

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S)** SHIRLY YINETH **APELLIDOS:** DITTA DITTA

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** CONTADURÍA PÚBLICA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** CARLOS FABIAN **APELLIDOS:** RICO ROJAS

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SAN ANDRES – CHIRIGUANÁ TENIENDO EN CUENTA LA VIGENCIA 2021

El presente estudio tiene como objetivo realizar una evaluación al control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés de Chiriguaná, se realiza una investigación cuantitativa para obtener información que permita identificar y comprender los procesos internos de la empresa, con diseño descriptivo por medio de la recopilación de información del manejo de registros contables, la técnica de recolección de datos se ejecutó mediante cuestionarios dirigidos a colaboradores del área de cartera, para evaluar el sistema de control interno de la gestión de las cuentas por cobrar, se realiza una verificación de deudores incobrables y análisis a los estados financieros, se identificaron falencias en los controles internos, el tratamiento contable del deterioro de cartera no ha sido definido, las cuentas por cobrar reflejadas en los estados financieros inciden significativamente pues representan un 33%% del valor de los activos totales de la entidad, en conclusión las cuentas por cobrar influyen en la capacidad de liquidez, de no ser gestionadas de manera eficiente podrían causar inconvenientes a futuro lo cual afectará la eficacia operativa es decir, el cumplimiento de metas y objetivos.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno, cuentas por cobrar, estados financieros, liquidez.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 76

PLANOS: NO

CD ROOM: NO

ILUSTRACIONES: 0.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SAN ANDRES – CHIRIGUANÁ TENIENDO EN CUENTA  
LA VIGENCIA 2021

SHIRLY YINETH DITTA DITTA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2022

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SAN ANDRES – CHIRIGUANÁ TENIENDO EN CUENTA  
LA VIGENCIA 2021

SHIRLY YINETH DITTA DITTA

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OBTAR AL TITULO  
DE: CONTADOR PÚBLICO

DIRECTOR: CARLOS FABIAN RICO ROJAS  
CONTADOR PUBLICO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2022

**FECHA:** Cúcuta, 12 de mayo de 2023

**LUGAR:** "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"  
**PLAN DE ESTUDIOS:** "CONTADURIA PUBLICA"

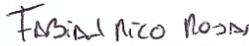
**TITULO DEL TRABAJO:** "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL SAN ANDRÉS- CHIRIGUANÁ TENIENDO EN CUENTA LA VIGENCIA 2021."

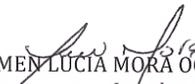
JURADOS	ENTIDAD
CARLOS FABIAN RICO ROJAS	U.F.P.S
CARMEN LUCIA MORA OCHOA	U.F.P.S
DEISY YAJAIRA VILLABONA BLANCO	U.F.P.S

**DIRECTOR (A):** CARLOS FABIAN RICO ROJAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
SHIRLY YINETH DITTA DITTA	1223454	4.2	CUATRO DOS	X		

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

  
CARLOS FABIAN RICO ROJAS  
Jurado

  
CARMEN LUCIA MORA OCHOA  
Jurado

  
DEISY YAJAIRA VILLABONA BLANCO  
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Marbell Q.



## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía y fortaleza en este camino, y a mi familia por su amor incondicional y apoyo constante. Este proyecto es para ustedes, gracias por creer en mí.

**Shirly Yineth Ditta Ditta**

## **Agradecimientos**

Agradezco sinceramente a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de este proyecto, especialmente a mi director por su invaluable orientación y conocimiento, y a mis amigos y familiares por su apoyo constante. ¡Gracias de todo corazón!

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	12
<b>1. El problema</b>	14
1.1. Título	14
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. General	15
1.3.2 Específicos	16
<b>1.4. Justificación</b>	16
1.4. Alcance	17
1.5. Limitaciones	18
1. Marco referencial	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2. Marco teórico	24
2.2.1 Control interno	25
2.2.2 Componentes del control interno	26
2.2.3 Principios y Normativas del Control Interno	27
2.2.4 Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar	28
2.2.5 Rotación de la cartera	28
2.2.6 Participación de la cartera	29
2.2.7 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	29
2.2.8 Informe COSO	30
2.3. Marco legal	31
2.4. Marco conceptual	35
2.5. Sistema de hipótesis	39
2.6. Sistema de variables	39
<b>2.7. Matriz de operacionalización de variables</b>	40
3. Marco metodológico	42

3.1 Tipo de investigación	42
<b>3.2 Diseño investigativo o tipo de estudio</b>	42
<b>3.3 Población</b>	43
<b>3.4 Muestra</b>	43
<b>3.5 Diseño de instrumentos</b>	44
<b>3.6 Estudio de prueba piloto</b>	44
<b>3.7 Técnicas de recolección de datos</b>	44
<b>3.8 Técnicas de análisis</b>	45
<b>4. Obtención de resultados</b>	45
4.1 Caracterizar el control interno para la gestión de las cuentas por cobrar	45
4.1.1 Aplicación de la encuesta al área de cartera de la E.S.E Hospital Regional San Andrés de Chiriguana.	45
4.1.2 Recopilación de datos a través de la aplicación de la encuesta.	46
4.1.3 Tabulación y análisis de los resultados de la información recolectada identificando las principales fallas en el control interno de las cuentas por cobrar.	46
4.2 Analizar el riesgo en los procesos de las cuentas por cobrar.	50
4.2.1 Identificación del origen de las fallas detectadas en el control interno de las cuentas por cobrar.	50
4.2.2 Explicación de las consecuencias y los riesgos a los que conllevan cada uno de estos procesos.	52
4.2.3 Selección de indicadores de control según la falla.	53
<b>4.3 Determinar el deterioro de las cuentas por cobrar.</b>	55
4.3.1 Análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar	55
4.3.2 Evolución del tiempo que tomara recuperar la cartera. Una de las fallas identificadas para este punto está en que la ESE a corte de 31 de diciembre de 2021 cuenta con facturación pendiente por radicar por un valor de \$2.017.071.080, seguimiento que debe realizar el área de facturación y radicación de cuentas médicas, ya que no han sido eficientes en el proceso, esto para que no se excedan los límites de tiempo de radicar una factura y así mismo no estén en riesgo de tener facturas de difícil cobro, tener que llegar al límite de deteriorar o provisionar la cartera por no recuperar el pago de dichas facturas sin radicar después de vario tiempo.	57
4.3.3 Implementación de diversas etapas de cobro. Es preciso mencionar que la E.S.E realiza constantemente acercamientos con cada uno de los deudores a fin de poder cruzar y confrontar los saldos, y de esta manera lograr un mayor flujo de recursos para la entidad.	59

4.4 Recomendar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés- Chiriguana.	61
4.4.1 Explicación de los conceptos básicos que componen el control interno de las cuentas por cobrar, para determinar el alcance que tiene esta actividad frente al éxito de las organizaciones. Dada la complejidad y el volumen de las transacciones financieras en el entorno de la atención médica, los controles internos de las cuentas por cobrar de los hospitales son particularmente importantes. Aquí hay algunas herramientas y técnicas que pueden ayudar a los hospitales a mantener controles internos efectivos sobre sus cuentas por cobrar:	61
4.4.2 Descripción de las diferentes herramientas y métodos para el control interno de las cuentas por cobrar. El control interno de las cuentas por cobrar en un hospital es esencial para asegurar que los ingresos se registren correctamente y que se puedan recuperar los pagos de los pacientes de manera oportuna. A continuación, se describen algunas herramientas que se pueden utilizar para el control interno de las cuentas por cobrar en un hospital:	62
4.4.3 Exposición de los beneficios y ventajas de una buena gestión de las cuentas por cobrar. Una buena gestión de las cuentas por cobrar en un hospital puede proporcionar numerosos beneficios y ventajas, incluyendo:	64
<b>5. Recursos administrativos</b>	65
<b>5.1 Recursos humanos</b>	65
5.1 Recursos institucionales	66
5.3 Presupuesto	66
5.4 Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)	67
<b>Conclusión</b>	69
<b>Recomendaciones</b>	70
<b>Referencias bibliográficas</b>	71
<b>Anexos de la investigación</b>	74

## Lista de tablas

Tabla 1. Relación de actividades por objetivo. página 14

Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Variables página 39.

Tabla 3. Rotación de la cartera a corte de 31 de diciembre 2021 según edades página 55.

Tabla 4. Composición de la cartera a corte de 31 de diciembre 2021 página 58.

Tabla 5. Circularización de la cartera con corte a 31 de agosto 2021 página 60.

Tabla 6. Presupuesto página 67.

Tabla 7. Cronograma de Actividades página 68.

## Lista de anexos

Anexo 1. Cuestionario.

## Lista de gráficos

Grafico 1. Facturas sin radicar de la cartera a coste de 31 de diciembre 2021 página 57.

## **Resumen**

El presente estudio tiene como objetivo realizar una evaluación al control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés de Chiriguana, se realiza una investigación cuantitativa para obtener información que permita identificar y comprender los procesos internos de la empresa, con diseño descriptivo por medio de la recopilación de información del manejo de registros contables, la técnica de recolección de datos se ejecutó mediante cuestionarios dirigidos a colaboradores del área de cartera, para evaluar el sistema de control interno de la gestión de las cuentas por cobrar, se realiza una verificación de deudores incobrables y análisis a los estados financieros, se identificaron falencias en los controles internos, el tratamiento contable del deterioro de cartera no ha sido definido, las cuentas por cobrar reflejadas en los estados financieros inciden significativamente pues representan un 33%% del valor de los activos totales de la entidad, en conclusión las cuentas por cobrar influyen en la capacidad de liquidez, de no ser gestionadas de manera eficiente podrían causar inconvenientes a futuro lo cual afectará la eficacia operativa es decir, el cumplimiento de metas y objetivos.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, estados financieros, liquidez

## **Introducción**

La evaluación de esta problemática se realizó con el interés de conocer el control interno que tiene la E.S.E. hospital regional san Andrés – Chiriguaná, ya que por lo general en este tipo de empresas la mayoría no instauran un sistema de control interno a las cuentas por cobrar, por muchos factores, dos de ellos es que es muy costoso implementarlo y el otro es que no lo ven necesario, pero la realidad es otra, cuando enfrentan conflictos como: no coincidir el registro contable en los estados financieros, excederse con unos saldos de cartera inexistentes.

Esta investigación analiza el sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la E.S.E. hospital regional san Andrés – Chiriguaná. Se pretende demostrar cómo la imperfección en el manejo del sistema de control interno en las cuentas por cobrar puede provocar falta de liquidez. La propuesta surge por tratarse de un panorama frente al cual la E.S.E. hospital regional san Andrés, presenta actualmente problemas financieros y producto de ello se observa una afectación a la liquidez financiera; también se perciben dificultades en los procedimientos administrativos y contables de la organización, situación que podría redundar en el cierre de operaciones de la compañía.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa para detectar las debilidades existentes en el departamento de estudio (cuentas por cobrar), con la finalidad de plantear una solución a la problemática abordada, en aras de formular una estrategia para la adecuada aplicación del sistema de control interno a las cuentas por cobrar de E.S.E. hospital regional san Andrés, que pueda ser gestionada por sus áreas de apoyo.

Para evitar estos conflictos y mejorar el desarrollo operativo de cualquier empresa, una de las medidas más efectivas es aplicar herramientas de gestión para el control interno de las cuentas por cobrar. La situación actual en el que se encuentran las cuentas por cobrar de la E.S.E. hospital regional san Andrés – Chiriguana se muestra a través de esta investigación, que, al no contar con un control interno de cuentas por cobrar, se priva del siguiente beneficio: la confiabilidad de los reportes de saldos de cartera.

## 1. El problema

### 1.1. Título

Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E. hospital regional san Andrés – Chiriguaná teniendo en cuenta la vigencia 2021

### 1.2. Planteamiento del problema

La contabilidad como actividad de servicio proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre el desarrollo de la actividad de la unidad económica; es útil en la toma de decisiones. Con base en lo anterior, la unidad básica de la gestión contable son las cuentas, debido a que son grupos que reflejan todos los movimientos financieros de la organización. Centrarse en cuentas por cobrar pertenecientes a grupos de activos; significa activos: "Un conjunto de bienes y derechos sobre los cuales una entidad ejerce control con base en eventos pasados y generará ingresos en el futuro" (IFRS; 2003); Ventas de créditos y préstamos personales, por lo que coloquialmente se les llama carteras. Las cuentas por cobrar se registran como activos corrientes y son relevantes para las empresas porque la mayoría de las ventas de una empresa se realizan a crédito. Además, las cuentas por cobrar es uno de los elementos más importantes en el plan de cuentas de una organización, porque permite conocer el saldo de los clientes que tienen obligaciones financieras con la organización y la empresa tiene derecho a recibir estos pagos. Así, Fred (2003; 56) afirma que "Las cuentas por cobrar son créditos

otorgados por una empresa a sus clientes a través de cuentas abiertas en el curso ordinario de los negocios en garantía de los bienes o servicios vendidos”. E.S.E. El Hospital Regional San Andrés es una empresa social pública que brinda servicios médicos a los habitantes del municipio de César Chirigan y sus áreas de influencia, enfocándose en la atención de la salud basada en la promoción de la seguridad del paciente, la calidad y el acceso a los servicios con respeto y humanidad. La terapéutica como principio institucional incentiva a los usuarios a seguir procesos diagnósticos y terapéuticos, promueve la práctica de hábitos saludables y desarrolla un proceso continuo de recuperación saludable que contribuya al bienestar y desarrollo social de nuestra sociedad.

Estas entidades prestadoras de salud cuentan con un mecanismo de atención al usuario donde cobran los honorarios a las respectivas EPS o instituciones de pago por servicio tales como: compañía de seguros, secretaría departamental de salud, padres de familia, etc. Aquí es donde nacen las cuentas por cobrar de la empresa.

E.S.E tiene problemas de liquidez y la empresa ha tenido que diferir el pago de su deuda de corto plazo por el impago de varios ERP, los cuales son poco favorables para el crédito que E.S.E necesita generar, incluyendo costos fijos mensuales. operaciones.

### 1.3.Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. General

1. Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés- Chiriguanaá teniendo en cuenta la vigencia 2021.

#### 1.3.2 Específicos

1. Caracterizar el control interno para la gestión de las cuentas por cobrar.
2. Analizar el riesgo en los procesos de las cuentas por cobrar.
3. Determinar el deterioro de las cuentas por cobrar.
4. Recomendar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés- Chiriguanaá.

### **1.4. Justificación**

Las cuentas por cobrar representan gran importancia para las empresas ya que estas forman parte del capital de trabajo y son producto de la prestación de servicios a los usuarios, lo que indica ingresos para la entidad que permiten cubrir costos y gastos, además cabe aclarar que de acuerdo a esto las cuentas por cobrar juegan un papel muy importante pues proporcionan liquidez lo que contribuye al cumplimiento de las obligaciones y continuar en marcha operacionalmente.

Ahora bien, las cuentas por cobrar requieren de mayores y adecuados controles con la finalidad de detectar a tiempo las de difícil cobro o incobrables, es necesario evaluarlas porque con esto se identifican si existen controles al momento de prestar el servicio.

Este proyecto surge por la motivación y el fomento académico de llevar la investigación a términos prácticos con los que se busca aportar idóneamente al sector salud, poniendo en práctica el conocimiento adquirido en el ámbito contable y de esta manera contribuir al desarrollo profesionales fundamentados en el constante aprendizaje.

El desarrollo de esta investigación práctica permitirá o servirá como orientación de otros proyectos que pretendan ser desarrollados por estudiantes o profesionales en empresas del sector de servicio que requieran evaluar las cuentas por cobrar para determinar la incidencia en los estados financieros.

#### 1.4. Alcance

La presente investigación analiza el control interno de las cuentas por cobrar, en el hospital Regional San Andrés de Chiriguaná, Cesar abarcando únicamente a las empresas dedicadas a la prestación de servicios de salud. Alcance que comprende un diagnóstico de la gestión de las cuentas por cobrar, identificando los principales problemas que tienen las

empresas en esta área hasta concluir con la realización de un análisis del control interno de las cuentas por cobrar, exponiendo estrategias de gestión que sirvan como herramienta a la gerencia para la toma de decisiones.

### 1.5.Limitaciones

- Una de las limitaciones en la ejecución de la propuesta es la obtención de evidencias de cómo se manejan los procesos de cobro de la cartera.
- Miedo al cambio. Los empleados llevan años manejando el proceso de cobro de cartera sin regirse específicamente en el manual de procesos y temen no poder adaptarse a alguna mejora.
- Es necesario realizar diversos estudios que permitan a la empresa brindar las herramientas necesarias para comprender verdaderamente la importancia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en toda organización. Es difícil demostrar a quienes llevan muchos años al frente de la empresa lo que deberían haber sido, cambiar su forma de pensar y demostrar que esta investigación conlleva muchos beneficios a las empresas basados en la teoría y la práctica.

## 1. Marco referencial

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Feijoo, M., 2020). Ofrecido por Equinoxio S.A. auditoría financiera del segmento de cuentas por cobrar. El autor utiliza métodos de investigación descriptivos y explicativos, se obtiene más información contable visitando la empresa y se utilizan técnicas de circulación para obtener la confirmación. Una auditoría de terceros a la empresa y la información contenida en los informes concluyó que este tipo de auditoría contribuye a un mejor control de las cuentas por cobrar y sus respectivos procesos, lo que influye en la mejora de las decisiones. Esto se considerará como una contribución al estudio debido a los buenos resultados obtenidos utilizando técnicas de auditoría de circulación.

Carrera (2017) tiene como objetivo analizar la gestión recaudatoria de las empresas industriales en el año 2015 utilizando el método COSO I, que permite descifrar las deficiencias recaudatorias. La planificación será el punto de partida del análisis, la referencia de cómo se realizará el trabajo, ya través de los procedimientos realizados como parte de la revisión y evaluación, se llegará al resultado final. Este paso ayudará a determinar cómo se debe realizar este análisis. Las entrevistas recopilaron información que se utilizará para medir las razones, motivos y procedimientos específicos de la empresa para hacer las cosas mal, lo que resultará en una cartera de cuentas irrecuperable. Es claro que la empresa no ha establecido reglas y procedimientos en su manual funcional. Como resultado, los empleados no conocen las normas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa, lo que afecta su desempeño en el otorgamiento de créditos y la determinación de las tasas de interés en relación con los futuros clientes de la empresa. La gestión de la colección es ineficiente. Esto se debe a que no existe un manual de seguimiento para verificar el cumplimiento de las metas de recolección.

Meneses Huaccharaqui Evelyn & Cornelio Picho Kenin Evelin (2018) El impacto del establecimiento de controles internos en el proceso de cobranza en TecMedic Generales S.A en 2017. Para encontrar la muestra se selecciona por el método de estimación no probabilística, es decir, el experto o el investigador seleccionará las unidades según su criterio que permitan dar respuesta a la pregunta de investigación, de modo que la muestra sea la factura. y área de cobranza, jefe de sección contable y jefe administrativo.

Ambos indican que está utilizando una política de cobro que afecta negativamente a sus cobros. Esto sucedió porque a pesar de algunos cambios, la gerencia no actualizó sus políticas y ahora los procedimientos están desactualizados y pueden causar confusión y complicaciones en el pago. Los pagos de los clientes no fueron informados a contabilidad de manera oportuna. Esto evita el hecho de que no se pueda confiar en la información de su cuenta. Además, los indicadores de control no se utilizan para medir los resultados en el día a día. Como resultado, la información necesaria para la toma de decisiones no se comunicó a tiempo a la alta dirección.

#### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Rivera Montes (2020) “realizo la propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera”. La presente investigación se centró en una investigación analítica y descriptiva de una empresa que viene presentados problemas en el sistema de control interno en cuentas por cobrar. Esta investigación se realizó mediante las técnicas y las herramientas necesarias. Que se necesitaron para lograr los objetivos. También se realizó un paradigma cuantitativo debido a que se recolectó

información, y se analizaron los estados financieros y estados de cartera desde el año que se comenzó a implementar el sistema control interno en esta compañía hasta el año 2018.

Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de entrevista, que consiste según Aragón (2018) en “una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupar (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. En ese sentido, la observación directa para Méndez (2009) es el proceso mediante el cual, se perciben deliberadamente, ciertos rasgos existentes en la realidad previa, y bajo ciertos propósitos definidos.

Como resultados arrojados tenemos que el 100% de los entrevistados considera que la empresa cuenta con políticas y procedimientos establecidos, sin embargo, algunas veces no se cumplen o se encuentran obsoletos, debido a que ya esos procedimientos generan debilidades en la cartera crediticia de la organización. En el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales.

Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo tienen en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.

Sabogal (2022) se realizó un diagnóstico de cuentas por cobrar (cartera) de los hospitales E.S.E nuestra señora del Carmen y E.S.E municipal de Soacha julio cesar Peñaloza con el apoyo de la herramienta de analítica de datos Power bi. Realizar un diagnóstico inicial de las cuentas por cobrar (cartera) de los hospitales ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen con corte a 31 de diciembre de 2021, con el apoyo de la herramienta de analítica de datos Power Bi con el fin de que la dirección de estas entidades tome decisiones en pro del mejor manejo de los recursos teniendo información oportuna de la cartera. Para dar cumplimiento al primer objetivo específico expuesto en este proyecto, inicialmente se hizo la recolección y organización de datos, solicitando a los hospitales públicos de los municipios de Soacha y El Colegio Cundinamarca la información de la cartera detallada con corte a 31 de diciembre del 2021, adicionalmente se pidió el informe de la 2193 que fue presentada por las entidades ante el Ministerio de Protección Social y al Departamento Nacional de Planeación, los estados financieros con el mismo corte y el balance de prueba de este mismo con el fin de poder organizar y conciliar todos los reportes emitidos por las áreas encargadas las cuales son cartera y contabilidad.

Por medio del manejo de la herramienta analítica de datos Power Bi se logró observar, estudiar y exponer los abundantes datos de la cartera de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de forma más dinámica, permitiendo a su vez comprender el manejo y la aplicación que se está aplicando en las cuentas por cobrar para poder aportar una excelente herramienta para la toma de decisiones de la alta gerencia con respecto a su entidad.

Hernández Plazas Luis & Nieves Lombo María (2021) Evaluar el sistema de control interno del área de facturación y cartera a la entidad hospitalaria Central de Urgencias Louis

Pasteur. El departamento de facturación y cartera tiene muchos retos. La facturación es el área económica más significativa e importante y la que mayor impacto tiene en los hospitales. En la factura se puede ver que es en su mayoría asqueroso debido a algunas circunstancias como estar equivocado. pago. , la entidad a la que se envió la factura no corresponde a esa entidad.

Finalmente, luego de una auditoría realizada en el Centro de Emergencia Louis Pasteur, se consideró que el proceso de gestión financiera (facturación) cumple parcialmente con los principios evaluados (eficiencia, eficacia, eficiencia, eficacia, energía y ahorro). El principio se respeta parcialmente (eficaz, eficaz, económico).

### 2.1.3 Antecedentes locales

Guevara Polo (2020) El propósito de este estudio es identificar las cuentas por cobrar comerciales de terceros y su impacto en la empresa Tecnimotos R-R E.I.R.L. rentabilidad. – 2018. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, y el diseño fue no experimental – transversal, la población estuvo conformada por las empresas Tecnimotos R-R EIRL, y el instrumento utilizado fue una ficha utilizada para recolectar la información de las cuentas por cobrar. La tasa de rotación anual de las cuentas por cobrar disminuyó en un 33,4%, mientras que el ciclo de pago aumentó de 24 días a 37 días, lo que resultó en un aumento del 11,6% en las cuentas por cobrar en 2018 en comparación con 2017. El número de días de pago se reduce a 37 días, y el número de rotaciones también se reduce de 14 veces al año a solo 10 veces. Los métodos de análisis de información serán considerados como un aporte a este proyecto de investigación ya que servirán de guía en la evaluación de estas recomendaciones. Ordoñez Balón (2021) “Análisis de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de las empresas del sector comercial. Hoy en día, las cuentas por cobrar juegan un papel clave en la liquidez de cualquier organización. Esto se debe a que se considera la clave para el desarrollo exitoso de cualquier negocio. Por lo tanto, su

mala gestión puede tener consecuencias para la unidad. El objeto de este controvertido estudio es analizar la evolución de los deudores y su impacto en Ordóñez S.A. liquidez. En 2018 y 2019 fue líquido y equilibrado financieramente. La investigación será considerada como un aporte al procesamiento de la información del proyecto, permitiendo una comprensión veraz y confiable de los procesos de cobranza y crédito de la empresa.

Pérez Dávila (2018) analiza el impacto del cobro oportuno de matrículas por parte de las corporaciones universitarias estadounidenses. Se utilizarán fuentes primarias de información utilizando el conocimiento de los procesos individuales realizados, fuentes secundarias de información como portafolio y recopilación de información en el campo de la contabilidad, apoyo brindado por trabajos de investigación en otras universidades y bases de datos.

Propiedad del Tecnológico de Antioquia. Por lo tanto, el fundamento de este estudio es que el sector de la cartera está mal administrado, no cumple y está mal estructurado. Solo el 23 % de los deudores realizan reembolsos, lo que destruye gravemente las carteras y crea un flujo de caja deficiente. Por lo tanto, se recomienda la segmentación del crédito. Esto se considerará como una inversión en la aplicación de las políticas establecidas para mantener un mejor control de la cartera y mejorar la solvencia financiera de la empresa.

## 2.2.Marco teórico

El marco teórico surge a partir de las categorías de estudio que se desprenden de los objetivos (generales y específicos); para este caso es control interno la categoría de estudio más relevante. Por considerarse un proceso real izado por la dirección de una compañía, con el

objetivo de tener una seguridad suficiente para que ésta logre la eficacia y eficiencia, y tener un grado de confianza en la información financiera. Para este análisis se tienen en cuenta diferentes teorías, que se abordan a continuación.

### 2.2.1 Control interno

El control interno es establecido por la dirección para poder realizar los procesos administrativos y contables de manera secuencial y ordenada, a fin de proteger los activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. De allí radica la importancia de aplicarlo a cada uno de los departamentos existentes en la organización. Así, como indica Koontz y O'Donnell (1979; 714) que el control es “evaluar y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”.

Según Abascal, (2004), el control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas. De esta manera, el control interno está mucho más generalizado que la planificación. El control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección en la empresa. Una parte esencial de este proceso consiste en aplicar las estrategias correctivas que se requieran.

Según el artículo 1 de la ley 87 de 1993 (1993) define el sistema de control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación adoptados por una entidad.

Para (Cepeda 1997), se entiende por control interno “el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. (p.4).

En ese sentido (Mantilla y Blanco 2005) afirman que “el control es el último aspecto de los procesos administrativos y gerenciales, el cual es aplicado en las empresas con el fin de vigilar y organizar todas sus actividades internas”. Se puede decir que toda gestión empresarial se debe controlar si se quiere obtener resultados que beneficien a la misma. Para (Santillana 2003) el control interno es: “Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las cuatro fases que la componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se armonizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad”.

Según (Rodríguez, Joaquín 2015) “Control Interno un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas. El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias. El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos”.

### 2.2.2 Componentes del control interno

El control interno está diseñado para la efectividad y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplir las leyes y regulaciones aplicables, para esto

se debe tener en cuenta los cinco componentes que son: Ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Calle (2017) El ambiente de control enfatiza que es el ambiente que influye y controla las actividades de los miembros de la organización. Este entorno es la base de la gestión de riesgos empresariales, proporciona disciplina y estructura y también influye en todos los componentes de la gestión de riesgos. Una evaluación de riesgos forma la base para analizar e identificar los riesgos que son importantes para el logro de los objetivos y para decidir cómo gestionarlos.

Casal (2018) indica que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirve como mecanismo para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Aisa (2017) señala que información y la comunicación hacen referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización, identifique, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte Sánchez (2015) indica que todos los procesos deben ser monitoreados con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias, estas actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componente y principio están presentes y funcionando en la entidad.

### 2.2.3 Principios y Normativas del Control Interno

Estupiñan (2006), manifiesta que el control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, las medidas tomadas en una entidad para asegurar sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

#### 2.2.4 Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz (2007), Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que:

Las actividades subyacentes de cobro de efectivo pueden conceptualizarse como el conjunto de actividades necesarias para convertir un activo a la vista (reconocido o no) (crédito) en un activo circulante (uso del tiempo). Comienza con la existencia de un derecho representativo sobre una cuenta o valores cobrados, dando lugar a la recepción de efectivo o valores representativos de dinero (cheques o órdenes de pago).

#### 2.2.5 Rotación de la cartera

Las cuentas por cobrar a clientes (cartera), que es el objeto principal de este estudio, también se pueden analizar mediante indicadores "que sirven para mostrar las relaciones que existen entre los diferentes elementos de un negocio". balance contable; Se utiliza para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y desempeño de una entidad." (Hernandez M. E., 2013) "La

guía del analista financiero sobre qué hacer y cómo enfocarse en el trabajo final” (Hernández L.M, 2013)

Las razones financieras se utilizan para mostrar las relaciones entre los diferentes elementos del balance general; Se utiliza para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y rendimiento de una entidad. Uno de los indicadores que nos ayuda a entender la gestión de esta es la tasa de rotación de la cartera, que nos permite conocer el tiempo que se tarda en convertir los créditos en efectivo o en otra definición liquidez crediticia. entidad. También indica el período de tiempo que le toma a la entidad cobrar su cartera de clientes altamente endeudados.

#### 2.2.6 Participación de la cartera

Las cuentas por cobrar (cartera) hacen parte del activo corriente el cual se concibe “para designar el efectivo y otros activos o recursos comúnmente identificados como aquellos que se espera razonablemente realizar, vender o consumir durante el ciclo normal de operación de la empresa” (CCTCP, Concepto 360, 1996). Conocer la cantidad de esta y su porcentaje de participación en el activo nos permite conocer mejor la entidad y a su vez estar pendiente de este factor, también se puede saber si esta se encuentra en originando una excedencia lo que se nombra como “fondos ociosos”.

#### 2.2.7 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Las Normas Internacionales de Información financiera NIIF son un conjunto de normas emitidas por la junta Internacional de Estándares de Contabilidad IASB por su sigla en inglés. (García, Dueñas, & Mesa, 2017). En su trabajo dicen que la implementación de las NIIF es una

respuesta necesaria a los fenómenos económicos de la Globalización, y desde el año 2010 más de 120 países permiten y requieren el uso de estas normas las cuales que expide o indica el proceso de registros contables y de presentación de la información financiera de acuerdo al tipo de actividad empresarial.

(Palma, P., 2019). “Las normas internacionales de información financiera (NIIF), muestran la necesidad que deben ser implementadas para crear un conjunto de normas para que las empresas puedan realizar sus actividades económicas con otros países”. Las Niif buscan unificar el lenguaje contable para facilitar la comprensión, lectura de los estados financieros, su comparabilidad de un periodo a otro, y así permitir la entrada al negocio de inversionistas extranjeros, y de quienes estén interesados en invertir y para ello requieren saber la situación financiera real de la entidad, cosa que es posible con la aplicación de Niif pues la información allí se vuelve fiable y comparable.

#### 2.2.8 Informe COSO

El informe es un manual de control interno editado por el Instituto de Auditoría Interna de España en colaboración con la firma de auditoría Coopers & Lybrand. En auditoría interna, el trabajo final realizado es el informe de la Organización Patrocinadora de la Comisión Treadway (COSO), llamado así porque es el trabajo del Instituto Estadounidense de Contadores Públicos y la Asociación de Contadores Públicos Certificados. Estados Unidos, autorizado por el Instituto de Auditores Internos. Que cuenta con unos cincuenta mil miembros y opera en unos cincuenta países, el Instituto de Gestión y Contabilidad y el Instituto de Gestión Financiera. Las instituciones acreditadas son reconocidas y tienen una relación directa con el control interno.

Fue creado para uso de los consejos de administración de empresas privadas en España y países de habla hispana. Tiene un gran resumen de lo que son los controles internos, alcance, etc. A nivel internacional, ahora se considera un referente obligado en materia de control interno, tanto en las prácticas societarias como a nivel legislativo y educativo.

### 2.3. Marco legal

El Gobierno nacional desarrolló el proceso de reglamentación de la Ley 1314 de 2009, con la cual hace eco de las propuestas allí contenidas, una de ellas la referente a la aplicación de las normas internacionales en las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL). El CTCP en su “Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera” citó al IASB, organismo emisor de la norma internacional, y según el cual “las entidades sin ánimo de lucro pueden encontrar apropiado la utilización de las NIIF.

- Ley 1314 de 2009

Por lo tanto, se aceptan en Colombia principios y normas de contabilidad, información financiera y aseguramiento de la información, Autoridades Designadas, Procedimientos de Emisión y Organismos Responsables, y se identifican responsabilidades para la gestión del cumplimiento.

Artículo 1 Objeto de esta Ley. En los términos autorizados por esta Ley, el Estado podrá, bajo la dirección del Presidente de la República, a través de los órganos mencionados en esta Ley, intervenir en la economía, restringir la libertad económica y establecer normas de

contabilidad, información e información financiera. , un sistema unificado de productividad, competitividad y crecimiento de alta calidad, comprensible y aplicable en el país, sus dueños, directores y empleados, actuales o potenciales inversionistas, y la armonización de las actividades empresariales de la empresa que contribuyan a la toma de decisiones económicas por parte de los grupos de interés y otros nacionales o personas jurídicas extranjeras en aras de la naturaleza y la mejora. A tales efectos, emite normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información de conformidad con las condiciones establecidas por esta Ley para atender el interés común. Artículo 10. Participar en el proceso de elaboración de normas internacionales de contabilidad, preparación de estados financieros y aseguramiento de la información que lleven a cabo los organismos internacionales dentro de sus propios recursos y bajo la dirección del gobierno. A tal fin, la Ley autoriza el pago de cuotas de afiliación o membresía, regalías y cuotas de apoyo operativo a los respectivos organismos internacionales.

- Decreto 2649 de 1993

Artículo 1o. Definición. De conformidad con el artículo 6° de la ley 43 de 1990, “se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna”.

Artículo 45. Cuentas de orden de control. “Las cuentas de orden de control son utilizadas por el ente económico para registrar operaciones realizadas con terceros que por su naturaleza no afectan la situación financiera de aquél. Se usan también para ejercer control interno”.

Artículo 62. Cuentas y documentos por cobrar. “Las cuentas y documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito. Las cuentas y documentos por cobrar a clientes, empleados, vinculados económicos, propietarios, directores, las relativas a impuestos, las originadas en transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes, se deben registrar por separado”.

- Ley 87 de 1993

Artículo 1°.- Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Parágrafo. - El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y

procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Artículo 4°.- Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- b. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- c. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- d. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- e. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- f. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- g. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- h. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- i. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

De acuerdo con las leyes antes mencionadas, la empresa debe contar con un sistema de control interno basado en los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, donde se trabaje para las normas técnicas

que regulen esta actividad. Permitiendo la clarificación y control efectivo de todas las gestiones internas de la organización. Lo que amerita el estudio realizado y la propuesta basada en los diferentes aspectos legales antes señalados.

#### 2.4. Marco conceptual

- Control Interno: “Conjunto de métodos y procedimientos coordinados que adoptan las dependencias y entidades para salvaguardar los recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas”. (Vidales, 2003).
- Cartera: “Son las deudas que tienen los clientes de una entidad generadas por la venta o prestación de un servicio a crédito”.
- Contabilidad:” La base de las decisiones empresariales La contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esa información en estados (informes) y comunica los resultados a los tomadores de decisiones”. (Horngren, Harrison, & Smith Bamber, Contabilidad. Un enfoque aplicado a México, 2004)
- Administración: Conjunto ordenado y sistematizado de técnicas y procedimientos destinados a apoyar la consecución de los objetivos de la empresa en forma eficiente y eficaz. Los autores suelen identificar cuatro etapas en el proceso administrativo: planeamiento, organización dirección y control”. (Rodríguez, Diccionario de economía etimológico conceptual y procedimental, 2009)

- Controles Administrativos: “Los controles administrativos incluyen el plan de la organización (por ejemplo, el organigrama oficial que describe las relaciones jerárquicas), así como los métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones”. (Horngren, Sundem, & Elliot, Introducción a la Contabilidad financiera séptima edición, 2000)
- Controles Contables: Los controles contables abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes. (Horngren, Sundem, & Elliot, Introducción a la Contabilidad financiera séptima edición, 2000).
- Control: Acción que se pone en práctica para lograr los objetivos y metas propuestos en la planeación. Evaluación del desempeño que brinda retroalimentación de los resultados (Medina Correa, 2015).
- Tipo de régimen.: El régimen nos permite identificar a los clientes o deudores que tienen relación con los hospitales clasificándolos en dos, el régimen contributivo en el cual se encuentran los usuarios que cuentan con un salario y una parte del mismo es destinado al pago de aportes como salud y pensión, el otro régimen es el subsidiado que es cuando la población más vulnerable no tiene la posibilidad de pagar su afiliación a la salud y el Estado les da un subsidio para que les puedan prestar los servicios.
- Empresas

Este ítem se entiende como las empresas que llevan a cabo la afiliación de las personas, su debido registro y recaudo de las cotizaciones, también conocidas como Entidades Promotoras de Salud (EPS).

- Edades de cartera

Acá se relacionan los días que tiene la cartera vencida y el desglose de cada factura con su respectiva edad, menor a 30 días, entre 30 y 70, de 70 a 90 días, entre 90 y 180 días, de 180 a 360 días y mayor a 361 días. Con esta clasificación por rangos se pretende tener mayor claridad acerca de cuáles facturas ya están vencidas y cuales están próximas a vencer de acuerdo a lo que determina el cliente.

- Fecha de radicación

De la información brindada por la ESE Hospital regional san Andrés la fecha de radicado es la fecha en la que se presenta la factura ante la entidad responsable de pago (ERP).

- Número de la factura

Es un número único con el que se registra cada factura que se emite, este puede ser de forma automática si se están haciendo en un software de facturación o de lo contrario se puede hacer de forma manual, en el caso de estas entidades si se lleva el control de facturación en softwares.

- Valor de la factura, los abonos y el saldo

Como se ha de comprender, esta variable muestra el valor total en pesos que tiene cada factura, adicional se evidencian los abonos que han realizado las personas para disminuir la deuda como también hay algunos que no han hecho; por otro lado, se puede observar el saldo

que tiene cada factura con corte de 31 de diciembre de 2021, esto con la finalidad de tener actualizado el valor de estas.

- Contrato

En general, un contrato es un acuerdo que se lleva a cabo entre dos o más partes en donde se comprometen a cumplir sus obligaciones con una serie de condiciones, en el sector de la salud se cuentan con diferentes modalidades de contratación en las cuales se pactan unas obligaciones más específicas, también cómo van a ser los mecanismos de pago y esto es importante en gran parte para las IPS que son los que prestan los servicios un ejemplo de ello es el contrato por capitación.

- Facturas Sin Radicar

En este ítem se relacionan las facturas que aún no se han radicado en las EPS ya sea porque no se ha hecho una constante gestión por parte de los encargados de cartera o porque las Entidades Promotoras de Salud encuentran alguna inconformidad y la devuelven a las IPS.

- Glosas

Existe un valor de glosa cuando hay una no conformidad que impacta de manera negativa ya sea parcial o total el valor de la factura que se le haya emitido por el servicio prestado al paciente y esto lo detecta la entidad responsable del pago a la hora de hacer la revisión completa de los documentos que van anexos a la factura.

- Estado de la factura

En este indicador se relaciona el estado en el que se encuentra la facturación como por ejemplo radicada, no radicada, aceptada y objetada.

- Pagos pendientes por aplicar

Acá se relacionan los pagos que han hecho algunas entidades promotoras de salud a la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza pero que no se han aplicado a ninguna factura pendiente por cobrar debido a que no lo informan las EPS.

## 2.5.Sistema de hipótesis

Con la realización de la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar se identificará si los procesos de cobranza son los adecuados o si de lo contrario se recomienda modificarlos y determinar la incidencia que esto puede tener en los estados financieros y así aumentar la liquidez y rentabilidad de la empresa teniendo un ciclo de cobro que beneficie a la entidad.

## 2.6.Sistema de variables

### 2.6.1. Variable Independiente

- La evaluación al control interno de las cuentas por cobrar.

### 2.6.2. Variable Dependiente

- E.S.E Hospital regional san Andrés

### 2.6.2. Variable Interviniente

- Cuentas por cobrar y deudores

## **2.7. Matriz de operacionalización de variables**

Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Variables.

Parámetros	Descripción	Definición Conceptual	Operacionalización	Fuentes	Indicadores	Instrumentos
Variable Independiente	La evaluación al control interno de las cuentas por cobrar.	Evaluación a las cuentas por cobrar con la finalidad de determinar su incidencia en los estados financieros de la entidad	Análisis y diagnóstico de las actividades que realiza la empresa con relación al control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E	Primarias y secundarias	Técnicas y procedimientos del manual de procesos de las cuentas por cobrar.	Encuestas al área administrativa, contable y de facturación
Variable Dependiente	Estados Financieros	Informes que proveen información financiera de la empresa y sirven como guía para la toma de decisiones	Documentos que informan sobre la situación real económica y financiera de la empresa	Primarias y secundarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estado de situación financiera</li> <li>– Estado de resultados</li> <li>– Estado de flujo de efectivo</li> <li>– Estado de cambios en el patrimonio</li> </ul>	Aplicación y análisis de razones financieras

Variable Interviniente	Cuentas por cobrar y deudores	Deuda contraída por la compra a crédito de un bien o servicio	Deudas adquiridas por algunos de las ERP por los servicios de salud prestados a sus usuarios.	Primarias y secundarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estado de cartera: pendientes, vencidas y de difícil cobro</li> <li>– Análisis y calculo contable deterioro de cartera</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Técnica de circularización.</p> <p>Indicadores de gestión de cartera</p>
---------------------------	----------------------------------	--	--	----------------------------	--	---

### 3. Marco metodológico

#### 3.1 Tipo de investigación

##### - Tipo de investigación cuantitativa

Un enfoque cuantitativo Hernández, Fernández y Baptista (2010) destacan puntos importantes en la definición de este enfoque. El primer punto demuestra la capacidad de medir fenómenos, usar estadísticas, probar hipótesis y realizar análisis causales. El segundo punto es la secuencia de enfoques, razonamientos y conclusiones, el proceso de hacer un análisis de la realidad objetiva, y el punto final es la producción de resultados, el control de los fenómenos, la reproducción de las predicciones y las investigaciones. Este estudio de caso tiene puntos finales donde se utiliza el análisis de causa-efecto, se introducen enfoques secundarios y se obtienen resultados.

Además de analizar datos digitales para determinar la relación de cuentas por cobrar en los estados financieros, este estudio utiliza un tipo de investigación cuantitativa para recopilar información para identificar y comprender los procesos internos de una empresa Aplica a los Estados Financieros (Monje Álvarez 2011).

#### **3.2 Diseño investigativo o tipo de estudio**

El estudio propuesto será de diseño descriptivo, mediante la recopilación de información sobre la gestión de los registros contables, conociendo la situación real de la empresa a través del análisis de variables, y afrontando llevar a cabo un proceso de cobranza adecuado con foco en las cuentas por cobrar de la E.S.E. (Carrera Navarrete 2017).

### **3.3 Población**

La población es un grupo de todos los casos que presentan cierta similitud con respecto a un conjunto de particularidades (Hernández et al., 2014). “La población es el total de elementos de estudio que poseen las cualidades o particularidades requeridas para ser tomadas en cuenta como tal. Estos elementos pueden estar conformados por personas, objetos, hechos o fenómenos, que representan las cualidades necesarias para el desarrollo del estudio” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014).

La población de estudio que se tendrán en cuenta para la investigación y obtención de la información serán los encargados del área administrativa y contable, las cuales están integrada por: el Coordinador de cartera, la analista de cartera y el contador. Para un total de 3 (tres) personas. Dado que la población está conformada por un pequeño grupo de personas los resultados serán de tipo finito.

### **3.4 Muestra**

“La muestra es una parte de la población, un subconjunto de unidades que conforman un conjunto definido de acuerdo a sus características que se le conoce como población” (Hernández et al., 2014). Como la población está formada por un pequeño número de personas, la muestra será la misma población.

### **3.5 Diseño de instrumentos**

Los instrumentos para recoger y medir las observaciones en la investigación son los siguientes:

- a. La encuesta la cual se enviará haciendo uso de los medios digitales a las personas encargadas del área de cartera.
- b. Análisis documental. Fuentes bibliográficas, tesis relacionadas al tema y otros documentos.

### **3.6 Estudio de prueba piloto**

El presente estudio tuvo como finalidad medir la confiabilidad de los instrumentos a utilizar, donde se verificó la información brindada a través de cuestionarios, aun cuando estos hubieran sido aprobados por expertos o expertas. Anexo 1

### **3.7 Técnicas de recolección de datos**

Entre las técnicas de recolección de datos en la investigación son las siguientes:

- Observación: Es el arte de observar de cerca un fenómeno, evento o caso, captar información y registrarla para su posterior análisis. Es un elemento fundamental de

cualquier proceso investigativo, permitiéndonos ver la realidad de la empresa en cualquier situación en la que se encuentre, identificando así los principales problemas.

- Encuesta: “Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Tamayo, 2008). La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

### **3.8 Técnicas de análisis**

El proceso de registro, de codificación de los datos obtenidos, la técnica que se utilizará para su análisis y presentación:

- Análisis documental: Literal, lógico y descriptivo.

Análisis estadístico: Para la interpretación de las encuestas

## **4. Obtención de resultados**

4.1 Caracterizar el control interno para la gestión de las cuentas por cobrar

4.1.1 Aplicación de la encuesta al área de cartera de la E.S.E Hospital Regional San Andrés de Chiriguana.

Para llevar a cabo esta actividad se realizó una encuesta por formulario Google. Ver anexo 1

#### 4.1.2 Recopilación de datos a través de la aplicación de la encuesta.

En la primera semana se aplica la encuesta a los empleados la cual constaba de 7 preguntas dirigidas a los encargados del área de cartera de la E.S.E. Para brindar una síntesis de los resultados otorgados en el instrumento de validación, con un total de 5 encuestados.

#### 4.1.3 Tabulación y análisis de los resultados de la información recolectada identificando las principales fallas en el control interno de las cuentas por cobrar.

A continuación, se relata de manera continua los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento, acompañada del respectivo análisis, pregunta a pregunta.

1.- ¿Existe un control interno de las cuentas por cobrar?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	100%
No		0%
Total	5	100%

Análisis: el 100% de los entrevistados considera que la empresa cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar y procedimientos establecidos, sin embargo, algunas veces no se cumplen o se encuentran obsoletos.

2- ¿Cuentan con un manual de gestión de cartera?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Análisis: el 80% de los encuestados considera que el manual de gestión de cartera. No se

Actualizan con regularidad, por lo cual, se vuelve obsoleto y ha permitido que se presenten las debilidades existentes en las cuentas por cobrar. El 20% considera que si existen y se trabaja con ellas.

3.- ¿Cuáles son las fechas de vencimiento de la cartera?

Opciones	Frecuencia	%
30 días		
60 días	5	100%
90 días		
120 días		
Total	5	100%

Análisis: Para el 100% de los encuestados por medio de estas fechas se ha detectado el alto volumen de cuentas morosas y las debilidades presentadas por el departamento de cartera, en la insuficiente estrategia de la gestión de las cobranzas en los tiempos establecidos.

Si el contrato es por capitación, la Entidad Promotora de Salud de la EPS para ambos planes deberá pagar el 100% de la cuota mensual al Proveedor Autorizado previo al servicio. Para otros métodos, como Pay Per View, Diagnóstico Global Leads, se pagará un depósito de al menos el 50% del monto de la factura dentro de los 5 días posteriores a la fecha de envío. A falta de objeción o colusión, el saldo restante se liquidará dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la factura, siempre que se hayan recibido recursos del gobierno local en el caso del programa. De lo contrario, el pago deberá efectuarse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción del pago. El Ministerio de Salud reglamentará la denominada tasa de capitación, la forma y duración de las presentaciones, recepción, presentación y revisión de facturas, aclaraciones y respuestas a aclaraciones y pagos, así como normas transitorias. La hoja de términos se cancelará dentro de los 60 días posteriores a la oferta.”

4.- ¿Qué documentos respaldan o sirven de garantía de pago en los servicios prestados a los usuarios?

<b>Respuesta:</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Factura de prestación de servicios	5	100%
Total	5	100%

Análisis: Teniendo en cuenta la respuesta del 100% de los encuestados consideran que la factura corresponde a un título valor de respaldo del servicio prestado por la E.S.E. Estas son archivadas en el área de cartera una vez que han sido radicadas ante la ERP correspondiente.

2. . Indique los métodos de cobro utilizados.

---

Opciones	Frecuencia	%
Circularización de cartera		
Cobro persuasivo		
Cobro jurídico		
Cobro jurídico		
Cobro coactivo		
Todas las anteriores	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Análisis: El 100% de los encuestados consideran que los procesos llevados a cabo por la entidad para la recuperación y cobro de la cartera son pertinentes, es de aclarar que algunos de estos mecanismos son desarrollados tanto como empleados del área como por outsourcing especializadas en cobros coactivos.

¿Cuentan con un porcentaje de descuento por pronto pago como estrategia de cobro? si la respuesta es sí, indique cual:

Opciones	Frecuencia	%
SI		
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Análisis: para los encuestados la respuesta del 100% es que no cuentan con pronto pagos ya que manejan contratos de prestación de servicios modalidad evento y cápita, los que garantizan un pago en su mayoría de veces oportunos a la radicación que se efectuó mes a mes.

---

3. ¿ Considera conveniente realizar una evaluación al control interno de las cuentas por cobrar, indique el motivo de su respuesta?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	100%
No		
Total	5	100%

Análisis: el 100% señaló que para la entidad Es importante conservar la liquidez, por esto sería conveniente que se evalué al control interno en procesos inmersos dentro de este desafío, tales como las cuentas por cobrar, toda vez que el control interno consiste en la capacidad que deben tener los gerentes, los directivos o las personas responsables de implementar políticas o encaminar a la organización de aplicar estrategias que organicen y dirijan las actividades internas de la misma, por simples que sean, en el propósito de adaptarse a las exigencias del entorno y obtener así la eficacia en las gestiones operativas propias y el éxito en los procesos efectuados.

#### 4.2 Analizar el riesgo en los procesos de las cuentas por cobrar.

##### 4.2.1 Identificación del origen de las fallas detectadas en el control interno de las cuentas por cobrar.

Desde 2020, la empresa opera un sistema de control interno, en el cual se elaboran manuales para cada proceso, actividad de control y se notifican al ERP de cada empresa con el fin de controlar, identificar adecuadamente y de manera efectiva los riesgos. El análisis de riesgos en el proceso de cuentas por cobrar del hospital es esencial para garantizar que los ingresos se registren correctamente y que los pagos se cobren de las instituciones de manera oportuna. A continuación, se presentan algunos de los riesgos comunes en el proceso de cuentas por cobrar en los hospitales E.S.E en el condado de San Andrés y cómo mitigarlos.

**Errores de facturación:** Los errores de facturación son uno de los mayores riesgos en el proceso de cuentas por cobrar del hospital. Los errores pueden deberse a problemas con el software de facturación, errores de ingreso de datos o errores de validación de EPS. Para mitigar este riesgo, es importante desarrollar políticas y procedimientos claros para el proceso de facturación, capacitar adecuadamente a los empleados en el uso del software de facturación y establecer controles de verificación de seguros.

**Deudas incobrables:** otra gran amenaza para el control de las cuentas por cobrar en los hospitales es el riesgo de pérdidas de los deudores. Las cuentas incobrables pueden estar relacionadas con la liquidación de la empresa. Para reducir este riesgo, los hospitales pueden desarrollar políticas de cobro efectivas y planes de pago flexibles para organizaciones que no pueden pagar las facturas de inmediato. **Fraude:** El fraude es otro riesgo común en el proceso de cuentas por cobrar del hospital. Los empleados pueden informar gastos falsamente o crear cuentas ficticias para beneficio personal. Para mitigar este riesgo, los hospitales deben establecer

controles internos efectivos, incluida la segregación de funciones, la revisión periódica de las transacciones financieras y la capacitación adecuada del personal para detectar y prevenir el fraude.

**Pérdida de datos:** la pérdida de datos es un riesgo común en cualquier sistema de TI y puede ser particularmente problemático en el proceso de cuentas por cobrar de un hospital. Las fallas del sistema, los errores humanos o los ataques cibernéticos pueden causar la pérdida de datos. Para mitigar este riesgo, es importante implementar políticas y procedimientos sólidos de seguridad de datos, incluidas copias de seguridad periódicas, autenticación y controles de acceso, e implementar medidas de seguridad de TI efectivas.

4.2.2 Explicación de las consecuencias y los riesgos a los que conllevan cada uno de estos procesos.

Es crucial para las entidades monitorear de cerca sus cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de pérdidas, una de las responsabilidades fundamentales en el área de cuentas por cobrar, es asegurarse que las ERP estén pagando sus facturas en los tiempos estipulados en sus contratos. Una recomendación es contar con un reporte de antigüedad de saldos en el cual se detallen las facturas con sus respectivos adeudos y el tiempo de vencimiento.

No podemos permitir perder cuentas cobrables por no tener el contacto correcto de la persona que realizará el pago, por lo que es imprescindible contar con la información al día y estar al tanto de cambios, también es importante que haya una persona asignada al seguimiento, que cuente con toda la información que necesite del caso y tenga constante comunicación con la

entidad, esto al momento de hacer cruces de información de cartera y solicitar detalle de pago de las facturas.

Es muy importante que en el área asignen esta tarea a una persona que cuente con toda la información que se necesite del caso y que tenga constante comunicación con la ERP. Puede suceder que la entidad no conteste correos o llamadas por lo que es crucial no dejar de ser consistente en el seguimiento a la cuenta. Ocurriendo la pérdida de recursos que a mediano y largo plazo traerían consecuencias negativas que afectan la solidez de la entidad. Una situación como la recién planteada se puede determinar por medio de una evaluación al proceso que actualmente se lleva a cabo, determinando por medio de instrumentos adecuados donde se encuentra la falla que está causando el problema actual de deficiencia en la liquidez y aumento en la facturación incobrable a distintas ERP de esta manera se logra aportar recomendaciones para la solución la problemática citada.

#### 4.2.3 Selección de indicadores de control según la falla.

Uno de los indicadores que nos ayuda a comprender el manejo de esta, es la rotación de cartera, el cual permite conocer el tiempo que se tarda las cuentas por cobrar para convertirse en dinero o en otra definición el efectivo de la entidad. También se entiende como la duración que la entidad tiene al cobrar su cartera a las ERP.

En esta investigación luego de identificar todas las falencias y problemas que tiene el hospital se pretende otorgar soluciones y evitar que la cartera de la entidad aumente más, para esto hicieron un diagnóstico del proceso que llevaban con las cuentas por cobrar, definieron el manual de procedimientos y funciones para el sistema de cartera, establecieron el proceso de

cobro persuasivo y coactivo de cartera del Hospital regional san Andrés y por ultimo establecieron indicadores de gestión convenientes de la gestión financiera.

### 4.3 Determinar el deterioro de las cuentas por cobrar.

#### 4.3.1 Análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar

Tabla 3. Rotación de la cartera a corte de 31 de diciembre 2021 según edades.



Nit 892,300,175 - 4

**A 31 DE DICIEMBRE 2021**

Concepto	0 -30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	181 a 360 días	> a 360 días	Total
Régimen Contributivo	12.825.261	24.490.908	188.146.396	371.842.076	2.110.184.962	1.761.918.161	4.469.407.764
Régimen Subsidiado	145.800.284	401.295.251	1.269.912.148	2.357.819.080	8.877.612.450	10.085.486.385	23.137.925.597
SOAT - ECAT	826.295	35.050.061	143.446.124	28.269.881	215.919.873	812.193.174	1.235.705.407
Población pobre no asegurada (Secretarías Departamentales, Distritales y Municipales)	39.040.799	151.277.336	434.264.741	574.966.728	1.058.846.453	1.096.083.457	3.354.479.514
Medicina Prepagada	11.760.233	304.175	445.578	205.337	91.491	691.788	13.498.601
Ips Privadas y publicas	125.825.801	91.835.570	130.675.092	215.362.691	425.683.485	127.037.284	1.116.419.922
Régimen Especial	3.630.128	12.439.568	55.023.407	98.263.866	173.807.203	123.604.882	466.769.054
Riesgos Profesionales	4.400.422	3.281.387	5.884.706	10.427.182	24.304.290	35.113.469	83.411.456
Particulares	23.659.501	-	-	-	-	8.348.097	32.007.598
Otros deudores sin identificar	-	-	-	(1.930.696.826)	(3.378.719.446)	(4.344.067.859)	(9.653.484.132)
<b>Total</b>	<b>367.768.724</b>	<b>719.974.255</b>	<b>2.227.798.191</b>	<b>1.726.460.013</b>	<b>9.507.730.761</b>	<b>9.706.408.836</b>	<b>24.256.140.781</b>

Se observa en este cuadro la facturación categorizada por edades, posibilita comparar varios datos individuales, que en cuanto a las edades la cartera con vencimiento de más de 360 días presenta una cifra más elevada con respecto a las otras cuentas por cobrar esto se debe a que muchas empresas entraron en liquidación dentro de las cuales están Cafesalud, Comparta, Medimas, Cruz Blanca, Coomeva, Saludvida, ambuq, entre otras.

Es importante saber acerca de este parámetro ya que se puede evidenciar rápidamente que son las empresas que presentan altas cifras y también que ya pasan a ser cuentas de difícil cobro puesto que las declaran como entidades no rentables y que no cumplieron con el decreto 2702 de 2014 el cual informa en sus artículos 6 y 7 que “como requisito para la autorización de las Entidades Promotoras de Salud el de acreditar el margen de solvencia que asegure la liquidez y solvencia de la entidad promotora de salud y tener un capital social o fondo social mínimo que garantice la viabilidad económica y financiera de la entidad” (Cardenas,2014).

En este parámetro se tiene una cartera de \$ **(9.653.484.132)** lo cual se ve reflejado en las cuentas de otros deudores sin identificar ya que son pagos sin aplicar porque no se ha identificado la entidad pagadora, afectando esto la cartera de manera negativa. A la hora de las EPS hacer los pagos a esta ESE, ellos no informan cuales son las facturas que están cancelando y por ende la persona encargada de la cartera no puede hacer el cruce de los pagos con las respectivas facturas y esto hace que el valor de la cartera no disminuya. Lo que hace la ESE es dejar esos pagos como giros pendientes por aplicar y llevarlo a la cuenta 131985 como un saldo negativo para que a la hora de presentar la información contable salga menos ese valor de los pagos pendientes por aplicar.

Por otro lado, se observa que las cuentas por cobrar de mayor valor son las que tienen un vencimiento de mayor a 360 días, estas en su mayoría pertenecen al régimen subsidiado.

4.3.2 Evolución del tiempo que tomara recuperar la cartera. Una de las fallas identificadas para este punto está en que la ESE a corte de 31 de diciembre de 2021 cuenta con facturación pendiente por radicar por un valor de \$2.017.071.080, seguimiento que debe realizar el área de facturación y radicación de cuentas médicas, ya que no han sido eficientes en el proceso, esto para que no se excedan los límites de tiempo de radicar una factura y así mismo no estén en riesgo de tener facturas de difícil cobro, tener que llegar al límite de deteriorar o provisionar la cartera por no recuperar el pago de dichas facturas sin radicar después de vario tiempo.



Grafico 1. Facturas sin radicar de la cartera a corte de 31 de diciembre 2021.

En este grafico se relacionan las EPS con mayor volumen de facturas sin radicar ya sea porque no se ha hecho una constante gestión por parte de los encargados de radicación o porque las Entidades Promotoras de Salud encuentran alguna inconformidad y la devuelven a las IPS. Proceso que será difícil para el área de cartera y radicación ya que no cuentan con la mayoría de las facturas sin radicar ya que han realizado cambio de software en diferentes ocasiones.

Tabla 4. Composición de la cartera a corte de 31 de diciembre 2021.

<b>Composición de cartera a 31 de diciembre 2021</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
<b>Total Cartera</b>	<b>\$24.256.140.781</b>
Entidades en Liquidación	\$3.699.842.017
Difícil Recaudo	\$10.598.379.145
Pendiente de Radicar	\$ 2.017.071.080
Pagos por aplicar de la Vigencia 2021	\$118.479.012
<b>Para Gestión de Cobro</b>	<b>\$7.822.369.528</b>

Además, otra falencia que se tiene es que hay muchos pagos que hacen las EPS y nunca informan ni hacen soporte de cuáles son las facturas a las que se deben aplicar esos pagos, entonces lo que se hace es aplicarlo a la del mes que hayan realizado el respectivo pago, pero en muchos casos quedan saldos pendientes por identificar y esto hace que siga creciendo la cartera en vez de disminuir como debería ser.

Por otro lado, y en la búsqueda de la efectividad de los procesos se analizan los saldos contables de la cuenta **131980 giros por identificar o abonos por formalizar** para los ajustes pertinentes con el propósito de disminuir el valor del saldo reportado en Balance. (\$118.479.012). Teniendo en cuenta los cruces de información trabajados con las ERP.

4.3.3 Implementación de diversas etapas de cobro. Es preciso mencionar que la E.S.E realiza constantemente acercamientos con cada uno de los deudores a fin de poder cruzar y confrontar los saldos, y de esta manera lograr un mayor flujo de recursos para la entidad.

Estos procesos se realizan cada dos meses, con cortes diferentes para lograr abarcar la radicación de los meses anteriores de las facturas.

Las actividades de cobro se realizan de la siguiente manera:

- **Cobro Persuasivo:** llamadas, conciliaciones, contables, oficios, plan de visitas y acuerdos de pago
- **Cobro Prejurídico:** oficios: estudio de títulos por edades, ubicación del deudor, requerimientos de pago y acuerdos de pago.
- **Cobro Coactivo:** providencias o resoluciones de declaración de deuda, mandamiento de pago, indagación de bienes, acuerdos de pago, ordenar ejecución de embargo y secuestro de bienes y remate.
- **Cobro Jurídico:** procederá en los casos que se presenten demandas contencioso administrativas por excepciones

Tabla 5. Circularización de la cartera con corte a 31 de agosto 2021.

<b>Entidad</b>	<b>Fecha corte</b>	<b>Fecha notificación</b>	<b>Fecha respuesta</b>	<b>Fecha conciliación</b>	<b>Valor</b>
Zúrich	31/08//2021	12/09/2021	24/09/2021	9/10/2021	<b>119.056.567</b>
Mapfre Colombia	31/08//2021	12/09/2021			<b>35.679.716</b>
Mundial De Seguros	31/08//2021	12/09/2021	22/09/2021	4/10/2021	<b>319.311.589</b>
Positiva	31/08//2021	12/09/2021	14/09/2021		<b>6.128.846</b>
Seguros Bolívar	31/08//2021	12/09/2021	14/09/2021	14/09/2021	<b>13.277.238</b>
Seguros Del Estado	31/08//2021	12/09/2021	16/09/2021		<b>119.208.217</b>
Suramericana ARL	31/08//2021	12/09/2021	16/09/2021		<b>11.362.245</b>
Libery Seguros	31/08//2021	12/09/2021	12/09/2021		<b>11.523.489</b>
Asmet Salud Eps S.A.S	31/08//2021	12/09/2021	26/09/2021	6/10/2021	<b>315.099.868</b>
Cajacopi Atlántico	31/08//2021	12/09/2021	24/09/2021	24/09/2021	<b>7.727.694.993</b>
Nueva Eps S.A.	31/08//2021	12/09/2021	22/09/2021	23/10/2021	<b>3.992.514.601</b>
<b>Total circularizado</b>					<b>12.670.857.369</b>

4.4 Recomendar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés- Chiriguana.

4.4.1 Explicación de los conceptos básicos que componen el control interno de las cuentas por cobrar, para determinar el alcance que tiene esta actividad frente al éxito de las organizaciones. Dada la complejidad y el volumen de las transacciones financieras en el entorno de la atención médica, los controles internos de las cuentas por cobrar de los hospitales son particularmente importantes. Aquí hay algunas herramientas y técnicas que pueden ayudar a los hospitales a mantener controles internos efectivos sobre sus cuentas por cobrar:

**Políticas y Procedimientos:** El hospital debe tener políticas y procedimientos claros para el control de las cuentas por cobrar. Estos pueden incluir políticas de facturación, evaluaciones de riesgo crediticio, procedimientos para presentar reclamos a compañías de seguros y procesos de seguimiento de deudores.

**Registros de facturación y ventas:** Es muy importante que un hospital cuente con un sistema eficiente de registro de facturación y ventas. Las facturas deben ser precisas y completas y los registros de ventas deben estar completos. Las organizaciones deben asegurarse de que se registre toda la información de la transacción, incluida la fecha de la transacción, el paciente, el monto de la transacción y los servicios prestados.

**Gestión de cuentas por cobrar:** un hospital debe tener un proceso eficaz de gestión de cuentas por cobrar. Esto puede incluir el seguimiento de pagos, la implementación de planes de pago, el envío de recordatorios de pago y la ejecución de acuerdos de pago para garantizar una gestión eficaz de las cuentas por cobrar.

**Conciliación de cuentas:** la conciliación de cuentas es una herramienta de control interno importante para las cuentas por cobrar del hospital. El hospital debe asegurarse de que todas las cuentas por cobrar registradas en el sistema contable correspondan a los pagos recibidos y la documentación de

respaldo. Tecnología: los hospitales pueden utilizar la tecnología para mejorar los controles internos de cuentas por cobrar.

Esto puede incluir el uso de sistemas automatizados de facturación y gestión de cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y precisión del proceso. En resumen, mantener controles internos efectivos de cuentas por cobrar en un hospital requiere implementar políticas y procedimientos claros, una evaluación crediticia efectiva, sistemas efectivos de facturación y contabilidad de ventas, administración efectiva de cuentas por cobrar, conciliación de cuentas y el uso de tecnología para mejorar la eficiencia y la precisión. tus procesos.

4.4.2 Descripción de las diferentes herramientas y métodos para el control interno de las cuentas por cobrar. El control interno de las cuentas por cobrar en un hospital es esencial para asegurar que los ingresos se registren correctamente y que se puedan recuperar los pagos de los pacientes de manera oportuna. A continuación, se describen algunas herramientas que se pueden utilizar para el control interno de las cuentas por cobrar en un hospital:

Software de gestión de facturación: El software de gestión de facturación es una herramienta informática que ayuda a los hospitales a mantener un registro de las cuentas por cobrar. Permite a los empleados rastrear los pagos de las entidades y generar informes que ayudan a identificar tendencias en el proceso de facturación.

**Verificación de las afiliaciones:** La verificación de afiliación es una herramienta importante para el control interno de las cuentas por cobrar. Los hospitales pueden verificar la cobertura de afiliación de los pacientes antes de prestar servicios médicos, lo que reduce la probabilidad de que se produzcan errores en la facturación.

**Políticas de cobro:** Las políticas de cobro son las directrices establecidas por los hospitales para la recuperación de los pagos de las entidades. Estas políticas deben establecer los plazos para los pagos, los cargos por intereses moratorios y los procedimientos para la cobranza de las cuentas vencidas.

**Capacitación del personal:** La capacitación del personal es esencial para garantizar que los empleados de la E.S.E comprendan las políticas y procedimientos establecidos para el control interno de las cuentas por cobrar. También es importante capacitar a los empleados en el uso del software de gestión de facturación y en la verificación de afiliaciones.

**Auditorías internas:** Las auditorías internas son una herramienta importante para el control interno de las cuentas por cobrar. Permite a los hospitales identificar áreas de mejora en el proceso de facturación y asegurar que se estén cumpliendo las políticas y procedimientos establecidos.

**Análisis de datos:** El análisis de datos es una herramienta poderosa para el control interno de las cuentas por cobrar. Los hospitales pueden utilizar esta herramienta para identificar tendencias y patrones en el proceso de facturación, lo que les permite tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar el proceso y reducir los errores en la facturación.

#### 4.4.3 Exposición de los beneficios y ventajas de una buena gestión de las cuentas por cobrar.

Una buena gestión de las cuentas por cobrar en un hospital puede proporcionar numerosos beneficios y ventajas, incluyendo:

**Mayor flujo de efectivo:** Una buena gestión de las cuentas por cobrar puede ayudar a garantizar que las ERP paguen sus facturas de manera oportuna, lo que a su vez mejora el flujo de efectivo del hospital. Esto puede ser especialmente importante para hospitales que dependen de los pagos de las EPS para financiar sus operaciones.

**Reducir las deudas incobrables:** una buena gestión de las cuentas por cobrar también puede ayudar a reducir las pérdidas a través de evaluaciones crediticias eficaces y un seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar. Esto reduce el tiempo y los recursos gastados en la recuperación de deudas incobrables. **Mayor eficiencia y productividad:** una buena gestión de las cuentas por cobrar puede mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados al reducir el tiempo dedicado a gestionar y cobrar las deudas incobrables. Esto libera tiempo y recursos para centrarse en otras tareas importantes. **Rentabilidad mejorada.** Finalmente, una buena gestión de las cuentas por cobrar puede garantizar que los ingresos se registren y cobren de manera

oportuna y eficiente, aumentando la rentabilidad del hospital. Esto ayuda a garantizar que los hospitales tengan los recursos financieros que necesitan para continuar brindando atención de calidad a los pacientes. recursos administrativos.

## **5. Recursos administrativos**

### **5.1 Recursos humanos**

Para la elaboración de este proyecto estuvo a cargo del director Carlos Fabián Rico Rojas, quien oriento el proceso de elaboración y desarrollo del estudio.

Contamos con el apoyo del contador Diego Andrés Pertuz, quien confirmó la confiabilidad y factibilidad de las herramientas utilizadas para la recolección de información.

El Agente especial interventor y Representante Legal de la E.S.E Hospital regional san Andrés, su función dentro de la investigación fue permitir el acceso a la información general de la empresa.

## 5.1 Recursos institucionales

1. Bases de datos de la Biblioteca Eduardo cote Lamus de la UFPS.

## 5.3 Presupuesto

Tabla 6. Presupuesto

Concepto	Solicitado a la Universidad	Solicitado a la empresa	Aportado por el estudiante y/o director.	Total
<b>INGRESOS</b>				<i>2.300.000</i>
1. Personal				
1.1 Estudiante: Shirly Yineth Ditta			2.300.000	
1.2. Director: Fabián Rico Rojas				
<b>GASTOS</b>				<i>2.300.000</i>
2. Herramientas tecnológicas, internet, energía eléctrica			1.100.000	
4. Materiales, papelería, fotocopias e impresiones.			550.000	
3. Asesorías			350.000	
4. Viáticos			150.000	
5. imprevistos			150.000	

## 5.4 Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)

Tabla 4. Cronograma de Actividades

Fases	N°	Actividades	Segundo semestre del 2022			
			mes uno	mes dos	mes tres	mes cuatro
1. Caracterizar el control interno para la gestión de las cuentas por cobrar.	1	Elaboración de una encuesta.				
	2	Recopilación de datos a través de la aplicación de la encuesta.				
	3	Tabulación y análisis de los resultados de la información recolectada identificando las principales fallas en el control interno de las cuentas por cobrar				
2. Analizar el riesgo en los procesos de las cuentas por cobrar.	4	Identificación del origen de las fallas detectadas en el control interno de las cuentas por cobrar.				
	5	Explicación de las consecuencias y los riesgos a los que conllevan cada uno de estos procesos.				
	6	Selección de indicadores de control según la falla.				

3. Determinar el deterioro de las cuentas por cobrar.	7	Análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar.				
	8	Evolución del tiempo que tomara recuperar la cartera.				
	9	Implementación de diversas etapas de cobro.				
4. Recomendar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés-Chiriguáná.	10	Explicación de los conceptos básicos que componen el control interno de las cuentas por cobrar, para determinar el alcance que tiene esta actividad frente al éxito de las organizaciones.				
	11	Descripción de las diferentes herramientas y métodos para el control interno de las cuentas por cobrar.				
	12	Exposición de los beneficios y ventajas de una buena gestión de las cuentas por cobrar.				

## Conclusión

Para concluir la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, es importante destacar que el control interno es esencial para garantizar la integridad, confiabilidad y precisión de la información financiera. Un control interno efectivo puede reducir los riesgos de errores y fraudes, mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de negocio y proteger los activos de la entidad.

Durante la evaluación, se han identificado fortalezas y debilidades en el control interno de las cuentas por cobrar, y se han recomendado medidas correctivas para mejorar el control interno en los procesos.

Luego de la evaluación de los sistemas de control en las cuentas por cobrar de la E.S.E Hospital Regional San Andrés, se concluyó que la falta de aplicación de los procesos del manual de gestión de cartera y controles no documentados generarían debilidades internas que, de acuerdo con lo anterior, de no ser mitigadas Estas falencias, que serán riesgos, podrán ser amenazas u obstáculos para el logro de las metas y objetivos propuestos.

Es importante destacar que la evaluación del control interno es un proceso continuo y que los controles internos deben ser revisados y mejorados periódicamente para asegurar que sigan siendo efectivos. En resumen, una adecuada evaluación y gestión del control interno de las cuentas por cobrar contribuirá a una mejor gestión financiera y a la protección de los intereses de la E.S.E.

## Recomendaciones

Una recomendación importante en relación a la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar es la implementación de un monitoreo constante y una revisión periódica de los controles internos establecidos.

Además, es recomendable que se realice una capacitación constante al personal encargado de la gestión de las cuentas por cobrar, para que puedan identificar y manejar correctamente los riesgos asociados con estas actividades.

Otra recomendación es mejorar el uso de los sistemas tecnológicos de la información para optimizar la eficiencia y precisión de los procesos de las cuentas por cobrar. Esto incluye la automatización de procesos y la implementación de controles de acceso y seguridad para proteger la información confidencial.

Finalmente, es importante establecer un sistema de reporte y seguimiento de las deficiencias identificadas en la evaluación del control interno, para asegurar que se tomen las medidas necesarias para corregir las debilidades identificadas y prevenir futuros problemas.

## Referencias bibliográficas

- Ayala, Sara Inés (2015) libro 1 contabilidad básica general un enfoque administrativo y de control interno. Colombia, Tomado de:  
[https://www.academia.edu/42108438/CONTABILIDAD\\_B%C3%81SICA\\_GENERAL\\_Un\\_enfoque\\_administrativo\\_y\\_de\\_control\\_interno\\_LIBRO\\_I](https://www.academia.edu/42108438/CONTABILIDAD_B%C3%81SICA_GENERAL_Un_enfoque_administrativo_y_de_control_interno_LIBRO_I)
- Kelly Johana Rivera (2020) Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S Recuperado de:  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)
- Sagobal Silva Leidy (2022) diagnóstico de cuentas por cobrar (cartera) de los hospitales E.S.E nuestra señora del Carmen y E.S.E municipal de Soacha julio cesar Peñaloza con el apoyo de la herramienta de analítica de datos power bi. Recuperado de:  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/27057/PROYECTO%20DE%20GRADO-%20TESIS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Plazas Luis & Nieves Lombo María (2021) Evaluación del sistema de control interno del área de facturación y cartera en la entidad hospitalaria central de urgencias Louis Pasteur. Recuperado de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35092/4/2021\\_evaluaci%C3%B3n\\_sistema\\_control.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35092/4/2021_evaluaci%C3%B3n_sistema_control.pdf)
- Meneses Huaccharaqui Evelyn & Cornelio Picho Kenin Evelin (2018) “Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017” Obtenido de:  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1639/Evelyn%20Meneses\\_Kenin%20Cornelio\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1639/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Castro Julián (2014) Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por Recuperado de cobrar Recuperado de:  
<https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-%20cobrar>
- Carrera Navarrete Shirley (2017) “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). “Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO”. España: Editorial Díaz de Santos. Tomado de: [https://nanopdf.com/download/los-nuevos-conceptos-del-control-interno-informe\\_pdf](https://nanopdf.com/download/los-nuevos-conceptos-del-control-interno-informe_pdf)
- Zoar Esaú Santisteban Juárez (2012) evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicio de combustible de acuerdo con el modelo coso. De Universidad De San Carlos De Guatemala. Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4225.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4225.pdf)
- Feijoo, J. (2020). Auditoria en el componente cuenta por cobrar de la empresa Equinoxio S.A. (Examen Complexivo, Universidad técnica de Machala). Machala, Ecuador. Tomado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/15910>
- García, S. Dueñas, R. & Meza, A. (2017). Una Interpretación estratégica de las NIIF para pymes en Bogotá. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 9(1), 141-155. Tomado de: <https://doi.org/10.22335/rlct.v9i1.371>
- Guerrero, L. & Osorio, N. (2020). Auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la empresa Sida S.A. al 31 de marzo de 2020 (Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia). Ibagué, Colombia. Tomado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/34195>
- López, C. (2016). Control interno a los procesos del área de cartera de la sociedad médica del oriente Ltda., en el municipio de Saravena (Trabajo de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Arauca. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17022>
- López, V. & Viasus, A. (2020). Aplicación de las NIIF en Colombia comparado con Uruguay. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/16676>
- Guevara Polo (2020) La presente investigación tiene por objetivo determinar las cuentas cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R E.I.R.L. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6701>
- Palma, P. (2019). Análisis de la NIIF para pymes: provisiones y contingencias en la Empresa DISTPROLABECUADOR S.A. (Proyecto de Grado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1351>

Ordoñez Balón (2021) Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial. Recuperado de:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>

Villadiego, C. (2020). Control interno en la cuenta comercial por cobrar (cartera) en el almacén veterinario mi corral y/o Raúl Fernando Pérez Sánchez año 2018 en el municipio de Montería. (Trabajo de grado, Universidad cooperativa de Colombia). Montería, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/20328>

Yagual, J. & Lozano, M. (2019). Investigación a las cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Guayaquil, Ecuador. Tomado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cuentas-cobrar-sistelesasa.html>

Ruiz Núñez, D. M., & Carvajal Mazuera, L. P. (2013). Sistema de Gestión de Cartera en el Hospital Departamental San Rafael E.S.E de Zarzal - Valle. Obtenido de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/10971/0497175.pdf?sequence=1>

## Anexos de la investigación

### Anexo 1. Cuestionario.

Encuesta al área de cartera de la E.S.E Hospital Regional San Andrés de Chiriguaná
Datos básicos
Razón Social de la empresa
NIT
Nombres y apellidos
cuestionario
<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrNIIMwMsQTD4mY2IWJ1FvqrvdbEsnkbTJHvSBrGXnFHiTIw/viewform?usp=pp_url">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrNIIMwMsQTD4mY2IWJ1FvqrvdbEsnkbTJHvSBrGXnFHiTIw/viewform?usp=pp_url</a>
Enlace formulario de Google
La información allí presentada será utilizada únicamente con fines académicos
1. ¿Existe un control interno de las cuentas por cobrar?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2. ¿Cuentan con un manual de gestión de cartera?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3. ¿Cuáles son las fechas de vencimiento de la cartera?

<input type="checkbox"/> 30 Días
<input type="checkbox"/> 60 Días
<input type="checkbox"/> 90 Días
<input type="checkbox"/> 120 días
4. ¿Qué documentos respaldan o sirven de garantía de pago en los servicios prestados a los usuarios?
Indique su respuesta:
5. Indique los métodos de cobro utilizados
<input type="checkbox"/> Circularización de cartera
<input type="checkbox"/> Cobro persuasivo
<input type="checkbox"/> Cobro prejuridico
<input type="checkbox"/> Cobro jurídico
<input type="checkbox"/> Cobro coactivo
<input type="checkbox"/> Todas las anteriores
6. ¿Cuentan con un porcentaje de descuento por pronto pago como estrategia de cobro? si la respuesta es sí, indique cual
Indique su respuesta:
7. Considera conveniente realizar una evaluación al control interno de las cuentas por cobrar, indique el motivo de su respuesta
Indique su respuesta: