



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS  
DEL PERÚ.**

**CASO: CLÍNICA MIRAFLORES SAC - PIURA, 2015.**

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

**AUTORA**

**BACH. LILIAN YANETH CORDOVA LUDEÑA**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS  
DEL PERÚ.**

**CASO: CLÍNICA MIRAFLORES SAC - PIURA, 2015.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

**Mgr. Donald Savitzky Mendoza**  
**Presidente**

**Mgr. Jannyna Reto Gómez**  
**Secretaria**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera logrando cumplir con éxito mis metas trazadas.

A mis padres Santos Micaela (en el cielo) y Santos por ser el pilar fundamental y apoyarme en todo momento, amigos por contribuir al desarrollo de mis aprendizajes.

A mi asesora de tesis Mg. María Fany Martínez Ordinola por su invaluable apoyo y dedicación en el desarrollo del Taller.

## **DEDICATORIA**

A mi Novio por el apoyo incondicional y acompañarme en este arduo camino compartiendo conmigo alegrías y fracasos, demostrándome cada día que puedo contar con él siempre.

A Uladech Católica y a todos mis maestros quienes me dieron la oportunidad y nunca desistieron al enseñarme sus aprendizajes, quienes depositaron su confianza en mí, contribuyendo a convertirme en una profesional.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015. La Metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, la técnica aplicada fue la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes:

Respecto a la revisión bibliográfica: según los autores citados se concluye que, en el Perú es importante contar con un Sistema de Control Interno, establecer procesos y hacer de conocimiento a todos los involucrados, ya que ayudará a corregir problemas e inconvenientes que se den dentro del corto y largo plazo.

Respecto a la aplicación del caso: Clínica Miraflores S.A.C. Finalmente se concluye que: la Clínica no cuenta con un Departamento de Control Interno Administrativo, pero si se aplica el Sistema de Control Interno, ya que cuenta con profesionales capacitados que tienen a cargo las funciones de hacerlo cumplir.

**Palabras Clave:** Control interno administrativo, Sector salud, Clínicas.

## **ABSTRACT**

The research was general objective: To describe the main features of the Administrative Internal Control Private Clinics and the Miraflores Peru SAC Clinic - Piura, 2015. The methodology was not experimental, descriptive, bibliographical, documentary and case design, technique applied was the survey - interview and as a tool for information gathering bibliographic records and a pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied to the manager and / or legal representative of the company under study were used, obtaining as main results the following :

Regarding the literature review: the authors cited concludes that, in Peru is important to have an Internal Control Systems, establish processes and make knowledge to everyone involved, as it will help correct problems and disadvantages are given in short and long term.

Regarding the application of the case: Clinical Miraflores S.A.C. Finally it is concluded that: the clinic does not have a Department of Internal Administrative Control, but if the Internal Control System applies as with trained professionals who are in charge of the functions of enforcement.

**Keywords:** Administrative Internal Control, Health Sector, Clinics.

## CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Locales	11
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Marco Conceptual	38
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
3.1 Diseño de la investigación	41
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	41
3.3 Técnicas e instrumentos.	41
3.4 Operacionalización de Variables	41
3.5 Matriz de Consistencia	43
3.6 Plan de análisis	44
3.7 Principios Éticos	44
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>45</b>
4.1 Resultados	45
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	45
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	48
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	52
4.2 Análisis de resultados	59
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	59
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	62
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	71
<b>V. CONCLUSIONES.</b>	<b>74</b>
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	74
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	76
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	78
5.4. Recomendaciones	79
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>80</b>
6.1 Referencias bibliográficas	80
6.2 Anexos	85

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1</b> Objetivo específico 1 .....	45
<b>Cuadro 2</b> Objetivo específico 2 .....	49
<b>Cuadro 3</b> Objetivo específico 3 .....	53

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según **Torres y Huacles (2015)**. Para Ojo-público.com identificó a los ocho grupos económicos que desde el 2011 compiten por la concentración de clínicas, centros médicos y laboratorios para disputarse las ganancias de la atención de dos millones de pacientes del sector privado de la salud. Credicorp y Breca dominan un negocio que maximiza sus ingresos mientras toman el control de todos los eslabones de la asistencia médica de los usuarios. Chile y Colombia la prohíben por los incentivos perversos de lucro a costa de la salud del público. Sin embargo, en nuestro país siguen este proceso el Grupo Salud del Perú, Mapfre, La Positiva-Sanitas, Cruz Blanca y las corporaciones San Pablo y Ricardo Palma.

Hace una década, la creación de una clínica en el Perú dependía de un grupo de médicos emprendedores con un capital suficiente para abrir una empresa y prestar sus servicios. Eran tiempos en los que las tarifas impuestas a los pacientes y las ganancias por las atenciones las acordaban los representantes de las clínicas y las aseguradoras. Sin embargo, el escenario cambió en el 2011, cuando dos poderosos holdings financieros del país, Credicorp y Breca, que ya eran propietarios de las más grandes empresas de seguros, empezaron a comprar clínicas, laboratorios y centros médicos. Desde entonces, la cadena de atención del sistema privado de salud empezó a concentrarse en pocas manos y a convertirse en un modelo de negocio en el que están claros los beneficios millonarios para las corporaciones, pero no para los usuarios.

En los últimos cinco años ocho poderosos grupos económicos, liderados por Credicorp y Breca, entraron en una competencia de alianzas y adquisiciones de empresas para disputarse las ganancias por la cobertura y asistencia médica de los cerca de dos millones de pacientes del sector privado. Un mercado menor si lo comparamos con los 10.5 millones de asegurados en Essalud, pero que crece a una tasa anual de entre 10% a 12% desde el 2012, según estudios de la consultora Total Market Solutions (TMS).

**Araujo (s.f.).** Para su investigación “La importancia de la atención al cliente en el sector salud” precisó que en la actualidad, varios centros de salud en el Perú vienen aplicando diversas estrategias de crecimiento con éxito. Es el caso de las clínicas Internacional, Angloamericana y Ricardo Palma, que de acuerdo a América Economía han logrado una buena gestión que les ha permitido ubicarse en las posiciones 15, 21 y 22, respectivamente dentro del conjunto de organizaciones de este tipo que existen en la región latinoamericana. A pesar del éxito alcanzado por estas organizaciones, existe un aspecto en el que aún se debe seguir trabajando, en general, en todo el sector salud. Se trata del sistema de atención al cliente.

Una de las quejas más frecuentes de las personas que acuden a los centros de salud, en especial, los hospitales y las clínicas, es el poco cuidado que varios de ellos tienen en los sistemas de atención al cliente, y por lo tanto, en su calidad. Si bien estos centros pueden ser calificados como empresas de servicios cuyo principal objetivo es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan

obtener resultados satisfactorios, es decir, mejorar su salud, los pacientes pueden sentirse sumamente afectados en situaciones diversas. Ellos pueden verse afectados, tanto por el personal administrativo con el que tienen contacto cuando deben separar una cita, realizar un pago o solicitar información diversa, como por el personal de salud, sean doctores, enfermeras o técnicos, cuando tienen que acudir a ellos para realizar algún tipo de examen médico.

Por lo anteriormente expresado, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: **¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y de la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015?**

Siendo el Objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.

Y los objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú.
2. Describir las principales características del control interno administrativo en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.
2. Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.

Finalmente la investigación se justifica: debido a que el control interno es de vital importancia en las empresas ya sean grandes o pequeñas, públicas o privadas con o sin fines de lucro como es el caso de la Clínica Miraflores S.A.C, que es una entidad privada que brinda servicios de salud y en este contexto el control interno establece parámetros para que los procesos administrativos, los contables y financieros se ejecuten eficientemente y que contribuyan al logro de los objetivos, también ayuda a la detección de irregularidades y errores que se presenten durante cada periodo.

**Desde el punto de vista social:** Las clínicas han ido evolucionando constantemente cada año con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, brindándoles los servicios de salud y las prestaciones económicas y sociales, basadas en los principios de solidaridad, equidad y calidad para sus pacientes que acuden día a día.

Por ello hoy en la actualidad las entidades de salud privada, cuenta con la calidad, calidez y valores de su personal y con una red de establecimientos de salud y centros de alta especialización adecuadamente equipados.

**Desde el punto de vista económico:** EL aumento de la población y la capacidad de Pago ha logrado que una parte de la población adquiera seguros como EPS (entre ellas Rimac, Pacifico, Positiva y otras), acudiendo atenderse, ya sea a través de las pólizas adquiridas o en forma particular en las diferentes clínicas privadas, siendo un esquema lucrativo para los propietarios de estas entidades que brindan servicios de salud y las empresas EPS.

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá que los estudiantes a futuro puedan obtener base para desarrollar los trabajos de investigación profundizando el conocimiento acerca del control Interno, así como fuente de consulta para público en general.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **2.1.1 Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Canizales (2014).** En su investigación “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico” Preciso que los beneficios que aporta a las empresas tener un sistema de control son: anticiparse a problemas futuros, controlar la evolución del negocio, controlar mejor los recursos consumidos, asignar responsabilidades y verificar su cumplimiento, obtener información clave para la organización.

Por otro lado indica que lo más importante es ver el control no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud, para que esto sea posible las diferentes entidades gubernamentales que exigen control de gestión, orientado para mejorar la prestación de los servicios.

**Villafuerte (2010).** En su investigación “Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular” Manifestó que la clave tiene que ser la transparencia administrativa, lo cual se logra a través de sistemas de control interno. Es aquí donde se hace necesario que el sistema establezca un proceso ordenado con documentos, fuentes, libros, y controles de los diferentes niveles y áreas de ejecución para producir información administrativa financiera oportuna y confiable.

Un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.

**Velasco (2011).** En su tesis “Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la Clínica Profamilia” indicó que el sistema de control interno es importante para las empresas por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría.

Según **Chávez (2015)**. En su investigación “Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del Patronato Municipal del Cantón la Maná, año 2013 “. Determinaron que control interno administrativo son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

En un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Paz (2009)**. En su investigación “El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana” Concluyó que los directivos de las clínicas privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar, en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los procesos de atención a los Pacientes Particulares y asegurados por la compañía de seguros y entidades prestadoras de salud.

Así mismo indicó que los cambios ocurridos en los procedimientos de las áreas estratégicas como facturación, créditos y cobranzas, tesorería y sistema tiene como efecto que el Área de Devoluciones tenga expedientes clínicos devueltos por la compañía de seguros y las empresas prestadoras de salud, para que sea sustentada y corregida para su refacturación. Sin embargo, los funcionarios y los servidores de la clínica desconocen que el Área de Sistema califica como el área crítica, en donde se puede evidenciar la falta de control interno.

**Hernández (2007).** El trabajo de investigación titulado: “Perú: falta de eficiencia en los mecanismos de control del planeamiento y la gestión de un Centro de Servicios Hospitalarios”, Concluyó que:

1. Los mecanismos de control constituyen los estándares o unidades de medida para determinar el cumplimiento de las metas, objetivos y misión de los centros de servicios hospitalarios.
2. La información y comunicación, contribuyen a la eficiente y eficaz toma de decisiones, que redundan en la optimización de la gestión y el de los centros de servicios hospitalarios.

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo que permita a cada uno asumir sus responsabilidades.

Para que los mecanismos de control sean efectivos y eficaces en la gestión de los centros de servicios hospitalarios, se recomienda que deben constar por escrito, comunicarse a todo nivel, aplicarse en forma puntual o continuada sin interferir las actividades y además monitorearse permanentemente

**Meléndez (2009).** En su trabajo de investigación titulado: “Control Interno” expresó que: El concepto y sentido de responsabilidad de control interno en una entidad es planificar, organizar y dirigir y supervisar las estrategias empresariales al servicio de la toma de decisiones, proporcionando determinada información a la Dirección o gerencia, que promueva el logro de sus objetivos como: la efectividad, eficiencia y economía en sus operaciones, proteger los recursos, obtención de la información financiera válida y confiables y velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y otras normas prescritas por la entidad y entes reguladores. Lo que se trata es evitar riesgos importantes a los que se puede estar expuesto, como por ejemplo: llevar a cabo decisiones en base a unos detalles financieros erróneos, al no estar preparados correctamente o adoptar procedimientos de manera equivocada

**Mateo (2015).** En su Tesis “Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.” Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Por otro lado también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.

### **2.1.3 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Arévalo (2014).** En su Tesis “Implementación del sistema del control interno en la Red de Salud Morropon – Chulucanas, 2014”. Concluyó que para la implementación del Control Interno, no se tiene en cuenta los componentes que forman el Control Interno y esto es básico y fundamental porque están enlazados y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, así como aplicas las normas generales para regular la elaboración del control que se adapte a las políticas de la entidad, con la finalidad de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectuó correcta y eficientemente.

**Diario Perú21 (2012).** En su edición digital del publicó “Inspeccionan clínicas para comprobar sobrevaloración de medicamentos” SUNASA advirtió que en algunos establecimientos se ha encontrado que ofrecen medicinas con un 50%, 70% y 200% de más en comparación con el precio promedio del mercado.

Las quejas de numerosos pacientes hicieron que las autoridades de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) visiten hoy varios establecimientos médicos para constatar si venden medicamentos a precios ‘inflados’.

Tras recorrer la farmacia de la Clínica Internacional, ubicada en la avenida Garcilaso de la Vega, Wilfredo Solís, representante de SUNASA, explicó que estos operativos permitirán recoger evidencias objetivas de sobrevaloración de los medicamentos.

“Digemid, Indecopi y Sunasa aplicarán sanciones correctivas en caso se determinen irregularidades y abusos contra el consumidor, indicó a RPP Noticias. El funcionario advirtió que en algunos casos se ha encontrado que hay una sobrevaloración del 50%, 70% y 200% en los precios de los medicamentos.

Por ello, anunció que se reunirá con las asociaciones de clínicas y las empresas prestadoras de salud, que son las dos entidades que manejan los procesos de aseguramiento en el sector privado, para encontrar una solución al tema. Consideró también que estas empresas se amparan en las normas del libre mercado para vender medicamentos a los precios que deseen, sin pensar en el perjuicio de la población.

## **2. 2 Bases Teóricas.**

### **Teorías del Control Interno**

#### **Teoría de Control interno según Holmes (1987).**

Nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

#### **Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell,**

Para los autores Koontz y O`Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden

originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

### **Teorías de Control interno según Frederick Winslow Taylor**

para el autor Frederick Winslow Taylor propuso una teoría de control interno basada en una organización funcional, constituyó una teoría conocida como la racionalización del trabajo centrándose en la maximización del trabajo humano a través de la eficiencia en el uso de recurso, afirmado incluso que la prosperidad de la gerencia podría generar ganancias al empleo y que si existe baja productividad se debe a una inadecuada administración y falta de motivación de la forma que esta se esfuerce para el logro de sus objetivos y el aumento de la productividad.

Por otro lado, para su aplicación, la teoría del control interno de la contingencia requiere adaptarse al tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente, indicando que las acciones a tomarse en una situación determinada dependerían de la situación.

Finalmente la teoría de control interno de la agencia percibe de forma de la empresa como una ficción legal que se desenvuelve en base a los objetivos de mercado compartidos, proponiendo la existencia de varios mecanismos de control como la supervisión, regularización, vigilancia y autocontrol, aplicando principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno .

## **Control Interno**

En el desarrollo de la presente investigación encontramos diferentes opiniones y conceptos sobre el Control Interno.

**Coopers & Lybrand e Institutos de Auditores Internos (1997).** El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

**Romero (2012);** El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Al desarrollar control interno encontramos que Según **González & Cabrale citado por Chávez (2015)** indica lo siguiente:

El control interno se define como un proceso integral que involucra no sólo a la alta gerencia sino a todo el talento humano de una institución para aumentar las

posibilidades de que los objetivos y metas se cumplan y para esto requiere de planes, métodos, principios, normas y procedimientos de verificación y evaluación que deben ser adoptados por las organizaciones, así como también, el talento humano debe tener el conocimiento, las habilidades y las herramientas necesarias para apoyar al logro de estos objetivos.

Según **Velasco (s.f.)**, sostiene que el control interno tiene como finalidad conseguir toda la información en base a criterios organizativos y contables establecidos por la empresa para el correcto funcionamiento, para lo cual es el auditor quien deberá determinar las debilidades del sistema y el alcance, naturaleza, momento y contenido de los procedimientos que deban llevarse a cabo para obtener las pruebas necesarias para poder cumplir con los objetivos de la auditoría.

El informe COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Al mismo tiempo, define con claridad el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación y en la evaluación del control interno. Tal ha sido la aceptación de este marco de control en el mundo de los negocios y en los organismos reguladores de los mercados de valores que, podría decirse que el COSO representa a los principios del control interno que deberían aplicar las organizaciones del siglo XXI. (**Chavez, 2015**)

**Según Meléndez (2009):** El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a

alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por **cinco componentes: 1) ambiente de control, 2) evaluación del riesgo, 3) actividades de control 4) información y comunicación; y, 5) supervisión,**

### **Componentes**

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterio para determinar si el sistema es eficaz. (**Coopers & Lybrand e Institutos de Auditores Internos, 1997**)

- **Entorno del Control interno.** El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre lo que descansa todo.
- **Evaluación de los riesgos.** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc.; para que la organización funcione de la forma más coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- **Actividades de control.** Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se lleven a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para

afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación.** Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie información requerida para desarrollar, gestionar y controlar las operaciones.
- **Supervisión.** Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

### **Relación entre objetivos y componentes**

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que la entidad se esfuerza por conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para cumplir dichos objetivos. (**Coopers & Lybrand e Institutos de Auditores Internos, 1997**)

### **Objetivos básicos del Control Interno**

Para **Valle M. (2012)**, dentro de los objetivos básicos tenemos:

**Objetivo 1:** fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.

**Objetivo 2:** promover eficiencia operativa.

**Objetivo 3:** asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad.

**Objetivo 4:** protección de los activos de la entidad.

## **Objetivos generales del control interno**

**Valle (2012)**, dentro de ellos tenemos:

- Objetivos de autorización
- Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones
- Objetivos de verificación y evaluación.
- Objetivos de salvaguarda física.

Según **Paz (2009)**; El Control Interno, no sólo tiene como objetivo evitar o reducir los fraudes, sino que también salvaguarda en contra de la ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas de operaciones están siendo cumplidas por personal competente y leal.

Por otro lado nos manifiesta que el control interno se puede clasificar como control administrativo y control financiero. El control interno administrativo, normalmente, se refiere a actividades que no se pueden considerar como de naturaleza financiera. El control interno financiero se refiere a las actividades financieras, también puede describirse como un sistema en que la responsabilidad de quien maneja los activos y el trabajo de una persona sea comprobado por otra persona.

## **Importancia del Control Interno**

Para **Chávez (2015)**; la importancia del control interno es tan relevante que se lo puede apreciar desde dos puntos de vista:

Desde el punto de vista del gestor.- El establecimiento de procedimientos del control interno es una responsabilidad del gestor, es decir, de la administración de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, por lo que requiere una serie de procedimientos, la revisión de los sistemas implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada, por lo que su actuar es poco evaluada. **(Chávez, 2015).**

Desde el punto de vista del auditor. La revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoría dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas de auditoría generalmente aceptadas y demás normas que regulan la profesión. **(Chávez, 2015).**

## **Características generales del Control Interno**

El control interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes 24 áreas. Y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos **(Chávez, 2015)**

Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello (**Chávez, 2015**)

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos (**Chávez, 2015**)

### **Clasificación del Control Interno**

**Control Interno Contable.-** Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables (**Chávez, 2015**),

**Control Interno Administrativo.-** Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de

trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad (**Chávez, 2015**)

Como ha podido observarse a través del estudio de los conceptos más generales de control interno dados desde 1949 por diferentes instituciones profesionales y académicas, así como por autores que se han dedicado al estudio del tema y su marco conceptual; (**Chávez, 2015**).

### **Elementos en el control interno administrativo**

**Valle (2012)**, nos menciona los siguientes elementos que se dan en el control interno administrativo:

#### **Organización:**

Dirección.

Coordinación.

División de funciones.

Asignación de responsabilidades.

#### **Procesamiento:**

Planeación y sistematización.

Registro y formas

Informes.

#### **Personal:**

Reclutamiento y selección.

Entrenamiento.

Eficiencia.

Moralidad.

Retribución.

### **Supervisión.**

#### **Control Administrativo de servicios de Salud**

**Chacón (1990)** La función del control proporciona información para que en caso necesario se reformulen los planes, programas o proyectos, se modifiquen la estructura de la organización y/o se efectúen cambios importantes en los estilos o técnicas de dirección de liderazgo. Para efectos el control administrativo es importante hacer notar que las desviaciones de lo realizado con respecto a lo planeado, no son siempre o principalmente a causa de la ejecución; la falta de conformidad con lo planeado, puede ser resultado de planes mal formulados, de una organización inadecuada y/o de una dirección inapropiada y no de la ejecución inadecuada.

El proceso administrativo debe estar bajo revisión continua para determinar sí:

- EL bien o servicio se produce o presta oportunamente.
- EL bien o servicio cumple con las características de calidad deseadas.
- EL status del plan, programas o proyecto respecto a tiempos y rendimientos es el planeado.
- Los costos del presupuesto original se mantienen.
- Hay progreso en el cumplimiento del objetivo último o general.
- El plan, programa o proyecto debe continuar, rediseñarse o concluirse.

El control es una función esencial a cualquier nivel de la organización, ya que a todos y a cada uno de los integrantes, cualquiera sea su nivel jerárquico dentro de la institución, juegan un papel importante en la ejecución de actividades específicas y en la producción de bienes y servicios y, por lo tanto tienen responsabilidad en el logro de los objetivos y metas.

A manera de resumen podemos decir que el control:

- Es una de las funciones esenciales de la administración, ya que contribuye directamente al logro de los objetivos.
- Es una acción de verificación o comparación entre logros planeados y resultados reales, es decir entre lo planeado y lo realizado.
- Como mecanismo continuo de regularización, realiza los ajustes necesarios, por medio de la emisión de acciones correctivas, para evitar desviaciones o corregirlas en caso necesario.
- Detecta desviaciones, problemas o limitaciones que obstaculicen el logro de objetivos y metas.
- Actúa sobre los recursos humanos, financieros y materiales de la institución-

### **Condiciones o requisitos del control administrativo**

Para **Chacón (1990)**, Un control administrativo adecuado depende de ciertas condiciones o requisitos; la existencia de un plan del que se deriven las normas, la existencia de una estructura organizacional, un sistema de información adecuado y la

posibilidad no nada más de diseñar medidas correctivas sino de poderlas implementar.

Otro requisito o condición importante para poder llevar a cabo el control, es la existencia de una estructura organizacional. Para poder ejercer el control es necesario saber en qué parte de la organización y en quien recae la responsabilidad de las desviaciones que ocurren, así como la responsabilidad de implementar las acciones correctivas. Así pues, la responsabilidad organizacional debe ser clara y bien definida, con el fin de poder aislar el área del problema y remediar la situación oportunamente.

Otra condición es la existencia de un sistema de información. La naturaleza del control requiere de una corriente continua de información, de tal manera que las desviaciones se puedan detectar oportunamente y se puedan tomar decisiones y acciones correctivas a la brevedad posible, con el fin de minimizar los efectos o consecuencias negativas.

Finalmente para cumplir con la función de control es requisito fundamental el poder implementar las medidas correctivas, es decir se debe contar con la habilidad y autoridad suficiente para poder actuar y hacer frente al problema, con el fin de eliminar, rectificar o reducir las desviaciones que originan la insatisfacción.

El control sólo es útil si se diseñan e implementan acciones correctivas, de otra forma el control resulta en ejercicio estéril.

### **Tipos de Control Administrativo.**

En la investigación realizada por **Chacón (1990)**, determinó que existen tres tipos de control administrativo:

- **Control preliminar**, pone especial énfasis en los recursos o insumos del sistema, con el fin de prevenir futuras desviaciones en cuanto a la cantidad, calidad y disponibilidad oportuna de recursos; en este sentido, éste podría caracterizarse como un tipo de control preventivo. Así pues, su función principal es evitar dificultades serias que pudieran ser ocasionadas por una deficiente asignación o distribución de recursos humanos, materiales y financiero.
- **Control concurrente**, por su lado, pone atención en la ejecución de las actividades, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, por medio de la emisión de medidas diseñadas para hacer frente a los problemas que se presentan durante el proceso. Este tipo de control podría caracterizarse como correctivo, ya que su misión es encausar la desviación detectada de manera de lograr conformidad o congruencia entre lo realizado y lo planeado.
- **Control retroalimentador**, enfatiza su función verificadora en el resultado o producto del sistema. Como su nombre lo indica, este tipo de control retroalimenta al sistema, proporcionando las bases para la planeación y acción futura; la misión de acciones correctivas va dirigida tanto al proceso o ejecución de las actividades como a los insumos o recursos del sistema.

## **Principios del Control interno administrativo**

**Chacón (1990)**, nos comenta que los principios que rigen al control administrativo deben ser:

- **Flexible.** El sistema de control debe adaptarse a situaciones cambiantes o circunstancias imprevistas; en este sentido, el sistema de control debe adaptarse a la realidad siempre cambiante de la organización y no ésta al control.
- **Oportuno.** Es decir, debe facilitar la identificación de desviaciones y la emisión de acciones correctivas oportunamente antes de que ocurra desviaciones con consecuencias más serias.
- **Adecuado.** El sistema de control debe tomar consideración las particularidades del objeto o variable a controlar.
- **Costeable.** Debe justificar su costo, los beneficios que se obtienen por medio del sistema de control, deben ser mayores que los costos de diseño, implementación y operación.
- **Sujeto a verificación.** Las normas o parámetros y los métodos o procedimientos deben ser claros y medibles, es decir, sujetos a verificación.
- Formulado con la participación activa de los involucrados; de esta manera se logra no nada más la comprensión del sistema de control por parte de los afectados, sino también su aceptación.
- Diseñado con la orientación hacia el futuro, con el fin de poder detectar problemas o desviaciones antes de que ocurran, así, debe ser más bien preventivo que correctivo.

- Comprendido con la función útil tanto para los superiores como para los subordinados.
- Diseñado para que coadyuve al logro de los objetivos y metas de la organización y no para aplicación de medidas correctivas. En este sentido, el sistema de control debe fomentar y estimular la autorregulación del sistema.

### **Métodos de control administrativo**

Según **Munguia J. (sf)**, Estos métodos afectan el control directo de la administración, sobre la autoridad delegada a otros, así como su capacidad para supervisar las actividades de la entidad. Incluye entre otros:

- Establecimiento de sistemas de planeación y reporte de información, que marcan los objetivos de la administración y los resultados del desempeño real. Tales sistemas podrán incluir planeación estratégica, presupuestos, pronósticos, planeación de utilidades, y contabilidad por áreas de responsabilidad.
- Establecimiento de métodos que identifiquen el desempeño real así como la comunicación a los niveles administrativos aprobados.
- Utilización de métodos apropiados para investigar desviaciones respecto a los resultados esperados y tomar acciones correctivas oportunas y adecuadas.

- Establecimiento y vigilancia de políticas para desarrollar y modificar los sistemas contables y los procedimientos de control.

### **El Control Interno como Función Administrativa**

**García (2013);** Si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera; la planeación y el control están relacionados a tal grado, que en muchas ocasiones el administrador difícilmente puede delimitar si está planeando o controlando.

El control es una etapa primordial de la administración pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Por otro lado **García (2013);** nos comenta sobre el control es de vital importancia dado que:

- 1.- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- 2.- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- 3.- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

4.- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en el que se establecen medidas correctivas.

5.- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.

6.- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

7.- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

**Reyes (2013);** Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

Si se desea una definición más sintética, puede adoptarse la siguiente:

a) es la recolección sistemática de datos para conocer la realización de los planes

Por su forma de operar, el control puede ser de dos tipos:

a) control automático (feedback control).

b) Control sobre resultados (open control).

Como ya se ha señalado todo control implica necesariamente, la comparación de lo obtenido con lo esperado.

Según **Reyes (2013)**, el control administrativo se distingue:

**Del carácter administrativo del control:**

Es necesario distinguir “las operaciones” de control, de “la función” de control.

La función es de carácter administrativo y es la respuesta al principio de la delegación: esta no se podría dar sin el control como ya lo hicimos notar. Cuanta mayor delegación se necesite, se requiere mayor control. Por lo mismo, el control como función solo corresponde al administrador.

En cambio “las operaciones son de carácter técnico, por lo mismo, son un medio para auxiliar a la línea en sus funciones. Por ello, deben actuar como staff., de allí la necesidad de convencer y no “imponer” los medios de control.

**De los estándares.**

El control es imposible si no existen “estándares” de alguna manera prefijados, y será tanto mejor, cuantos más precisos y cuantitativos sean dichos estándares.

Si el control es comparación de lo realizado con lo esperado, es lógico que, de alguna manera, suponga siempre una base de comparación previamente fijada.

**De carácter medial del control:**

De él se deduce también espontáneamente una regla: un control solo deberá usarse si el trabajo, gasto, etc., que impone, se justifica ante los beneficios que de él se esperan.

En sentido positivo, surge el peligro del “especialista” en la técnica de control de que se trate, el que casi siempre vea la bondad de su técnica, y tratara de lograr a toda costa que se implante. En sentido negativo, esta también el peligro de subestimar los

beneficios de un medio de control, ya porque estos se produzcan “a largo plazo”, ya porque sea imposible, o difícil al menos, cuantificarlos. De ahí la conveniencia de tratar de hacer esta cuantificación.

### **Del principio de excepción:**

El control administrativo es mucho más eficaz y rápido, cuando se concentra en los casos en que no se logró lo previsto, más bien que en los resultados que se obtuvieron como se había planeado.

Este importante principio, tiende a aprovechar los beneficios que resultan de considerar como lo ordinario el cumplimiento de las previsiones, y las desviaciones imposibles de evitar, como lo excepcional: hacia estas desviaciones es a donde debe dirigirse toda la atención. Cuando el principio de excepción se aplica principalmente en el área de los factores estratégicos, se obtienen todavía más valiosos.

### **Proceso básico del control interno**

Según **Koontz Harold, Heinz Weihrich (2013)**, El proceso de control básico, en cualquier lugar y para lo que sea que se controle, incluye tres pasos:

1. Establecer estándares
2. Medir el desempeño contra estos estándares
3. Corregir las variaciones de los estándares y planes.

**Establecimiento de estándares:**

Como los planes son los criterios frente a los que los gerentes diseñan sus controles, lógicamente el primer paso del proceso de control será establecer esos planes; sin embargo, dado que éstos varían en detalles y complejidad y que, por lo común, los administradores no pueden vigilar todo, se establecen estándares especiales.

Existen muchos tipos de estándares, y entre los mejores están las metas u objetivos verificables, como se analizó en la administración por objetivos (APO).

**Medición del desempeño:**

Aun cuando no siempre sea posible, la medición del desempeño frente a los estándares debería hacerse apropiadamente de forma anticipada para detectar las desviaciones antes de que ocurran y evitarlas mediante acciones apropiadas.

**Corrección de desviaciones:**

Los estándares deben reflejar los diversos cargos en la estructura de una organización, ya que si el desempeño se mide apropiadamente, es más fácil corregir las desviaciones.

La corrección de desviaciones es el punto en que el control puede verse como una parte de todo el sistema de administración y relacionarse con las otras funciones gerenciales.

### **Analítica de negocios:**

Se enfoca en sistematizar mejor la recopilación, el análisis y la disponibilidad de los grupos de datos organizacionales para permitir que la empresa actúe y responda con mayor agilidad a los cambios de su mercado y ambiente competitivo.

### **CLINICA MIRAFLORES S.A.C**

La Clínica Miraflores S.A., es una Entidad Privada que brinda de servicios de salud, actualmente representada por el Gerente General Sr. Ceverino Correa Ramos, Presidente de Directorio Dr. Niño Nishiky Marco Tulio y el Director Medico Dr. Burga Santisteban Guido, así como socios; cuenta con equipos de alta tecnología y con la experiencia del recurso humano especializado, brindando así la seguridad, la rapidez y el grado de calidad requeridas para el diagnóstico de las diferentes patologías.

Así mismo cuenta con personal altamente calificado para la atención de Pacientes Particulares y Asegurado.

La clínica tiene cómodas habitaciones, con baño privado, línea telefónica directa, televisión y demás servicios, pensando en el bienestar de sus pacientes.

### **Reseña Histórica**

La Clínica Miraflores se constituye como empresa de acuerdo a la autorización concedida por la Dirección Regional de Piura del Ministerio de Comercio N° 00177 - DIRECO/PIV de fecha 31 de Enero de 1977, bajo la forma de sociedad comercial de responsabilidad limitada y con capital inicial de 1000.000 de soles aportados en

partes iguales por sus socios fundadores doctores Jorge Gamio Vargas y Ernesto Cornejo Escribens, según consta en su acta de constitución. Inicia sus labores el 18 de Enero del año 1978, contando con una infraestructura inicial de sótano y primer piso.

En el año 1981 se construyó la segunda planta y lavandería de la clínica, cabe mencionar que el proyecto de la clínica era la construcción de 4 niveles. En esta clínica han laborado una gran cantidad de renombrados médicos que tuvieron la oportunidad de desarrollarse tanto en lo profesional como económicamente, dando origen a la inversión de estos médicos con sus propios centros de salud privados, creándose nuevas clínicas como “San Miguel” y “Belén”, con otra visión empresarial que les ha permitido posicionarse en el mercado de salud privado de Piura, desplazando a Clínica Miraflores del lugar preferencial que mantenía. Debido a la crisis atravesada en el año 2000 la gerencia de la época priorizó el acogimiento de la empresa al programa de RESTRUCTURACIÓN PATRIMONIAL INDECOPI - DU 064 - 99 lo que permitió proteger a la clínica de un posible embargo de inmueble o incluso su liquidación.

La actual administración asumió la responsabilidad de la situación encontrada dedicándose en una primera etapa, era conseguir el equilibrio económico de la empresa y en una segunda etapa la reorganización y modernización de sus servicios en la cual estamos actualmente avocados.

Hoy en día la Clínica Miraflores gracias a la concertación entre los socios mayoritarios y los socios minoritarios ha logrado mediante la participación de los socios minoritarios en la gestión de la empresa revertir las pérdidas constantes y tener expectativas de desarrollo y competitividad.

Con la finalidad de tener una guía que orienta nuestros objetivos y políticas. Hemos recogido pensamientos y propuestas de gestiones anteriores a las cuales creímos convenientes modificar a nuestra realidad y difundir la nueva misión y la Visión de la Clínica Miraflores.

## **MISION**

“La clínica es una entidad particular que busca realizar una atención oportuna y eficiente de nuestros pacientes, tanto en el área ambulatorio como la hospitalaria.

## **VISION**

“Nuestra visión es la de ser una clínica líder en calidad de servicio, salud y atención, personalizada y especializada de manera oportuna a todos los pacientes en la ciudad de Piura”.

## **OBJETIVOS**

Ofrecer un servicio de atención hospitalaria y ambulatoria de calidad, cubriendo las necesidades de los usuarios

### **SERVICIOS MÉDICOS QUE OFRECE**

<b>ITEM</b>	<b>SERVICIOS</b>
01	Servicio de Habitación - Habitaciones Individuales y Múltiples
02	Diagnostico por Imágenes
03	Farmacia
04	Laboratorio Clínico y Banco de Sangre
05	Cirugía General
06	Cirugía Oncológica
07	Pediatría
08	Odontología
09	Neurología
10	Traumatología
11	Cardiología
12	Dermatología
13	Reumatología
14	Ginecología
15	Cardiología
16	Cirugía Pediátrica
17	Oftalmología
18	Anestesiología
19	Hematología
20	Patología
21	Medicina Física y Rehabilitación
22	Neurocirugía
23	Cirugía Laparoscópica
24	Otorrinolaringología
25	Oftalmología

Fuente: Clínica Miraflores.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

#### **Definición**

Incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos. (**Munguia J. s.f.**)

### **2.3.2. Control interno institucional:**

El conjunto de medios, mecanismos o procedimientos implementados por los titulares de las dependencias y entidades, así como por los demás servidores públicos en el ámbito de sus respectivas competencias, con el propósito de conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales; obtener información confiable y oportuna, y cumplir con el marco jurídico aplicable a las mismas. (**Munguia J. s.f.**)

### **2.3.3. Control interno administrativo:**

Se vincula con la eficiencia y eficacia de las funciones del ente, con el plan de organización y procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión y autorización que llevan a cabo los funcionarios facultados y autorizados de las diferentes áreas. (**Munguia J. s.f.**)

#### 2.3.4. Concepto del control administrativo

Administrar significa ejercer la dirección de un proyecto, que se encamina hacia un objetivo; por lo tanto, consiste en planearlo y organizarlo en pasos simultáneos y /o sucesivos, que son necesarios supervisar, para que se desarrollen en el rumbo adecuado hacia el fin. Esa supervisión, es lo que llamamos control administrativo.

#### 2.3.5. Definiciones de Clínica

Establecimiento destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades.

**Diccionario ABC** La palabra clínica observa varios usos. Uno de los usos más extendidos de la palabra es para referir a la disciplina de la medicina que se ocupa de la observación directa del paciente y de su posterior tratamiento en caso de ser necesario.

A partir de la serie de datos e informaciones que el médico clínico va recolectando a través de la entrevista al paciente, acompañado todo esto por los signos que resultan de la exploración física o de exploraciones complementarias de laboratorio o pruebas de imagen, el médico clínico podrá diagnosticar una enfermedad y pautará un tratamiento para desaparecerla o bien para atenuar sus síntomas.

Existe un proceso compuesto por diversas fases que parte de la consulta al médico clínico por algún malestar y finaliza con el tratamiento. El diagnóstico presuncional,

se llegará a él gracias a que el paciente le comunica al médico sus molestias o síntomas. Seguidamente, el médico explorará al paciente para encontrar objetivamente los signos que éste manifiesta, entonces, si los signos y síntomas forman parte de un síndrome, el diagnóstico se llamará sindrómico. Para arribar al diagnóstico clínico definitivo será precisa la realización de pruebas complementarias, tales como análisis de sangre, de orina, electrocardiogramas, radiografías, ecografías, resonancia magnética, entre otras, Y tras la realización de los mencionados llegará la fase final compuesta por el diagnóstico clínico definitivo.

Para David Kennedy | Traducido por Ramiro Rementeria (2012); Una clínica médica es un hospital o una escuela de medicina que se dedica a la atención y el tratamiento de pacientes ambulatorios. Algunas clínicas están atendidas por varios médicos especialistas que trabajan juntos y comparten las mismas instalaciones.

#### **2.3.6. Concepto de Clínicas**

Las clínicas son entidades de salud privadas que brinda servicios de atenciones ambulatorias como hospitalarias, están conformadas por una o más personas en específico, no son financiadas por el estado, sino que son creadas por aportes de varios socios mayoritarios y minoritarios.

Hoy en día, las clínicas desempeñan las mismas funciones que los hospitales. En ciertos casos pueden recibir financiamiento estatal (convenios con el estado), pero no por esa razón dejan de ser privadas.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

#### **3.2 Población y muestra:**

##### **3.2.1 Población:**

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.

##### **3.2.2 Muestra**

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

#### **3.3 Técnicas e instrumentos**

##### **3.3.1 Técnica**

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

### **3.3.2 Instrumento:**

Para el recojo de información de la empresa caso, se utilizó un cuestionario.

### **3.4 Operacionalización de variables**

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

### 3.5 Matriz de consistencia lógica

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y de la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015?</p>	<p>Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.</p>	<p>1. Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú.</p> <p>2. Describir las principales características del control interno administrativo en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.</p>	<p><b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b></p>	<p><b>Diseño:</b> -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.</p> <p><b>Población y muestra:</b> Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos :</b> Revisión bibliográfica y documental, fichas bibliográficas, cuestionario.</p>

### **3.6 Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a Clínica Miraflores S.A.C., la empresa del caso.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

### **3.7 Principios Éticos**

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú.

CUADRO 1

AUTORES	RESULTADOS
<b>Canizales (2014).</b>	En su investigación “ <b>Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico</b> ” Preciso lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud.
<b>Villafuerte (2010)</b>	En su trabajo de Investigación “ <b>Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular</b> ” Manifestó un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.  Por otro lado precisó que diseñar un manual de funciones que se asigne las actividades y trabajos que les correspondan, para evitar que los empleados estén inconformes porque ellos perciben que esas actividades no les pertenecen. Esta deficiencia se podría mejorar revisando la descripción de puestos, ya que ahí se describe las funciones de cada uno de éstos, conociendo las funciones que le pertenecen a cada uno de los puestos debe haber una asignación adecuada de estas funciones por cada unidad de trabajo

<p><b>Velasco (2011).</b></p>	<p>En su tesis <b>“Optimización de Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Profamilia”</b> Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría.</p>
<p><b>Paz (2009).</b></p>	<p>En su investigación <b>“El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”</b> Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la gestión de la calidad de servicios de salud en las clínicas privadas de Lima Metropolitana</p> <p>En este contexto, observamos que no todas las clínicas privadas de Lima Metropolitana tienen una conciencia a favor del control interno de gestión y mucho menos no entiende y comprende quienes tienen la responsabilidad de implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno de Gestión al interior de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana</p>

<p><b>Mateo (2015)</b></p>	<p>En su Tesis <b>“Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”</b></p> <p>Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.</p> <p>Por otro lado también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría</p>
----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características del control interno administrativo en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.

**CUADRO 2**

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la Clínica con Dpto. de Control Interno?		X
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la Clínica con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido?	X	
	<b>TOTAL</b>	4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	<b>TOTAL</b>	6	

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la Clínica con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
2	¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?	X	
3	¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
4	¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por el Colegio Médico del Perú?	X	
5	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		X
6	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?	X	
7	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
8	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
10	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio?	X	
11	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
12	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
13	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
14	¿Qué área calificaría usted como críticas para aplicar el Control Interno en la clínica?		
a)	Área de atención al usuario	X	
b)	Área de Facturación	X	
c)	Área de Créditos y Cobranzas		X
d)	Área de Tesorería		X
e)	Área de Sistema	X	
f)	Área de personal	X	
g)	Área de mantenimiento	X	
15	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		

a)	La protección de activos		X
b)	La obtención de información adecuada	X	
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad	X	
16	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
17	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
18	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en la clínica?	X	
	<b>TOTAL</b>	22	5

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica?		X
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		X
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	<b>TOTAL</b>	6	2

	<b>PREGUNTAS</b> <b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?	X	
2	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
3	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
4	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
5	¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?	X	
6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		X
7	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?	X	
8	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?	X	
9	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	X	
	<b>TOTAL</b>	38	1

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015

**CUADRO 3**

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b></p>	<p><b>Canizales (2014).</b> En su investigación “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico” Precisó lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud.</p>	<p>La “Clínica Miraflores S.A.C.” Cuenta con un Sistema de Control Administrativo que ayuda y apoya en todos los procesos que se desarrollan en las Áreas y servicios: atención al cliente, facturación, logística, contabilidad, administración, farmacia, laboratorio, imágenes, dirección médica, etc.; los procesos que se manejan en cada una de ellas ayuda a brindar una buena atención a los usuarios que acuden en forma particular y por seguros atenderse y a los proveedores. (Según cuestionario aplicado).</p>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p><b>Villafuerte (2010).</b> En su trabajo de Investigación <b>“Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular”</b> Manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.</p> <p>Por otro lado precisó que diseñar un manual de funciones que se asigne las actividades y trabajos que les correspondan, para evitar que los empleados estén inconformes porque ellos perciben que esas actividades no les pertenecen. Esta deficiencia se podría mejorar revisando la descripción de puestos, ya que ahí se describe las funciones de cada uno de éstos, conociendo las funciones que le pertenecen a cada uno de los puestos debe haber una asignación adecuada de estas funciones por cada unidad de trabajo</p>	<p><b>La “Clínica Miraflores S.A.C.”</b> Tiene una estructura organizacional definida por jerarquía, tiene identificado cada puesto, su función y a donde se debe reportarse dentro de la organización, esto se reflejado en el desarrollo de las actividades y procesos, como es el caso de las atenciones que se brindan a los pacientes particulares y asegurados, realización de exámenes, entrega de medicamentos, facturaciones de las atenciones. Estos procesos cada trabajador lo maneja muy bien porque está capacitado y conoce cuales son sus funciones dentro de la clínica.</p> <p>Anualmente la clínica diseña y aplica un sistema de evaluación del desempeño para medir el rendimiento y mejorar la labor y actividades de los trabajadores de las diferentes áreas.</p> <p>(Según cuestionario aplicado).</p>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>Velasco (2011); En su tesis “Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la Clínica Profamilia” Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría.</p>	<p>La “Clínica Miraflores S.A.C.” Es un ente económico que sabe optimizar sus recursos humanos, materiales y tecnológicos, a través de la aplicación del control interno.</p> <p>Para eso utiliza metodologías como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina los objetivos</li> <li>• Analiza las necesidades y prioriza</li> <li>• Define las actividades por cada área</li> <li>• Define las herramientas a utilizar por cada área</li> </ul> <p>Con el fin de que en cada proceso se obtenga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aumento de productividad</li> <li>• Mejorar el servicio del cliente</li> <li>• Flexibilidad para adaptar los recursos con respecto al trabajo</li> <li>• Nivelar la exigencia en las diferentes áreas de servicios</li> <li>• Reducir costos</li> </ul>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>		<p>Referente a los recursos humanos aplica los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección adecuada para cada una de las actividades que se realicen en ella.</li> <li>• Utiliza la formación necesaria en las características que se realicen en ella.</li> <li>• Así como que aplica la motivación suficiente para que este lo refleje en su diseño de su trabajo</li> </ul> <p>De esta forma fomenta la eficiencia, reducir los riesgos y ayuda a garantizar la fiabilidad de los procesos y criterios internos, y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, dentro de la gestión contable y administrativa de la Clínica.</p> <p>(Según cuestionario aplicado).</p>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b></p>	<p><b>Chávez (2015)</b>, En su investigación “<b>Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en las Clínicas</b>”. Determinó que en un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.</p>	<p>La “<b>Clínica Miraflores S.A.C.</b>” Cuenta con una buena organización, coordinación, dirección y control, además desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo como: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar</p> <p>Tiene un equipo humano capacitado de acuerdo a las áreas de atención, todos sus servicios médicos como: (Habitaciones, Imágenes, Farmacia, Laboratorio y consultas médicas de todas las especialidades), que ofrece son muy buenos y tiene precios accesibles, también ofrece seguros y chequeos médicos.</p> <p>(Según cuestionario aplicado).</p>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p><b>Paz (2009).</b> En su investigación “<b>El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana</b>” Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la Gestión de la Calidad de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana</p> <p>En este contexto, observamos que no todas las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana tienen una conciencia a favor del Control Interno de Gestión y mucho menos no entiende y comprende quienes tienen la responsabilidad de implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno de Gestión al interior de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana</p>	<p>La “<b>Clínica Miraflores S.A.C.</b>” Cuenta con Software de Sistemas que permite atender a los pacientes, generar su historia clínica, realizar cobros de los servicios que ofrece, despachar los medicamentos, facturar los servicios que cada paciente realizó concluida su consulta médica en forma ambulatoria como hospitalaria.</p> <p>(Según cuestionario aplicado).</p>	<p><b>Coincide</b></p>

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p><b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b></p>	<p><b>Mateo (2015).</b> En su Tesis “<b>Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.</b>”</p> <p>Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.</p> <p>Por otro lado también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.</p>	<p>La “<b>Clínica Miraflores S.A.C.</b>” Realiza Seguimientos y supervisiones que están a cargo del Jefe de Operaciones que comprenden las áreas de Atención al Cliente, Facturación, Farmacia, Laboratorio e Imágenes. A través de estos seguimientos se verifica que se cumplan las medidas implantadas.</p>	<p><b>Coincide</b></p>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

## **4.2 Análisis de los Resultados**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

**Describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú.**

Los Antecedentes revisados determinaron la importancia que tiene el contar con un buen sistema de Control Interno Administrativo en todas las empresas del sector salud con el fin de poder brindar una atención de calidad a los usuarios y asegurar sus ingresos.

**Canizales (2014).** En su investigación “**Análisis a los sistemas de control de gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS, un caso práctico**” Preciso lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud.

**Villafuerte (2010).** En su trabajo de Investigación “**Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular**”, Manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.

**Velasco (2011);** En su tesis **“Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la Clínica Profamilia”** Indicó que el sistema de control interno es importante para las empresas del sector salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría

**Chávez (2015).** En su investigación **“Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en las Clínicas”**. Determinó que en un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

A su vez **Mateo (2015).** En su Tesis **“Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”** Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Por otro lado también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.

**Paz (2009).** En su investigación **“El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”** Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la gestión de la calidad de servicios de salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana

En este contexto, observamos que no todas las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana tienen una conciencia a favor del control interno de gestión y mucho menos no entiende y comprende quienes tienen la responsabilidad de implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno de Gestión al interior de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana

#### 4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

##### **Describir las principales características del control interno administrativo en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015**

1. La investigación en estudio encontró que “**Clínica Miraflores S.A.C.**” Es un ente debidamente formalizado ante SUNARP, SUNAT Y SUSALUD; pertenece al Grupo Auna (51% accionista mayoritario) y 37 médicos socios (49% acciones) ofrece 25 servicios médicos.

Así mismo tiene autorización y licencia de funcionamiento, Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM, directorio actualizado de sus profesionales, y con una estructura organizacional actualizada, todos los médicos se encuentran registrados en su colegio profesional y habilitados para ejercer.

2. Está Autorizado ante SUSALUD.- Que es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento.
3. Tiene 03 sistemas informáticos que le permite brindar las atenciones a los pacientes de seguros y particulares que son:
  - a. **SITEDS.-** Es un sistema informático normado por SUSALUD, donde figuran los datos de los pacientes asegurados por Compañías de Salud (Rimac, Pacifico, Mapfre y positiva sanitas), coberturas, deducibles, observaciones y exclusiones.

- b. **SISCLYN.-** Sistema informático interno de la clínica donde se registran los datos de los pacientes de seguros y particulares, se crea la historia clínica, admisión, se realizan los pedidos para cobros en SAP, se ingresan todos los servicios tales como: radiologías, ecografías, tomografía, mamografía, honorarios médicos, etc.
  - c. **SAP.-** Es un sistema donde se realizan todos los comprobantes de pago, así mismo dentro de los componentes más comunes de éste Sistema de Información incluyen las funciones de finanzas, planificación, costos, comercial, mercadeo, manufactura, logística, mantenimiento, control de calidad y RRHH.
4. La clínica no cuenta con un Dpto. de Control Interno, pero tiene un Jefe de Operaciones que está a cargo de todos los procesos administrativos y actividades dentro de la clínica, a través del Sistema de Control Interno monitorea, supervisa y da seguimiento a las Áreas como son: (Admisión, Facturación, Farmacia, laboratorio e imágenes). Las otras áreas de: logística, contabilidad, administración y dirección médica están a cargo de Gerencia General.
5. Dentro de la organización existen las siguientes áreas y servicios como: Gerencia General, Administración, Dirección Médica, Contabilidad, Auditoría, Logística, Admisión, Caja Hospitalaria, Capa Principal, Facturación, Farmacia, laboratorio e imágenes, etc.; los procesos que se desarrollan algunos son eficientes y otros necesitan ser mejorados.

- **Gerencia General.-** Está a cargo del Gerente General Sr. Ceferino Correa da seguimiento el cumplimiento de los procesos de todas las áreas y entre las funciones que tiene dentro de la clínica son:
  - ✓ Designar todas las posiciones gerenciales.
  - ✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas.
  - ✓ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
  - ✓ Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y los análisis se están ejecutando correctamente.
  - ✓ Gestionar y aprobar los convenios con diferentes Compañías y empresas, así como también de la aprobación de los presupuestos de compra.
  
- **Área de Administración.-** El Área de Administración está encargada de gestionar, administrar y controlar los recursos de personal, tecnológicos, de adquisiciones, infraestructura, logística y bienestar, como también procurar el máximo de beneficios para el personal adscrito al Servicio.
  
- **Área de Dirección Médica.-** Esta área tiene la responsabilidad de velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al paciente y resolver quejas y reclamos. También diseña los procesos de organización, estandarización de métodos, elaboración de manuales de funciones, y todas aquellas actividades relacionadas a la clínica.

- **Área de Contabilidad.-** Está a cargo de la elaboración de los Estados Financieros, declaraciones de impuestos mensuales y anuales. Gestiona el pago de los honorarios médicos y proveedores, así como también encargada de la recepción de las facturas por compras y ventas. Para el proceso de la información utiliza los sistemas de SISCLYN Y SAP.
- **Área de Auditoría.-** Esta área cuenta con una Auditor Interno que está a cargo de auditar todas las historias clínicas de los pacientes particulares como asegurados y verificar que se hayan cumplido todos los debidos procesos, desde su ingreso hasta su alta, que los tratamientos médicos estén debidamente sustentados, que los exámenes indicados tengan relación con el diagnóstico de cada paciente; terminado su auditoría los expedientes son facturados a las compañía de seguros y los particulares archivados.
- **Área de Logística.-** Esta encargada de controlar las actividades relacionadas con proveedores, adquisición, almacenamiento, custodia, distribución e inventarios de los elementos, equipos y demás bienes necesarios para el funcionamiento de la clínica, así mismo como respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y logística de los servicios generales
- **Admisión.**  
Dentro de área se encuentran 04 admisionistas capacitadas y equipadas con todos los equipos para brindar atención a los pacientes de particulares y de seguros, teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

- **Pacientes de Seguros:** Todo paciente en esta modalidad se acerca con su DNI y a través del sistema SITEDS se genera una solicitud de beneficios para su atención con la especialidad que desea, el monto de la consulta es de acuerdo a que figuran en la hoja generada, se ingresan los datos personales, admisión y se crea la historia clínica, así como el cobro de su consulta según el plan de salud que figure en la solicitud de beneficios y para ello se utiliza el sistema SISCLYN. La generación del comprobante de pago se realiza a través del sistema SAP que esta enlazado con una etiquetera.
- **Pacientes Particulares.-** El tratamiento para los pacientes particulares son diferentes, a través del sistema SISCLYN se procede a registrar los datos personales, Historia Clínica y el cobro de la consulta es de acuerdo a los honorarios estipulados por cada médico. El comprobante que se emite solo se realiza por el 10% del valor de la consulta y por el diferencial se emite un RECIBO PROVISIONAL para luego ser canjeado por un RECIBO POR HONORARIOS al momento de la consulta médica del paciente.

Todo el dinero recolectado de las 04 cajas, son depositado a partir de 7.00 pm en bóveda, para ser recolectados por caja principal.

- **Caja Hospitalaria-** Está a cargo de 01 persona que se encarga del cobro y emisión de comprobantes, adelanto de estado de cuenta de todas las atenciones de origen hospitalario tanto de seguro como particulares que se internan para tratamiento médico o cirugías, para ello se hace uso de los tres sistemas informáticos como: SITEDS, SISCLYN y SAP. Por las pagos se emite boleta o

factura que proceden de gastos clínicos (consultas, cirugías, material médico, imágenes, farmacia, laboratorio, etc.), el 10% del porcentaje de los diferentes médicos y por la diferencia de honorarios se entrega un RECIBO PROVISIONAL que posteriormente es cajado por RECIBO POR HONORARIOS al momento que el medico recoge su dinero en caja principal.

- **Caja Principal.-** Esta área se encarga de recaudar todo el dinero depositado en bóveda de todas las cajas como son: Admisión, Caja hospitalaria y Farmacia; para luego clasificado en: dinero de servicios de clínica y honorarios médicos.

Realiza el cuadro por separado según la clasificación, solo el dinero recaudado por ingresos de servicios de clínica es empaquetado y entregado a PROSEGUR, el dinero de honorarios médicos se guarda en otra bóveda para ser entregado en forma diaria a los médicos.

- **Área Facturación.-** Dentro de las funciones que tiene el área de facturación es facturar todos los servicios generados por los pacientes como son: consulta médica, hospitalizaciones, cirugías, servicios de laboratorio, farmacia e imágenes, para la facturación y emisión de los comprobantes se separan en dos grupos y se hace uso del sistema de SISCLYN Y SAP:

**Pacientes Asegurados Ambulatorios:** Se refiere a todos los pacientes que han pasado consulta médica por consultorio externo y emergencia, las 03 personas que hay en esta área se encarga de recolectar y armar cada expediente por compañía de seguros, para luego generar el comprobante de pago y enviado por currier al área de tesorería en lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda.

**Pacientes Asegurados Hospitalarios:** Son todos los pacientes de han sido hospitalizados para tratamiento médico o por cirugías, las 02 personas en esta área se encargan del armado del expediente, emiten su factura y lo envía por currier al área de tesorería en Lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda.

La cobranza de todos estos expedientes la realiza el área de tesorería que está ubicada en la sede central del Grupo Auna, con dirección Calle Moreli 109 San Borja, en la ciudad de Lima y el dinero es depositado a la Cuenta Corriente de la Clínica.

- **Área de Farmacia.-** Dentro de esta área está se encuentran 01 Medico Farmacéutico y 07 técnicos de farmacia en horario diurno y nocturno, tienen como funciones ingreso, registro, despacho y cobranza de todos los medicamentos a pacientes particulares y de seguros de origen ambulatorio y hospitalario.

En esta área hay 02 cajas de cobranza que permite emitir boletas y facturas. Otras funciones que tiene esta área es que en el horario nocturno realizan las funciones de admisión y caja hospitalaria.

- **Área de Laboratorio.-** Esta área se encarga de la toma y proceso de las muestras de análisis previa presentación de la indicación médica, los resultados si son de pacientes asegurados van directamente a la historia clínica y a los pacientes particulares se les hace entrega. Para el pago de los análisis se genera una guía en sistema SISCLYN y se envía al área de admisión para el cobro respectivo.

- **Área de Imágenes.-** En esta área se toman todas las imágenes de Radiología, tomografía y ecografía para todos los pacientes recurrentes de forma particular y de seguros. La persona encargada tiene la función de ingresar diariamente al sistema SISCLYN todos exámenes para que el área de admisión y caja hospitalaria puedan cobrarlos.

Los exámenes que son ingresados posteriores al alta y/o facturación de los servicios al paciente, si son detectados, se descuentan a la usuaria y si no se detecta se deja sin efecto.

6. Clínica Miraflores S.A.C tiene procesos definidos para evaluaciones de riesgos de los pacientes en su establecimiento de salud y para ello aplican los siguientes factores importantes:

- a) Conocimientos, actitudes y habilidades de los profesionales de salud, todos el persal medico son evaluados permanentemente por los jefes de servicio, debido a que la incompetencia es un riesgo para la seguridad clínica de los pacientes.

- b) Condiciones ambientales y de operación de los servicios donde se internan los pacientes. Se refiere a la disponibilidad de infraestructura, equipos e insumos en las mejores condiciones posibles para operar los servicios. Ambientes insalubres, insumos en mal estado, falta de protocolos y equipos descompuestos o no calibrados, constituyen riesgos ambientales para la seguridad clínica. La disponibilidad de esos elementos depende en gran medida de la capacidad de los gerentes clínicos para gestionarlos.

También aplica Protocolos, técnicas para identificación y evaluación de riesgos de todos los pacientes en estado críticos desde su ingreso por emergencia hasta la hospitalización, en el caso de los pacientes en estado delicado tiene unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidades de Cuidados Intermedios (UCIN).

7. Clínica Miraflores en conjunto con la Red Auna, brindan todos sus beneficios al personal administrativo, médico y asistencial, sus remuneraciones son depositadas a sus cuentas de cada trabajador los 23 de cada mes, sus ventas promedios ascienden a los 2 millones.
8. Es una entidad que mantiene una comunicación eficaz con los trabajadores, usuario y proveedores, que fluye en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Los medios de comunicación que utiliza para realizar esta comunicación ya sea formal e informal lo realiza utilizando correos corporativos, teléfonos internos y externos, cartas, oficios, etc.
9. Clínica no cuenta con un área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos.

### 4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

**Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015**

La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes y el cuestionario aplicado a la empresa del caso, según **Canizales (2014)**. En su investigación **“Análisis a los sistemas de control de gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico”** precisó lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud, contrastando con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”** que cuenta con sistema de control interno administrativo.

**Villafuerte (2010)**. En su trabajo de Investigación **“Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular”** manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades., Coincidiendo con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”** que tiene una estructura organizacional definida por jerarquías.

**Velasco (2011);** En su tesis **“Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la Clínica Profamilia”** Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría. Coincidiendo con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”** que es un ente económico que sabe optimizar sus recursos humanos, materiales y tecnológicos, a través de la aplicación del control interno.

**Chávez (2015),** En su investigación **“Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en las Clínicas”**. Determinó que en un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad. Coincidiendo según el cuestionario aplicado a la **“Clínica Miraflores S.A.C.”** que cuenta con una buena organización, coordinación, dirección y control, además desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo como: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Paz (2009).** En su investigación **“El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”** Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la gestión de la calidad de servicios de salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana; coincidiendo con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”**

**Mateo (2015).** En su Tesis **“Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”**

Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados: Coincidiendo con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Respecto al Objetivo específico 1

De acuerdo a los antecedentes de diversos autores se concluye que en el Perú, es importante contar con un Sistema de Control Interno Administrativo, establecer procesos y hacer de conocimiento a todos los involucrados, ya que través de ellos, se corregirá problemas e inconvenientes que se den dentro del corto y largo plazo.

Tal como nos manifiesta **Canizales (2014)**. En su investigación “**Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico**” Preciso lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud.

Según **Villafuerte (2010)**. En su trabajo de Investigación “**Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular**” Manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.

**Velasco (2011);** En su tesis **“Optimización de Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Profamilia”** Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría.

**Paz (2009).** En su investigación **“El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana”** Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la Gestión de la Calidad de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana.

**Mateo (2015).** En su Tesis **“Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”**

Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.

## 5.2 Respecto al Objetivo específico 2

- a. La investigación en estudio concluyó que “**Clínica Miraflores S.A.C.**” Es un ente debidamente formalizado ante SUNARP, SUNAT Y SUSALUD; pertenece al Grupo Auna (51% accionista mayoritario) y 37 médicos socios (49% acciones) ofrece 25 servicios médicos. (Habitaciones, imágenes, laboratorio, farmacia y consultas médicas de diversas especialidades).
- b. Cuenta con Sistemas de Control Administrativo que ayudan y apoyan en todos los procesos que se desarrollan en las Áreas y servicios de: Gerencia General, Administración, Dirección Médica, Contabilidad, Auditoria, Logística, Admisión, Caja Hospitalaria, Caja Principal, Facturación, Farmacia, laboratorio e imágenes, etc.; los procesos que se desarrollan algunos son eficientes y otros necesitan ser mejorados como:

- **Área Admisión.**

Dentro de área se encuentran 04 admisionistas capacitadas y equipadas con todos los equipos para brindar atención a los pacientes de particulares y de seguros, teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

- **Pacientes de Seguros:** Todo paciente en esta modalidad se acerca con su DNI y a través del sistema SITEDS se genera una solicitud de beneficios para su atención con la especialidad que desea, el monto de la consulta es de acuerdo a que figuran en la hoja generada, se ingresan los datos personales, admisión y se crea la historia clínica, así como el cobro de su consulta según el plan de salud que figure en la solicitud de beneficios y para ello se utiliza el sistema

SISCLYN. La generación del comprobante de pago se realiza a través del sistema SAP que esta enlazado con una etiquetera.

- **Pacientes Particulares.-** El tratamiento para los pacientes particulares son diferentes, a través del sistema SISCLYN se procede a registrar los datos personales, Historia Clínica y el cobro de la consulta es de acuerdo a los honorarios estipulados por cada médico. El comprobante que se emite solo se realiza por el 10% del valor de la consulta y por el diferencial se emite un RECIBO PROVISIONAL para luego ser canjeado por un RECIBO POR HONORARIOS al momento de la consulta médica del paciente.

Todo el dinero recolectado de las 04 cajas, son depositado a partir de 7.00 pm en bóveda, para ser recolectados por caja principal.

- **Caja Hospitalaria-** Está a cargo de 01 persona que se encarga del cobro y emisión de comprobantes, adelanto de estado de cuenta de todas las atenciones de origen hospitalario tanto de seguro como particulares que se internan para tratamiento médico o cirugías, para ello se hace uso de los tres sistemas informáticos como: SITEDS, SISCLYN y SAP. Por las pagos se emite boleta o factura que proceden de gastos clínicos (consultas, cirugías, material médico, imágenes, farmacia, laboratorio, etc), el 10% del porcentaje de los diferentes médicos y por la diferencia de honorarios se entrega un RECIBO PROVISIONAL que posteriormente es cajeado por RECIBO POR HONORARIOS al momento que el medico recoge su dinero en caja principal.

- **Caja Principal.-** Esta área se encarga de recaudar todo el dinero depositado en bóveda de todas las cajas como son: Admisión, Caja hospitalaria y Farmacia; para luego clasificado en: dinero de servicios de clínica y honorarios médicos.

Realiza el cuadro por separado según la clasificación, solo el dinero recaudado por ingresos de servicios de clínica es empaquetado y entregado a PROSEGUR, el dinero de honorarios médicos se guarda en otra bóveda para ser entregado en forma diaria a los médicos.

- **Área Facturación.-** Dentro de las funciones que tiene el área de facturación es facturar todos los servicios generados por los pacientes como son: consulta médica, hospitalizaciones, cirugías, servicios de laboratorio, farmacia e imágenes, para la facturación y emisión de los comprobantes se separan en dos grupos y se hace uso del sistema de SISCLYN Y SAP:

**Pacientes Asegurados Ambulatorios:** Se refiere a todos los pacientes que han pasado consulta médica por consultorio externo y emergencia, las 03 personas que hay en esta área se encarga de recolectar y armar cada expediente por compañía de seguros, para luego generar el comprobante de pago y enviado por currier al área de tesorería en lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda.

**Pacientes Asegurados Hospitalarios:** Son todos los pacientes de han sido hospitalizados para tratamiento médico o por cirugías, las 02 personas en esta área se encargan del armado del expediente, emiten su factura y lo envía por currier al área de tesorería en Lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda.

La cobranza de todos estos expedientes la realiza el área de tesorería que está ubicada en la sede central del Grupo Auna, con dirección Calle Moreli 109 San Borja, en la ciudad de Lima y el dinero es depositado a la Cuenta Corriente de la Clínica.

- **Área de Farmacia.-** Dentro de esta área está se encuentran 01 Médico Farmacéutico y 07 técnicos de farmacia en horario diurno y nocturno, tienen como funciones ingreso, registro, despacho y cobranza de todos los medicamentos a pacientes particulares y de seguros de origen ambulatorio y hospitalario.

En esta área hay 02 cajas de cobranza que permite emitir boletas y facturas. Otras funciones que tiene esta área es que en el horario nocturno realizan las funciones de admisión y caja hospitalaria.

- **Área de Laboratorio.-** Esta área se encarga de la toma y proceso de las muestras de análisis previa presentación de la indicación médica, los resultados si son de pacientes asegurados van directamente a la historia clínica y a los pacientes particulares se les hace entrega. Para el pago de los análisis se genera una guía en sistema SISCLYN y se envía al área de admisión para el cobro respectivo.

- **Área de Imágenes.-** En esta área se toman todas las imágenes de Radiología, tomografía y ecografía para todos los pacientes recurrentes de forma particular y de seguros. La persona encargada tiene la función de ingresar diariamente al

sistema SISCLYN todos exámenes para que el área de admisión y caja hospitalaria puedan cobrarlos.

Los exámenes que son ingresados posteriores al alta y/o facturación de los servicios al paciente, si son detectados, se descuentan a la usuaria y si no se detecta se deja sin efecto.

- c. Para la atención de los pacientes y proceso de información cuenta con 03 sistemas informáticos (SITEDS, SISCLYN y SAP), que permite atender a los pacientes, generar su historia clínica, realizar cobros de los servicios que ofrece, despachar los medicamentos, facturar los servicios que cada paciente realizó concluida su consulta médica en forma ambulatoria como hospitalaria.
- d. Posee una estructura organizacional definida por jerarquía; aplica Protocolos y diversas técnicas para identificación y evaluación de riesgos de todos los pacientes en estado críticos desde su ingreso por emergencia, hospitalización hasta el alta, en el caso de los pacientes en estado muy delicado cuenta con unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidades de Cuidados Intermedios (UCIN) a cargo de médicos especialistas
- e. Clínica Miraflores brinda todos sus beneficios al personal administrativo, médico y asistencial, sus remuneraciones son depositadas a sus cuentas corrientes de cada trabajador los 23 de cada mes, sus ventas promedios ascienden a los 2 millones

- f. También se constató que la “Clínica Miraflores S.A.C.”, no cuenta con un Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica.
  
- g. Los servicios de laboratorio e imágenes que pasan los pacientes algunos son ingresados al sistema fuera de fecha del alta o facturación, debido a la falta de coordinación con las áreas de facturación y caja hospitalaria.

### 5.3 Respecto al Objetivo específico 3

- a. Se concluye realizando comparaciones entre el caso de la **“Clínica Miraflores S.A.C.** y los antecedentes en el Perú, sobre el Sistema de Control Interno, los cuales mostraron coincidencias y no coincidencias como: **Canizales (2014)** En su investigación **“Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico”** & **Villafuerte** En su trabajo de Investigación **“Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular”** (2010). Quienes concluyeron que es importante contar con un Sistema de Control Interno, tener definida su estructura organizacional, porque ayudará anticiparse a problemas futuros, controlar la evolución del negocio y controlar mejor los recursos consumidos. Lo que coincide con el caso de la empresa **“Clínica Miraflores S.A.C.”**
  
- b. En relación a los procesos de ordenamiento y optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos según **Velasco (2010)** En su tesis **“Optimización de Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Profamilia”**; Manifestó que es necesario que dentro del Sistema de Control Interno se establezcan procesos, protocolos y técnicas por la seguridad que presta a las entidades del Sector Salud, para el desarrollo de las tareas diarias, coincidiendo con la **“Clínica Miraflores S.A.C.”**.

- c. A su vez **Mateo (2015)**. En su Tesis **“Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”** Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados. Lo que coincide con el caso de la empresa **“Clínica Miraflores S.A.C.”**

Por otro lado también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.

- d. **Paz (2009)**. En su investigación **“El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana”** Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la Gestión de la Calidad de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana. Lo que coincide con el caso de la empresa **“Clínica Miraflores S.A.C.”**

## **5.4 Recomendaciones**

Dentro del desarrollo de la Tesis, se recomienda a la Clínica Miraflores S.A.C. lo siguiente:

1. Que todo cobro de honorarios médicos se genere comprobante como boleta o factura, ya que al realizar el Recibo provisional se presta para dos opciones:
  - Sustracción de dinero por parte de las usuarias
  - Evasión de impuestos de los médicos.
  
2. Que se asigne personal para cubrir el horario nocturno de admisión y caja, a fin de no recargar funciones al personal de farmacia, ello permitirá que no se realicen malos cobros en los servicios y mejorar atención a los pacientes.
  
3. Contar con un Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica, ya que de esta manera contribuye al perfeccionamiento de los diversos servicios que brinda a los usuarios y proveedores.
  
4. Incrementar la seguridad en su Sistema de Software (SISCLYN) que utiliza para el proceso de atención del paciente, cobranza y facturación. Ello permitirá que todos los servicios sean cobrados y facturados dentro de los plazos establecidos.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias Bibliográficas

1. **Araujo, P. (s.f.)** La importancia de la atención al cliente en el sector salud - Universidad del Pacífico. Lima- Perú. Disponible en : <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>
2. **Arévalo (2014)**. Tesis “Implementación del Sistema del Control Interno en la Red de Salud Morropon – Chulucanas, 2014”. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/tesisporcarrera/contabiliad>
3. **Canizales (2014)**. “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico”. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/12554/2/DOCUMENTO%20ACADEMICO%20FREDY%20CANIZALES%20FINAL%20.pdf>
4. **Clínica Miraflores (2016)**. “Red Piura Auna”. Disponible en <http://auna.pe/miraflores>
5. **Chacón (1990)**. “Control Administrativo de Servicios de Salud” Disponible es: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mrAYU8thP6AJ:rcie>

ntificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/download/4248/2618+&cd=1  
&hl=es&ct=clnk&gl=pe

6. **Chávez (2015).** “Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa del Patronato Municipal del Cantón la Maná, año 2013 “. Disponible en:  
<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1028/1/T-UTEQ-0188.pdf>
  
7. **Coopers & Lybrand e Institutos de Auditores Internos (1997).** “Los nuevos conceptos del Control Interno” (Informe Coso). Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC>
  
8. **Conceptos de Control Interno Administrativo.** “Informacion sobre Control Interno Administrativo. Consultado el 26 de Febrero del 2016. Documento Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/control-administrativo>
  
9. **Diario Perú 21 (2012).** En su edición digital publicó “Inspeccionan clínicas para comprobar sobrevaloración de medicamentos” Disponible en:  
<http://peru21.pe/actualidad/inspeccionan-clinicas-comprobarsobrevaloracion-medicamentos-107630>
  
10. **García (2013).** “El Control como Función Administrativa”. Disponible en:  
<http://elcontrolcomofuncionadmtivagpeflores.blogspot.pe/p/42-concepto-e-importancia-del-control.html>

- 11. Hernández (2007).** “Perú: falta de Eficiencia en los Mecanismos de Control del Planeamiento y la Gestión de un Centro de Servicios Hospitalarios” Disponible en:<http://www.gestiopolis.com/control-de-gestion-de-un-centro-de-servicios-hospitalarios-en-peru/>
- 12. Mateo (2015).** “Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/tesisporcarrera/contabiliad>
- 13. Meléndez (2009).** “Control Interno”. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/tesisporcarrera/contabiliad>
- 14. Munguía (s.f.).** “Implementación de los sistemas de Control Interno en la Administración Pública Municipal”. Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:p1LT\\_cq1XVoJ:www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control\\_Interno/CONTROL%20INTERNO.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:p1LT_cq1XVoJ:www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control_Interno/CONTROL%20INTERNO.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- 15. Paz (2009).** “El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana”. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/346/1/paz\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/346/1/paz_cm.pdf)

- 16. Romero (2012);** “Control Interno y sus 5 componentes según Coso”.  
Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- 17. Reyes (2013).** “Control como función administrativa” Disponible en:  
<http://controlcomofuncion.blogspot.pe/2013/06/42-concepto-e-importancia.html>
- 18. Torres y Huacles (2015).** Los dueños de la Salud Privada en el Perú.  
Disponibile en: <http://ojo-publico.com/93/los-duenos-de-la-salud-privada-en-el-peru.>
- 19. Koontz Harold, Heinz Weihrich (2013).** “Control como función administrativa” Disponible en:  
<http://controlcomofuncion.blogspot.pe/2013/06/42-concepto-e-importancia.html>
- 20. Valle (2012).** “Establecimiento de Sistemas de Control Interno. La Función de la Contraloría” Disponible en:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uacu2IKUP2oJ:www.uv.mx/personal/mvalle/files/2012/06/ESTABLECIMIENTO-DE-SISTEMAS-DE-CONTROL-INTERNO.ppt+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

- 21. Velasco (2011).** “Optimización de Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Profamilia”. Disponible en:  
<file:///C:/Users/lcordova/Downloads/UPS-ST000457.pdf>
- 22. Velasco (s.f.).** “Auditoría y Control Interno”. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos82/auditoria-y-control-interno/auditoria-y-control-interno3.shtml>
- 23. Villafuerte (2010).** “Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular”. Disponible en:  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1476/1/221%20Ing.pdf>

## Anexo 1



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la Empresa Clínica Miraflores S.A.C para determinar la Caracterización del Control Interno.

#### FORMATO DE ENTREVISTA

**Nombre y Apellidos** : Lic. Marielena Valladolid Razuri

**Cargo** : Administradora

**Fecha** : **Marzo** – 2016.

**Encuestador(a)** : **Lilian Yaneth Córdova Ludeña**

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la Clínica con Dpto. de Control Interno?		X
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la Clínica con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?	X	
	<b>TOTAL</b>	4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	<b>TOTAL</b>	6	

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la Clínica con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
2	¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?	X	
3	¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
4	¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por el Colegio Médico del Perú?	X	
5	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		X
6	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?	X	
7	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
8	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
10	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio?	X	
11	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con	X	

	los reportes del sistema? (Arqueos).		
12	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
13	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
14	¿Qué área calificaría usted como críticas para aplicar el Control Interno en la clínica?		
a)	Área de atención al usuario	X	
b)	Área de Facturación	X	
c)	Área de Créditos y Cobranzas		X
d)	Área de Tesorería		X
e)	Área de Sistema	X	
f)	Área de personal		X
g)	Área de mantenimiento	X	
15	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos		X
b)	La obtención de información adecuada	X	
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad	X	
16	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
17	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
18	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en la clínica?	X	
	<b>TOTAL</b>	22	5

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?		X

4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica?		X
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		X
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	<b>TOTAL</b>	5	3

	<b>PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?	X	
2	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
3	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
4	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
5	¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?	X	
6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		X
7	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?	X	
8	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?	X	
9	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	X	
	<b>TOTAL</b>	38	1

**Fuente:** Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

*Gracias por su apoyo en la investigación*

## Anexo 2

### FICHA RUC : 20102756364 CLINICA MIRAFLORES SA

Número de Transacción : 40150720  
CIR - Constancia de Información Registrada

#### Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : CLINICA MIRAFLORES SA  
Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA  
Fecha de Inscripción : 21/04/1993  
Fecha de Inicio de Actividades : 19/01/1978  
Estado del Contribuyente : ACTIVO  
Dependencia SUNAT : 0081 - I.R.PIURA-PRICO  
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO  
Emisor electrónico desde : -  
Comprobantes electrónicos : -

#### Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : CLINICA AUNA MIRAFLORES PIURA  
Tipo de Representación : -  
Actividad Económica Principal : 8710 - ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN INSTITUCIONES  
Actividad Económica Secundaria 1 : -  
Actividad Económica Secundaria 2 : -  
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : COMPUTARIZADO  
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO  
Código de Profesión / Oficio : -  
Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**  
Número Fax : - 343038  
Teléfono Fijo 1 : 1 - 2053500  
Teléfono Fijo 2 : -  
Teléfono Móvil 1 : - 989149783  
Teléfono Móvil 2 : -  
Correo Electrónico 1 : byepeza@auna.pe  
Correo Electrónico 2 : mlaserma@auna.pe

#### Domicilio Fiscal

Actividad Económica : 8710 - ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN INSTITUCIONES  
Departamento : PIURA  
Provincia : PIURA  
Distrito : CASTILLA  
Tipo y Nombre Zona : URB. MIRAFLORES  
Tipo y Nombre Vía : CAL. LAS DALIAS  
Nro : MZ A  
Km : -  
Mz : -  
Lote : -  
Dpto : -  
Interior : LT12  
Otras Referencias : -  
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

#### Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 29/03/1977  
Número de Partida Registral : -  
Tomo/Ficha : 27

[https://www.sunat.gob.pe/ci-ti-ltrmenu/MenuInternet.htm?agrupacion=\\*&pestanas=](https://www.sunat.gob.pe/ci-ti-ltrmenu/MenuInternet.htm?agrupacion=*&pestanas=)

IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	31/08/1991	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1994	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2007	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	31/01/1984	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	11/04/1994	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/12/2001	-	-	-

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0004	OF.ADMINIST.	-	LIMA LIMA SAN BORJA	CAL. MORELLI NRO. 109 INT. 501	-	ALQUILADO
0001	SUCURSAL	-	PIURA TALARA PARÍNAS	AV. BOLOGNESI B NRO. 149 ---- CERCADO 1	-	ALQUILADO
0003	OF.ADMINIST.	-	LIMA LIMA SAN BORJA	---- MORELLI NRO. 109 INT. 201 -- -- OFICINA 201-203	-	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	-	PIURA PIURA PIURA	MZA. D LOTE. 16 URB. 04 DE ENERO	JR.HUANCAVELICA 1015-ONCOSALUD	ALQUILADO

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
 Fecha:20/04/2016  
 Hora:16:06

### ANEXO 3

#### CRONOGRAMA GANTT

##### I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2016		
	FEB.	MAR.	ABR.
Presentación del Proyecto de Tesis	X		
Recolección de información	X	X	
Elaboración del informe de Tesis		X	X
Presentación del Informe de Tesis			X
Sustentación y defensa de la tesis			X

##### II.- PRESUPUESTO

###### BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
<b>TOTAL S/.</b>			<b>35.00</b>

###### SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1.00	50.00
Movilidad	20	Pasajes	15.00	300.00
Taller	01			1,700.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>2,050.00</b>

### **III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	<b>35.00</b>
Servicios	<b>2,050.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>2,085.00</b>

### **IV. FINANCIAMIENTO**

Totalmente autofinanciado por el alumno investigador.