<b>Utilidad después del Impuesto a la Renta</b>	<b>1334430.35</b>	<b>3.10</b>	<b>1375776.48</b>	<b>4.07</b>	<b>1431761.94</b>	<b>7.99</b>	<b>1546203.89</b>	<b>12.08</b>	<b>1732926.66</b>

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS**

### **Ventas netas:**

Presenta un incremento de 5.05% entre los años 2021 y 2022 y de 6.94% entre los años 2022 y 2023, debido básicamente al requerimiento de mayores servicios con motivo de la pandemia del COVID 19, y por las atenciones habituales, mereciendo mención especial el ordenamiento que se le ha dado a los procesos de facturación y cobranzas, y sobre todo al haberse planificado una mejor reestructuración de los costos operativos.

### **Costo de ventas del servicio**

Presenta un manejo más eficiente a partir del año 2022 en que se ubica en 5.55% mientras las ventas se incrementan en 5.05%, en tanto en el año 2022 los costos de venta se incrementan en 6.44% mientras las ventas aumentan en 6.94%, y ya para el año 2023, los costos tienen un mejor manejo al incrementarse únicamente en 7.22%, en tanto las ventas aumentan en 8.85%, con un saldo a favor de estas últimas.

### **Gastos de administración**

Presentan un mínimo incremento entre los años 2020 al 2024 de 4.46%, 4.75%, y 5.52%, producto de la misma operatividad de la clínica.

### **Utilidad Operativa**

Esta partida tiene una disminución entre los años 2021 y 2020 de -6.79%, debido a los mayores costos del servicio por efecto de la pandemia del Covid 19 que se encareció la materia prima. Diferente comportamiento se da entre los años 2022 y

2021 que tiene un incremento de 50.53%, en tanto entre los años 2023 y 2022 aumenta en 49.20%, y entre los años 2024 y 2023 aumenta en 54.53%,

### **Gastos Financieros**

Presentan una disminución sostenida en razón de que se van cancelando paulatinamente los créditos de acuerdo a su programación.

### **Ingresos Financieros**

Presentan un incremento entre los años 2021 y 2024, en razón de los intereses cobrados a los clientes por los créditos otorgados.

### **Otros Ingresos de gestión**

Igualmente presentan un incremento entre los años 2021 y 2024, en razón de la venta de otro tipo de servicios como alquileres de consultorios, alquiler de tópicos y alquiler de salas de operaciones y cirugías.

### **Utilidad del Ejercicio**

Presenta un incremento de 4.07% entre los años 2021 y 2022, de 7.99% entre los años 2022 y 2023, y de 12.08% entre los años 2023 y 2024, que señala una mejor gestión después de la implementación del Control Interno a los Procesos de Facturación del Hospital de Clínicas.

Cabe señalar que la mejora de los resultados se debe a que las ventas aumentaron considerablemente durante los años 2020 y 2021 con motivo de la Pandemia del COVID 19, habiéndose realizado asimismo un manejo más responsable de los costos del servicio y de los Procesos de Facturación.

### **III.3. Aporte Científico**

#### **I. Título de la propuesta**

El título de la propuesta se ha definido de la siguiente manera:

**“CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN  
EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C.”**

#### **II. Fundamentación teórica**

El trabajo de investigación tiene como propósito principal buscar soluciones que contribuyan a mitigar las deficiencias que actualmente se vienen presentando en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C. en materia de control interno, específicamente en los procesos de facturación, que han afectado notablemente la rentabilidad y adecuada gestión organizacional de dicha entidad.

Entre las mayores falencias encontradas es que la probabilidad de error en la sección de facturación es elevado, ya que, al no tenerse debidamente identificado los riesgos, se han ido generando una serie de inconvenientes en la emisión de los comprobantes de pago para todo tipo de pacientes, en tal sentido, la presente propuesta contribuirá a fortalecer los procedimientos de control interno en dichas operaciones de facturación, representando para la empresa un gran beneficio al igual que en todas las áreas involucradas a este proceso del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.

#### **III. Objetivos de la propuesta**

##### **Objetivo general**

El objetivo principal de la propuesta es determinar si el sistema de control interno logra mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., ante las deficiencias encontradas, lo cual generó errores significativos teniendo un impacto negativo en la generación de ingresos y, por ende, en la relación con los pacientes de todo tipo.

##### **Objetivos específicos**

- Identificar las deficiencias de control dentro de los procesos del área de facturación.
- Establecer las mejoras de control interno en el área de facturación.

## **Generalidades del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C.**

### **Misión**

“Somos un hospital de referencia local que ofrece servicios de salud especializados en condicionar la plena accesibilidad y atención a los pacientes, velando por su recuperación de la salud a través de un personal altamente capacitado, con vocación de servicio para cubrir las necesidades sanitarias de las personas”.

### **Visión**

“Ser un hospital líder en la región Lambayeque y a nivel nacional de prestación de servicios de salud integrados y especializados, con un personal altamente competitivo con vocación de servicio y reconocido por su calidad”

### **Análisis interno**

#### **FORTALEZAS:**

- Profesionales de salud y administración de alto nivel.
- Documentos de gestión aprobados.
- Contar con diferentes servicios especializados de diagnóstico, terapéutico y de tratamiento.
- Fuerte potencial en el equipo de trabajo.

#### **DEBILIDADES:**

- Errores de digitación en el sistema /ingreso errado de datos.
- Ausencia de manuales de procesos y procedimientos.
- Inconvenientes en la red, colapso del sistema de facturación electrónico.
- Información desintegrada y dispersa.
- Ausencia de controles en las operaciones de facturación.

### **OPORTUNIDADES:**

- Mejorar la comunicación con la Dirección general, aseguradoras y autoridades judiciales.
- Alianzas estratégicas con escuelas de medicina, de enfermería y de fisioterapia.
- Construcción de una nueva sede hospitalaria.
- Organización de capacitaciones especializadas para todo el personal médico, y administrativo.

### **AMENAZAS:**

- Ausencia de un servicio ERP.
- Difícil recaudación de cartera por falta de pago de las EPS.
- Presupuesto insuficiente.
- Mayores centros de salud públicos y privados con mayor tecnología y oferta de materias primas y de servicios de ayuda diagnóstica.
- Problemas externos no controlables como inflación, inestabilidad política y económica.
- Falta de implementación de medidas de seguridad.

### **Logo de la empresa**

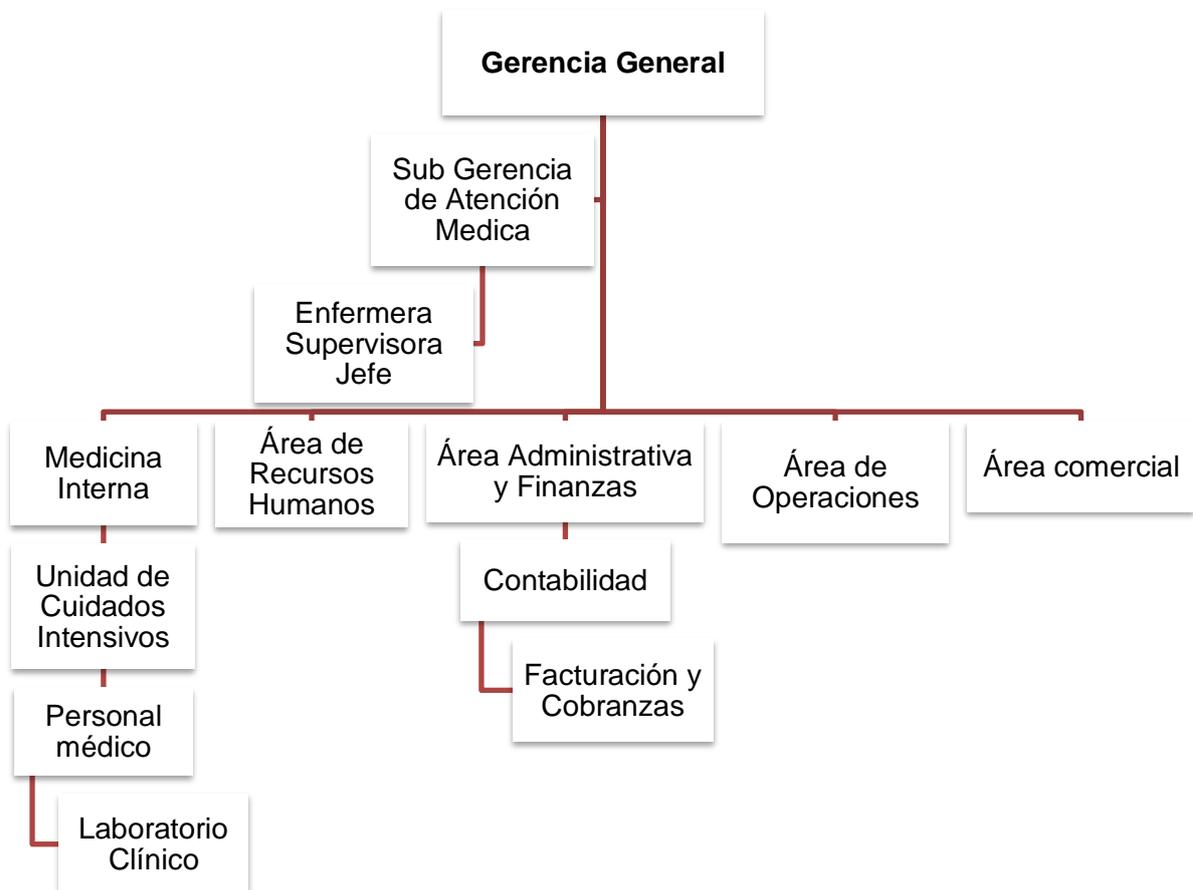


## Estructura organizacional

El Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., se encuentra ubicado en la Cal. Francisco Cabrera Nro. 611, Chiclayo; se dedica a la actividad de hospitales, entre otras actividades relacionadas con la salud humana.

Inició sus operaciones el 01 de marzo de 2017, cuenta con diferentes especialidades las cuales son atendidas por médicos profesionales. Tiene como gerente general a la Sra. Bocangel Pacheco Giovanna. En tal sentido, la clínica se encuentra estructurada de la siguiente forma:

**Figura 1.** Estructura Organizacional



## Plan de acción / Actividades

El presente plan consiste en proponer acciones de control dentro del área de facturación médica de la empresa Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., tomando en cuenta las deficiencias encontradas por no contar con un sistema de control interno, lo que ha conllevado a generar problemas de captación de ingresos como se tiene programado.

### **Objetivo 1. Identificar las deficiencias de control dentro de los procesos del área de facturación.**

De acuerdo con la evaluación realizada en el trabajo de campo en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., se han identificado una serie de deficiencias relacionadas a los procesos de facturación que influyen de forma negativa en el logro de los objetivos institucionales, debido a ello, la entidad tiene como dificultad identificar oportunamente ciertas falencias o errores significativos para ser evaluados y aplicar las medidas de control respectivas con la finalidad de poder minimizarlos o eliminarlos.

Por ello, a continuación, se detalla el reporte de las deficiencias tomando como base a los componentes de control interno:

**Tabla 17.** *Reporte de deficiencias de control en los procesos de facturación*

<b>COMPONENTES</b>	<b>DEFICIENCIAS</b>
<b>Ambiente de control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El hospital no brinda incentivos laborales a sus trabajadores.</li><li>- No se tiene debidamente establecida la estructura orgánica.</li><li>- Ausencia de Manuales de Funciones y procedimientos y Reglamento de Organización y Funciones correspondientes al área de facturación.</li></ul>

**Evaluación de riesgos**

- No se encuentra establecido el Código de ética institucional suscrito por la Dirección general.
- El hospital no identifica los riesgos que puedan surgir en el área de facturación al 100%.
- No se cuenta con las autorizaciones previas para las anulaciones de facturas u otros comprobantes de pago.
- No se tienen establecidos los procedimientos para la administración de riesgos.
- Ausencia de lineamientos, políticas o directivas para evitar posibles riesgos operativos.
- No se realizan reportes sobre el monitoreo a las actividades realizadas por el personal administrativo.

**Actividades de control**

- Como principal debilidad de la entidad, no se cuenta con un área de control interno.
- El hospital no tiene diseñados mapas de procesos del área de facturación.
- No se realizan con frecuencia los arqueos de caja, reportes de personal o documentos de facturación.
- No se efectúan controles inopinados a las actividades de facturación electrónica.

**Información y comunicación**

- No se cuentan con políticas y procedimientos adecuados que permitan el buen suministro de información a todo el personal del hospital.
- Poca difusión de la información interna de manera confiable y oportuna.

## **Supervisión**

- Falta de capacitación a todo el personal sobre el control de riesgos.
- No se desarrollan acciones de prevención y monitoreo de forma periódica.
- No se tienen registradas las deficiencias generadas por los trabajadores del área de facturación.

**Fuente:** Elaboración propia

## **Objetivo 2. Establecimiento de mejoras de control interno en el área de facturación.**

A partir de la identificación de deficiencias reportadas por el personal del área de facturación, se ha podido evidenciar que los riesgos originados en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., se debe principalmente, a la ausencia de controles internos que incide de manera negativa en el correcto funcionamiento de los procesos de facturación y cobranzas, generando, por lo tanto, pérdidas financieras y retrasos en la atención de los pacientes.

Esta problemática surge, además, por la falta de manuales de funciones y procedimientos en el área de facturación, viéndose afectadas las actividades realizadas y con ello el desarrollo de las mismas. Asimismo, el personal no está totalmente capacitado para afrontar las deficiencias y errores cometidos en el sistema implementado, los cuales dificultan la actualización de la cartera de pacientes para tener al día los cruces que se llevan a cabo con las Empresas Prestadoras de Salud (EPS).

Tomando en cuenta que la entidad ha evidenciado una serie de inconvenientes producto de la ausencia de un eficaz sistema de control, generando, por lo tanto, inadecuadas prácticas en los procedimientos llevados en la sección de facturación, en desmedro de la captación de ingresos; se procede a continuación, a establecer un modelo de control que permita a la entidad aplicar un eficaz sistema de control interno, coadyuvando sobre todo a brindar soluciones a los

problemas de facturación y cobranzas que obstaculizan las actividades continuas de la clínica.

### 1) Estructura del Modelo

El modelo de control interno abarcará las siguientes etapas:

1. Revisión y actualización de la evaluación de riesgos.
2. Identificación de controles claves.
3. Identificación de la información veraz.
4. Diseño del proceso de monitoreo.

**Figura 2.** Modelo del diseño de Control Interno



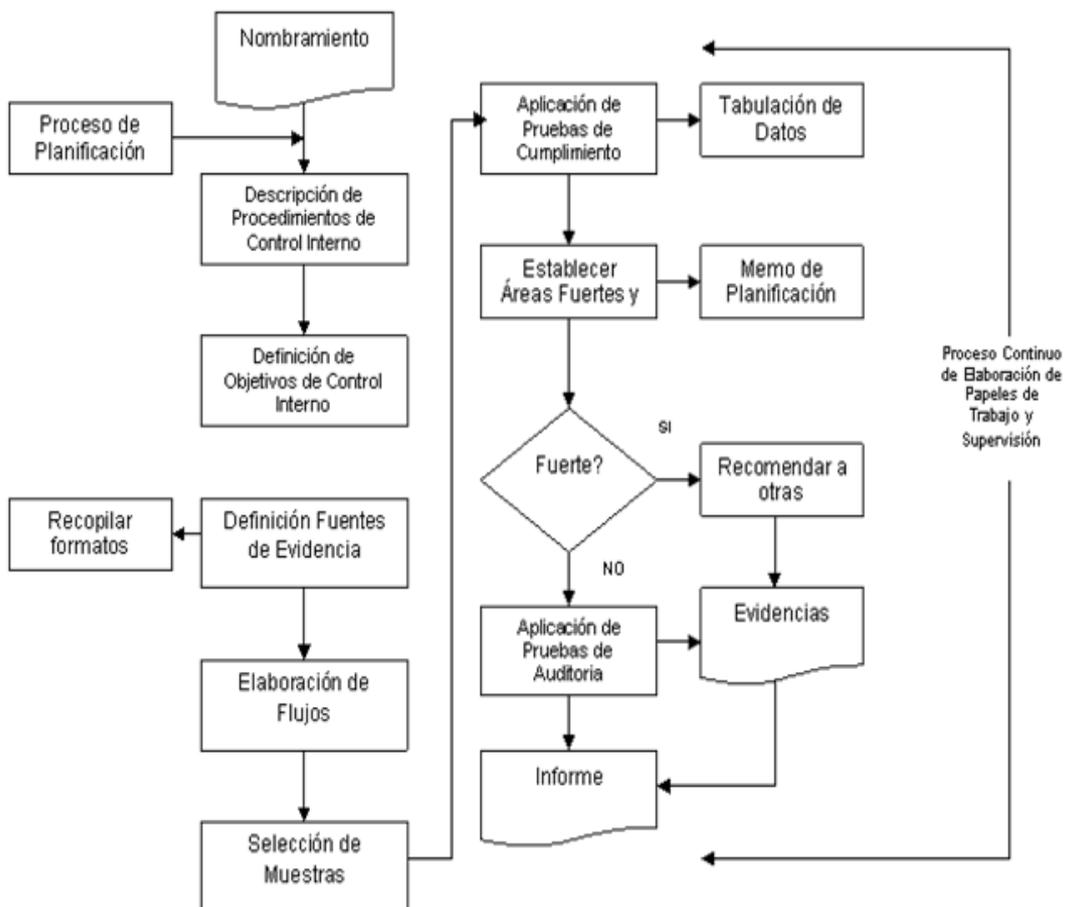
### 2) Proceso de facturación propuesto

Con relación a este procedimiento, se deberán tomar en cuenta las siguientes acciones:

1. Optimizar el sistema de facturación y cobranzas.
2. Elaborar presupuestos periódicos.

3. Adecuado control de documentación del área de facturación.
4. Realizar reportes de informes diarios.
5. Se deberán observar constantemente las normas y procedimientos.
6. Se hará obligatorio y exigente llevar a cabo las actividades de acuerdo a la normativa y valores éticos y morales.
7. La facturación se deberá realizar transparentemente en función al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Figura 3. Procedimientos del modelo de Control Interno.**



### 3) Estrategias para aplicar el Modelo

Con la finalidad de realizar de manera adecuada las estrategias de aplicación del modelo de control interno, se ha visto importante implementar en la Clínica los siguientes documentos e instrucciones:

1. Diseñar e implementar el Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones en cada una de las áreas, específicamente al área de facturación, lo cual permitirá que el personal de la entidad lleve a cabo sus funciones o puestos de trabajo, adecuadamente y cumpliendo con lo establecido en dichos documentos normativos. Adicional a ello, la entidad deberá conservarlos y mejorarlos continuamente.
2. Tanto los informes documentarios como contables deberán ser registrados en los sistemas informáticos.
3. Llevar a cabo una buena socialización y especificación de las funciones de cada área y procesos definidos por la Clínica, lo cual coadyuvará a la centralización de las tareas realizadas por cada trabajador.
4. Informar a todo el personal acerca del sistema de control interno para integrar sus responsabilidades, funciones en el cumplimiento de las políticas, procedimientos y el logro de los objetivos trazados por la entidad.
5. La entidad deberá contar con un auditor interno, quien se encargará de realizar el seguimiento y revisiones de toda la documentación de facturación y el procedimiento de la misma, cuya finalidad será obtener un resultado más eficiente y eficaz.
6. Con la finalidad de motivar al personal a realizar adecuadas funciones, la entidad deberá en primera instancia, trazar metas de trabajo en cada área, básicamente en el área de facturación, para posteriormente, ser evaluadas trimestralmente, y al obtener el cumplimiento, brindar incentivos laborales con el propósito de desarrollar mejor sus habilidades y capacidades, coadyuvando a ser más competentes en sus cargos asignados, y con ello incrementar la productividad en el desarrollo de sus labores.

7. La Clínica deberá implementar un área de control interno quien se ocupará de brindar seguridad razonable a todos los procesos realizados, en donde se alcance identificar los posibles riesgos que pudiera surgir en la sección de facturación.
8. Se deberá efectuar arquezos de caja periódicamente por el responsable del área de control interno y con ello prevenir a que se generen deficiencias y sobrecostos laborales en el centro médico.
9. Implementar medidas de seguridad sobre la infraestructura física de la entidad, específicamente en el área de facturación, y así evitar comportamientos indebidos por parte de los trabajadores.
10. La entidad deberá implementar un servicio ERP, llamado también Sistema de planificación de Recursos Empresariales, con la finalidad de que le permita operar correctamente sus procesos de facturación, sobre todo de aquellos procedimientos relacionados con la atención ambulatoria y de hospitalización, por pacientes regulares o de aquellos que son atendidos mediante convenios con compañías aseguradoras.
11. Se deberá determinar medidas de control preventivo, concurrente y posterior a todas las operaciones realizadas por la Clínica desde el personal de salud hasta el personal administrativo.
12. Se deberá implementar en el corto plazo las mejoras planteadas ni bien estas sean evaluadas y aprobadas por la Gerencia General.

#### **4) Funciones propuestas para el personal de control interno**

El responsable que sea asignado para llevar a cabo los procedimientos de control interno deberá considerar los siguientes aspectos importantes:

1. Deberá conservar absolutamente su independencia para emitir sus opiniones y establecer si el riesgo de que su opinión implique ser viciado de alguna manera.
2. Se deberá evitar cualquier conflicto de intereses que pueda generar el auditor que se vea involucrada su credibilidad y confianza a la hora de llevar a cabo sus funciones.
3. Es importante evitar todo acto que pueda en un momento determinado parcializar o inclinar la actuación del auditor.
4. Es necesario precisar que la responsabilidad por las acciones cometidas recaerá sobre la Gerencia General de la entidad, por lo que es pertinente determinar que sus acciones administrativas se deben seguir conforme a las normas legales y tributarias.

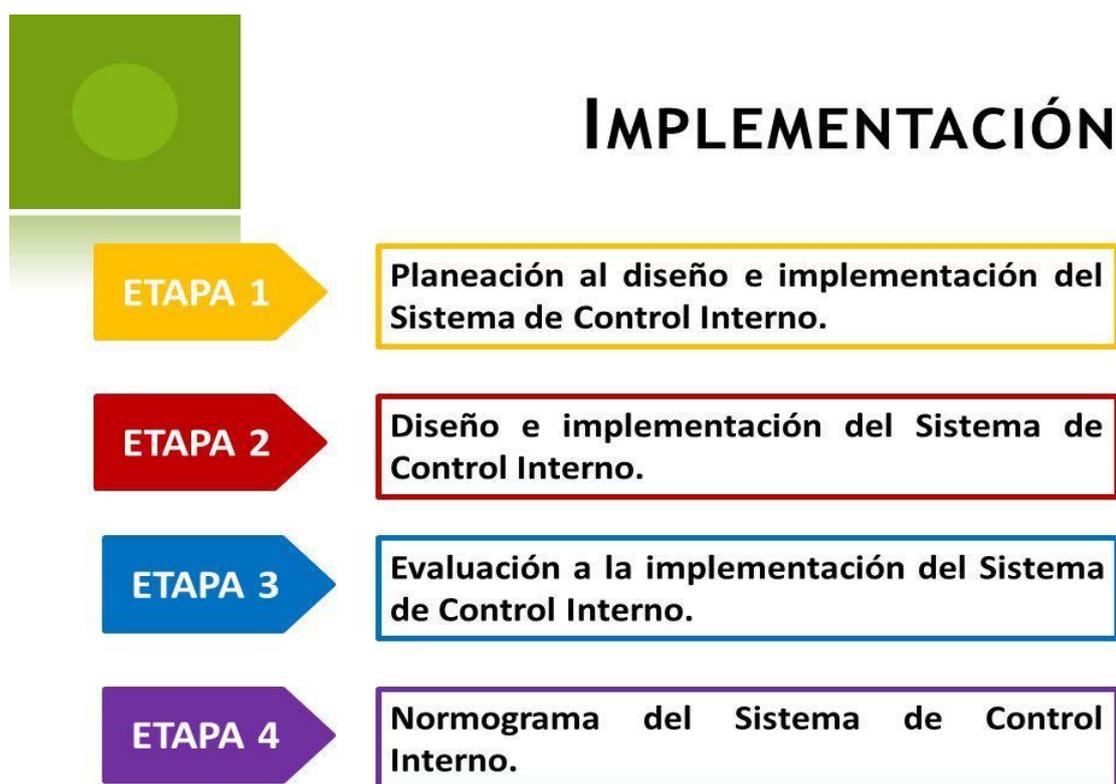
Cabe señalar que dentro de los procedimientos de control interno se llevará a cabo un seguimiento constante del accionar de la entidad y privilegiará al área de facturación que es donde se han incurrido mayores deficiencias por la falta de controles en la misma.

En tal sentido, se ejecutará una inspección juiciosa a:

- Los desembolsos de las cuentas por pagar, facturas emitidas de las empresas prestadoras de servicios.
- Los desembolsos de las cuentas por cobrar, créditos concedidos a los pacientes.

- Desembolsos diarios de ingresos, observando que se cumpla la normativa vigente.
- Los desembolsos a los impuestos a la SUNAT.
- Los ingresos por enajenación del servicio.
- Gastos operacionales, administrativos y financieros.
- Condiciones laborales y pagos a los trabajadores.
- Registros contables para evitar errores y mejorar la eficiencia de los procesos de facturación.

**Figura 4.** *Fases del Control Interno*





- Constatar que los objetivos de control interno han sido alcanzados y que las funciones se realizaron de acuerdo a las normas de control interno y demás normas aplicables.
- Incorporar la presentación de trabajo y, asimismo, sus cambios, dicha presentación se deberá centrar a los papeles de trabajo a través de los índices y marcas de auditoría para facilitar el orden y archivo de dichos papeles.
- Deberán estar registrados y firmados por el responsable de elaborarlos.
- Se deberá transcribir con exactitud y claridad para no generar desentendimientos.
- Deberán ser oportunos, por lo que solamente deberán comprender información pertinente para el logro de los objetivos de control interno.
- Deberán ser claros, estar limpios y ordenados, y contar con espacio suficiente para datos, notas y comentarios (los papeles de trabajo desordenados evidencian falta de eficiencia y genera dudas de la calidad del trabajo efectuado).

## **2. Cédula de observaciones**

Toda insuficiencia o falla que se haya generado en el transcurso de las inspecciones, se resumirán en esta cédula de observaciones debidamente con el número correlativo, para poder facilitar su gestión.



### 3. Cédula de Informes

Una vez terminado el trabajo, y manera adicional las cédulas en que se observen las consideraciones finales, se integrará al inicio del expediente de papeles de trabajo, un reporte donde refleje brevemente los antecedentes de control, los procesos aplicados y sus respectivos resultados, con la finalidad de brindar un buen ambiente de trabajo realizado y de las posibles funciones por desempeñar.

**Figura 7. Cédula de informes**

NOMBRE DE LA EMPRESA A2

**CONCILIACIONES BANCARIAS**

CICLO DE ADMINISTRACION FINANCIERA

SALDO A \_\_\_\_ (día) DE \_\_\_\_ (mes) DEL \_\_\_\_ (año)

SEGÚN EN PROGRAMA DISPONIBLE

(Cifras en pesos colombianos)

**OBJETIVO**  
Verificar que el saldo de Bancos es razonable y se encuentra adecuadamente conciliado.

**ALCANCE**  
Todas las cuentas bancarias de la empresa auditada, incluyendo las de ahorro y corriente de entidades nacionales e internacionales.

**PROCEDIMIENTOS**  
Los procedimientos para realizar la verificación de las conciliaciones bancarias son:

- 1 Revisar que las operaciones aritméticas sean adecuadas y correctas.
- 2 Revisar que los saldos de contabilidad según las conciliaciones bancarias crucen con los saldos revelados en el balance.
- 3 Revisar que los saldos del extracto según las conciliaciones bancarias crucen con los extractos bancarios y/o las confirmaciones recibidas de los bancos.
- 4 Revisar que las cuentas se encuentren a nombre de la compañía auditada.
- 5 Revisar que el período de corte es el correcto.
- 6 Para cuentas en moneda extranjera verificar la adecuada conversión.
- 7 Determinar que no existen cuentas embargadas (confirmaciones de los bancos, revisando la correspondencia y confirmando a los abogados de la compañía).
- 8 Revisar la existencia y validez de las partidas conciliatorias.

**PLANILLA DE TRABAJO**

Banco	Cuenta	Código contable	Saldo según extracto bancario	Consign. en tránsito	Cheques pendientes de cobro	Cheques Cobrado no registrado	Notas débito en libros
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
		1110	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CUENTAS CORRIENTES</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		1120	-	-	-	-	-
		1120	-	-	-	-	-
		1120	-	-	-	-	-
		1120	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CUENTAS DE AHORROS</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL BANCOS</b>			<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**actualicese.com:**

TRM

Vr de la TRM

**actualicese.com:**

La marca es dependiente del trabajo de auditoría y de los papeles de trabajo

#### 4. Cédula de recomendaciones

Si de las labores de control provienen recomendaciones u otro tipo de acciones legales, es necesario dejar constancia de ello, en primer lugar, en cédulas de discusión y posteriormente en cédulas de control de seguimiento.

**Figura 8. Cédula única de Auditoría**

**A01 Cédula Única de Auditoría**

1. Datos del titular de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico Operativo y/o del Contralor Interno			
Titular de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo o Contralor Interno	<b>1</b>	Clave	<b>2</b>
Trimestre	<b>3</b>	Año	<b>4</b>
2. Datos del Área Auditada			
Dependencia	<b>5</b>	Clave	<b>6</b>
Área Auditada	<b>7</b>		
Ubicación	<b>8</b>		
3. Datos de la Auditoría			
Auditoría:	Programada	<b>9</b>	No Programada <b>10</b>
Nombre de la Auditoría	<b>11</b>		
Número de la Auditoría	<b>12</b>	Clave	<b>13</b>
Orden de la Auditoría	<b>16</b>	Tipo de Auditoría	<b>14</b>
Objetivo	<b>18</b>	Período Auditado	<b>15</b>
		Fecha	<b>17</b>
Fecha de Inicio	<b>19</b>	Fecha de Término	<b>20</b>
No. Auditores Asignados	<b>21</b>	Nombre del Coordinador	<b>22</b>
Tiempo Programado:	Semana de inicio <b>23</b>	Semana de Término <b>24</b>	Semanas/Hombre (S/H) <b>25</b>
Tiempo Real:	Semana de inicio <b>26</b>	Semana de Término <b>27</b>	S/H – del Trimestre <b>28</b>
Tiempo de Supervisión:	<b>29</b>	S/H – Acumuladas	<b>30</b>
Observaciones Determinadas			
Descripción		Montos	
Tipo de auditoría	Cantidad	Concepto	Miles de Pesos
Integral	<b>31</b>	Fiscalizable	<b>33</b>
Específica		Fiscalizado	<b>34</b>
Financiera		Irregular	<b>35</b>
Administrativa		Transferido	<b>36</b>
En Informática			
En Obra			
De Legalidad			
Evaluación de Programas De Desempeño			
Otros			
Total	<b>32</b>		

Elaboró

Vo. Bo. del Responsable

**37**

**38**

Nombre y Firma

Nombre y Firma

Según lo planteado en los procedimientos de control en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., se espera un mejoramiento en un periodo de 7 meses,

puesto que se tendrá un amplio trabajo de implementación, en donde se llevarán a cabo capacitaciones al personal que formará parte del área de control interno, además al personal involucrado con los procesos de facturación junto al personal técnico, quien deberá mejorar el control en el sistema de información de los documentos.

### **Presupuesto de la propuesta**

El desarrollo del presente aporte práctico, consistirá en el presupuesto que a continuación se detalla:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNIT.</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
CD's	3	1.00	3.00
Laptops	1	2,500.00	2,500.00
Impresoras	1	700.00	700.00
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>			
Fotocopiado	100	0.10	10.00
Papel Bond	1 millar	13.00	13.00
Impresiones	130	0.20	26.00
Movilidad local	-	-	150.00
<b>SERVICIOS</b>			
Telefonía	-	50.00	50.00
Internet	-	147.00	147.00
Energía eléctrica	-	129.00	129.00
<b>TOTAL</b>			<b>3,728.00</b>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **IV.1. Conclusiones**

1. Una vez realizado el análisis de la información obtenida, se ha llegado a establecer que la empresa carece de adecuados manuales de funciones y reglamentos internos que vienen generando a que el personal de las áreas de facturación y cobranzas no cumplan correctamente con sus funciones asignadas, asimismo se ha llegado a determinar un alto nivel de mejora en los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., después de implementado el sistema de control interno, en razón de que le permitirá prevenir y detectar oportunamente errores y deficiencias dentro del área de facturación y cobranzas.
2. Se ha llegado a identificar que actualmente los procesos de facturación no se ajustan a las expectativas financieras del Hospital de Clínicas, debido básicamente a que no se tiene implementado un eficiente control interno a dicho procedimiento, conllevando a que los ingresos no sean recaudados como se tiene previsto, lo cual repercute a nivel interno al desatenderse los gastos operativos, y sobre todo a nivel externo por el incumplimiento de las obligaciones fiscales, a pesar de contarse con un sistema de facturación electrónica según los protocolos de SUNAT, pero que no se encuentra debidamente interconectado.
3. Después de realizada la evaluación de la información financiera de la entidad, se ha llegado a determinar que efectivamente los procesos de facturación presentan una serie de deficiencias operativas, por lo que se considera que los procedimientos de control interno tendrán notable incidencia en la mejora de la facturación y a las políticas del Hospital de Clínicas, puesto a que a partir de estos controles se realizarán las actividades de manera mucho más eficiente, evitando ante todo cualquier tipo de riesgos que podrían surgir en el manejo de la información y de los sistemas informáticos, por lo cual es importante el compromiso e interés

por parte de la clínica y de todo el personal a fin de promover el fortalecimiento del control interno para contribuir con el mejoramiento continuo de la institución.

#### **IV.2. Recomendaciones**

1. El Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., deberá implementar adecuados manuales de funciones y reglamentos internos con la finalidad de generar que el personal de las áreas de facturación y cobranzas cumplan correctamente con sus funciones asignadas, proponiendo asimismo la implementación del sistema de control interno, a fin de mejorar los procesos de facturación, considerando la incidencia que estos tendrán en la prevención y detección oportuna de los errores y deficiencias dentro del área de facturación y cobranzas.
2. Tomando en cuenta que el sistema de control interno permitirá que los procesos de facturación se ajusten a las expectativas financieras del Hospital de Clínicas, se recomienda su inmediata implementación, que conllevará a que los ingresos sean recaudados como se tiene previsto, y no se siga desatendiendo los gastos operativos y las obligaciones fiscales, de la misma manera proceder con la interconexión del sistema de facturación electrónica según los protocolos de la Administración Tributaria, y a todas las áreas que se encuentren involucradas.
3. Llevar a cabo evaluaciones más recurrentes de la información económica y financiera de la entidad, con la finalidad de determinar de manera oportuna las deficiencias que se pudieran presentar en los procesos de facturación y por consiguiente en las políticas y en la operatividad del hospital, con lo que se evitará ante todo cualquier tipo de riesgos que podrían surgir en el manejo de la información y de los sistemas informáticos, siendo necesario ante todo el compromiso de todo el personal a fin de promover el fortalecimiento del control interno y así poder contribuir con el fortalecimiento de la facturación.

## REFERENCIAS

- Alva , J. (2019). *Aplicación web basada en el modelo de remisión de información de facturación de IPRESS a IAFAS en una clínica de la ciudad de Chiclayo para apoyar el registro automatizado del módulo Tedef-Susalud*. [Tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2783>
- Arenas, T. (2016). *Diseño del área de control interno para asistencia médica S.A.S. Colombia*. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/1306/1/Dise%C3%B1o%20del%20C3%A1rea%20de%20control%20interno%20para%20Asistencia%20M%C3%A9dica%20S.A.S..pdf>
- Arévalo, J., & Bonilla, D. (2019). *Diseño de un sistema de control interno del proceso de atención a pacientes con enfermedades agudas de la IPS Clinical House S.A.S. Colombia*. [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7626?locale=es>
- Boulanger , M. (2021). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la Clínica Neurología los Parques S.A.C., Chiclayo 2020*. Pimentel. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8260>
- Cuadros , Z., & Rodríguez , I. (2019). *Planeamiento estratégico para la Clínica Maison de Santé del Perú*. Lima. [Tesis de grado, Pontifica Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15493>
- Díaz, C. (2017). *Diseño del proceso de facturación en la empresa social del Estado del orden departamental Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes*. Colombia. [Tesis de grado, Universidad de Cundinamarca]. <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/580/DISE%C3%91O%20DEL%20PROCESO%20DE%20FACTURACI%C3%93N%20DEL%20HOSPITAL%20NUESTRA%20SE%C3%91ORA%20DE%20LA%20MERCEDDES%20FUNZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dominguez , M. (2017). *Análisis del sistema de control de historias clínicas en el departamento de estadística del "Hospital Básico Padre Alberto Buffoni" del Cantón Quinindé*. Chiclayo. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1028>
- Espinosa, R. (2016). *Algunas clínicas facturaron por procedimientos inexistentes*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/clinicas-facturas-iess-cirugias-pacientes.html>
- Guzmán , H. (2017). *Diagnóstico al sistema de control interno del área de tesorería en Clínica*. Chile. [Tesis de grado, Universidad del Bío Bío]. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2555/1/Guzman%20Cortes%20Hilda%20Cecilia.pdf>
- Hernandez, A. (2021). *¿Cómo hacer facturación en una empresa de salud?* *Saludario*. Obtenido de <https://www.saludario.com/como-hacer-facturacion-en-una-empresa-de-salud/>
- Jordán, A. (2017). *Facturas electrónicas: Cómo implementarlas sin tener problemas con nueva norma*. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/facturas-electronicas-implementarlas-problemas-nueva-norma-425770-noticia/>
- Pavón, L., & García, M. (2017). *La auditoría médica como herramienta de control interno en la Administración Hospitalaria del Ecuador*. Ecuador. Primera Edición, ISBN: 978-9942-28-786-1 <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13411/1/La%20auditoria%20m%C3%A9dica.pdf>
- Quispe , P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS marañón S.R.L. Jaén*. Pimentel. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6657>
- Ramírez, M. (2019). *Control interno de los circuitos "compras-pagos" y "facturación-cobro" en la empresa sanatorio xx SA*. [Tesis de grado, Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/17947>

- Rivas, N. (2019). *Diseño de controles internos para la mejora del proceso del Área de Tesorería y el cumplimiento normativo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo*. Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2229>
- Sánchez. (2021). Facturación electrónica, los errores más comunes que podrían ser observadas por la Sunat. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/facturacion-electronica-los-errores-mas-comunes-que-podrian-ser-observadas-por-la-sunat-noticia/>
- Tolentino, E. (2018). *Aplicación web basada en el patrón MVC para mejorar la gestión de citas médicas en la Clínica Belén-Juan Pablo II, Chimbote*. Chimbote. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38043>
- Tumaya , M. (2018). *Propuesta de un Software de Facturación Electrónica para el Área de Economía del Hospital de Baja Complejidad Vitarte; Ate Vitarte, 2018*. Lima. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1484>
- Vega, L., & Lao, Y. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Scielo*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n2/0186-1042-cya-62-02-00683.pdf>
- Vilca, J. (2019). *Influencia del Control interno en la Gestión de las Clínicas Privadas de los Distritos de Puno y Juliaca año 2016*. Puno. [Tesis de grado, Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2230>
- Yarlequé, E. (2018). *Los mecanismos de control interno administrativo de las clínicas médicas en el Perú. Caso: Clínica Virgen María Auxiliadora SRL - Piura, 2018*. Piura. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6134>
- Zamora, W. (2021). *Sistema basado en arquitectura de transferencia de estado representacional para soporte al proceso de facturación electrónica*. Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3615/1/TL\\_ZamoraCerveraWillianMarcelo.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3615/1/TL_ZamoraCerveraWillianMarcelo.pdf)

Zulueta , L., & Egues , K. (2019). *Control interno de la facturación y su impacto en los ingresos por los servicios médicos de la clínica Javier Prado, Lima 2018*. Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2224?show=full>

Zuñiga. (2021). *Sistema de control interno*. Obtenido de [https://www.hsr.gob.pe/?page\\_id=1166](https://www.hsr.gob.pe/?page_id=1166)

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

#### TITULO: CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
¿En qué medida el Control interno mejorará los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021?	Determinar si el control interno permite mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> <li>- Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> <li>- Evaluar mediante información financiera si los procesos de</li> </ul>	<p>Hi: El Control interno mejorará los procesos de facturación en el Hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</p> <p>Ho: El Control interno no mejorará los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</p>	Control interno	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación del riesgo</p> <p>Actividades de monitoreo</p>

		facturación se ajustan a las políticas económicas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.		Procesos de facturación	<p>Gestión de la facturación hospitalaria</p> <p>Facturación por venta de servicios</p> <p>Misión del área de facturación</p>
--	--	--	--	-------------------------	---

## Anexo 02. Validación por 3 expertos

### Experto 01

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 22 de noviembre, 2021

Señor:  
CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,

Burga Regalado Eduardo  
DNI N° 74354666

Mayta Bardales Cesar Luis  
DNI N° 74086423

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	TRIBUTACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	7 AÑOS
	<b>CARGO</b>	COORDINADOR DE INVESTIGACION Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Burga Regalado Eduardo Mayta Bardales Cesar Luis	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar si el control interno permite mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> <li>• Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> </ul>	

- Evaluar mediante información financiera si los procesos de facturación se ajustan a las políticas económicas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN

DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

<b>DETALLE DE LOS ITEMS INSTRUMENTO</b>	<b>DEL</b>	El instrumento consta de 20 preguntas (Encuesta) y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	------------	--

**PREGUNTAS**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO**

1. ¿Podría señalar cómo se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?	TA ( x )	TD ( )
2. ¿Cómo se viene supervisando de manera permanente el desempeño del control interno institucional?	TA ( x )	TD ( )
3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?	TA ( x )	TD ( )
4. ¿Cómo se encuentran definidos los objetivos institucionales de tal manera que permitan identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?	TA ( x )	TD ( )
5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?	TA ( x )	TD ( )

6. ¿Podría señalar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?	TA ( x )	TD ( X )
7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de manera adecuada y efectiva en el área de facturación?	TA ( x )	TD ( )

8. ¿Qué tipo de evaluaciones de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación?	TA ( x )	TD ( )
9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?	TA ( x )	TD ( )
10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?	TA ( x )	TD ( )
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS DE FACTURACIÓN</b>		
11. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?	TA ( x )	TD ( )
12. ¿Por qué consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, impediría el cumplimiento de las metas de la entidad?	TA ( x )	TD ( )
13. ¿Podría señalar bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios?	TA ( x )	TD ( )
14. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?	TA ( x )	TD ( )
15. ¿Podría explicar si las facturas electrónicas cumplen estrictamente con los requisitos de ley?	TA ( x )	TD ( )

16. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados?	TA ( x )    TD ( )
17. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación?	TA ( x )    TD ( )
18. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica?	TA ( x )    TD ( )
19. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?	TA ( x )    TD ( )
20. ¿Cómo podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras?	TA ( x )    TD ( )

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>  20  </u> Nº TD <u>  0  </u>
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

  
Mg. Chaponar Ramirez Edgard  
DNI N° 42088348  


---

JUEZ - EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgard Chapoñan Ramírez , Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Burga Regalado Eduardo Y Mayta Bardales Cesar Luis, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 28 noviembre del 2021

Atentamente,



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 42066346

---

**Experto 02.**

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 22 de noviembre, 2021

Señor:  
MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,

Burga Regalado Eduardo  
DNI N° 74354666

Mayta Bardales Cesar Luis  
DNI N° 74086423

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	AUDITORIA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	40
	<b>CARGO</b>	Docente Universitario
<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Burga Regalado Eduardo Mayta Bardales Cesar Luis	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar si el control interno permite mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.	
	<b>ESPECIFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> <li>• Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> </ul>	

- Evaluar mediante información financiera si los procesos de facturación se ajustan a las políticas económicas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN

DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>DEL</b>	El instrumento consta de 20 preguntas (Encuesta) y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	------------	--

**PREGUNTAS**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO**

1. ¿Podría señalar cómo se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?	TA ( x )	TD ( )
2. ¿Cómo se viene supervisando de manera permanente el desempeño del control interno institucional?	TA ( x )	TD ( )
3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?	TA ( x )	TD ( )
4. ¿Cómo se encuentran definidos los objetivos institucionales de tal manera que permitan identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?	TA ( x )	TD ( )
5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?	TA ( x )	TD ( )

6. ¿Podría señalar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?	TA ( x )      TD ( X )
7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de manera adecuada y efectiva en el área de facturación?	TA ( x )      TD ( )
8. ¿Qué tipo de evaluaciones de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación?	TA ( x )      TD ( )
9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?	TA ( x )      TD ( )
10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?	TA ( x )      TD ( )

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS DE FACTURACIÓN</b>	
11. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?	TA (x) TD ( )
12. ¿Por qué consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, impediría el cumplimiento de las metas de la entidad?	TA (x) TD ( )
13. ¿Podría señalar bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios?	TA (x) TD ( )
14. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?	TA (x) TD ( )
15. ¿Podría explicar si las facturas electrónicas cumplen estrictamente con los requisitos de ley?	TA (x) TD ( )

16. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados?	TA (x) TD ( )
17. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación?	TA (x) TD ( )
18. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica?	TA (x) TD ( )
19. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?	TA (x) TD ( )
20. ¿Cómo podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras?	TA (x) TD ( )

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>20</u> Nº TD <u>0</u>
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



JUEZ – EXPERTO  
 ANTONIO MENDO OTERO  
 MAT. 1066

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, RICARDO MENDO OTERO, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Burga Regalado Eduardo Y Mayta Bardales Cesar Luis, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"**

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 28 noviembre del 2021



Mg. Ricardo Mendo Otero  
DNI N° 16589291

**Experto 03.**

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 22 de noviembre, 2021

Señor:  
Balcázar Paiva Eveling Sussety

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,

Burga Regalado Eduardo  
DNI N° 74354666

Mayta Bardales Cesar Luis  
DNI N° 74086423

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Balcázar Paiva Eveling Sussety
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Tributación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	7 años
	<b>CARGO</b>	Docente Universitario
<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Burga Regalado Eduardo Mayta Bardales Cesar Luis	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar si el control interno permite mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el nivel de mejora de los procesos de facturación luego de aplicado el control interno en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> <li>• Identificar si los procesos de facturación se ajustan a las expectativas financieras en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.</li> </ul>	

- Evaluar mediante información financiera si los procesos de facturación se ajustan a las políticas económicas del Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN

DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	DEL	El instrumento consta de 20 preguntas (Encuesta) y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
PREGUNTAS			
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO			
1. ¿Podría señalar cómo se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?	TA	( X )	TD ( )
2. ¿Cómo se viene supervisando de manera permanente el desempeño del control interno institucional?	TA	( X )	TD ( )
3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?	TA	( X )	TD ( )
4. ¿Cómo se encuentran definidos los objetivos institucionales de tal manera que permitan identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?	TA	( X )	TD ( )
5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?	TA	( X )	TD ( )

6. ¿Podría señalar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?	TA( X )	TD ( )
7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de manera adecuada y efectiva en el área de facturación?	TA(X )	TD ( )

8. ¿Qué tipo de evaluaciones de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación?	TA( X ) TD ( )
9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?	TA( X ) TD ( )
10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?	TA( X ) TD ( )
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS DE FACTURACIÓN</b>	
11. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?	TA(X ) TD ( )
12. ¿Por qué consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, impediría el cumplimiento de las metas de la entidad?	TA( X ) TD ( )
13. ¿Podría señalar bajo qué sistema de facturación viene emitiendo las facturas a los usuarios?	TA( X ) TD ( )
14. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?	TA( X ) TD ( )
15. ¿Podría explicar si las facturas electrónicas cumplen estrictamente con los requisitos de ley?	TA(X ) TD ( )

16. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados?	TA( X)    TD ( )
17. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación?	TA( X)    TD ( )
18. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica?	TA( X)    TD ( )
19. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?	TA( X)    TD ( )
20. ¿Cómo podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras?	TA( X)    TD ( )

*Sussety* 

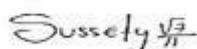
MAG. BALCÁZAR PAIVA EVELING SUSSETY  
 JUEZ – EXPERTO  
 DNI N°: 48092815  
 MAT. 02-7259

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Balcázar Paiva Eveling Sussety, Especializada en Tributación, identificada con DNI 48092815, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Burga Regalado Eduardo y Mayta Bardales Cesar Luis, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Control interno para mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C."

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 22 Noviembre del 2021



---

Mag. Balcázar Paiva Eveling Sussety  
JUEZ – EXPERTO  
DNI N°: 48092815

## **ENTREVISTA**

**Objetivo:** La presente entrevista tiene por objetivo recoger información sumamente importante para el desarrollo de la investigación titulada “Control interno para mejorar los procesos de facturación en el hospital de clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo 2021”. Para ello, se requiere de su cordial participación, que servirá de gran utilidad para la elaboración del tema en estudio.

---

### **VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno**

1. ¿Cómo considera que se han ido desarrollando las normas de conducta en el personal del área de facturación y todas las áreas de la entidad?
2. ¿De qué manera se viene supervisando el desempeño del control interno institucional?
3. ¿Cómo cree que se viene cumpliendo el desarrollo de prácticas y políticas establecidas en el marco del control interno?
4. En su opinión, ¿Cómo están definidos los objetivos institucionales a fin de identificar la posibilidad de cometer fraude por parte del personal?
5. ¿Cómo identifican y analizan los riesgos que pudieran impedir el desarrollo de los objetivos en todas las áreas de la entidad?
6. ¿Podría precisar si los procesos operativos cuentan con alguna matriz de administración de riesgos?
7. ¿Cómo vienen evaluando los componentes del control interno, de tal manera que funcionen de manera adecuada y efectiva en el área de facturación?
8. ¿Qué tipo de evaluaciones de control se realizan a los procesos operativos en el área de facturación?
9. ¿Podría indicar si la entidad comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las diferentes áreas con el fin de aplicar medidas correctivas?
10. ¿Qué tipo de acciones se han establecido para corregir y mejorar los resultados finales en materia de control?

## **VARIABLE DEPENDIENTE: Procesos de facturación**

1. ¿Cuál es el sistema de facturación que se viene utilizando en la clínica?
2. ¿De qué manera podría afectar los errores al emitir la facturación en las aclaraciones o auditorías futuras?
3. ¿Bajo qué circunstancias legales se han ido cometiendo irregularidades en el proceso de facturación?
4. ¿A que consideraría que la falta de compromiso de mejoramiento del control interno en el área de facturación, podrá impedir el cumplimiento de las metas de la entidad?
5. ¿Podría indicar si la entidad gestiona y programa capacitaciones para el personal del área de facturación?
6. ¿La empresa cuenta con el sistema de facturación digital que cumplen estrictamente con los requisitos de ley?
7. ¿En base a qué mecanismos realizan la verificación y control de los servicios, especificaciones y valores facturados?
8. ¿Cuáles son las reglas y líneas de acción que rigen la ejecución de los procesos de facturación?
9. ¿Bajo qué políticas y procedimientos se lleva a cabo la gestión de la facturación electrónica?
10. ¿Qué medidas de control tienen planificadas a fin de optimizar los procesos de facturación?



**Hospital  
de Clínicas**

**PROFESIONALES DE LA SALUD**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

Chiclayo, 02 de diciembre del 2021

Quien suscribe:

Sra: **BOCANGEL PACHECO GIOVANNA**

Gerente General- Empresa: **HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C.**

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021"**

Por el presente, el que suscribe, Sra: **BOCANGEL PACHECO GIOVANNA,**

Gerente General de la empresa: **HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C.,** AUTORIZO a los alumnos: **Burga Regalado Eduardo,** identificado con DNI N° 74354666 y **Mayta Bardales Cesar Luis,** identificado con DNI N° 74086423 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autores del trabajo de investigación Denominado: **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021",** el recojo de información y aplicación de instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pre grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE S.A.C.  
C.I.U.C. 20107210001  
  
GIOVANNA PACHECO PACHICO  
GERENTE GENERAL

■ Dirección: Francisco Cabrera 611 - Telf.: 074 - 205050 - Chiclayo