



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS SANTA MARÍA S.A.C. Y PROPUESTA DE
MEJORA – PIURA, 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

TAVARA GARCIA, LUCERO KATERINE
ORCID: 0000-0002-2506-7637

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS SANTA MARÍA S.A.C. Y PROPUESTA DE
MEJORA – PIURA, 2021.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

TÁVARA GARCÍA, LUCERO KATERINE
ORCID: 0000-0002-2506-7637

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Lucero Katerine Távora García

ORCID: 0000-0002-2506-7637

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Baila Gemín, Juan Marco

PRESIDENTE

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

MIEMBRO

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

MIEMBRO

Mgtr. Vásquez Pacheco, Fernando

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme el regalo de la vida, por dotarme de las capacidades y perseverancia para poder trabajar en el cumplimiento de mis metas.

Agradezco también a mi familia, porque sin su apoyo no sería la mujer que soy ahora.

A mi casa de estudios ULADECH Católica, por ser partícipe de mi formación académica, promoviendo también formación en valores y principios éticos.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y orientar mi proceso de aprendizaje.

Finalmente agradezco a mis compañeros de estudio, por ser parte de esta bonita experiencia compartiendo más que labores académicas.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a mi madre, la mujer que ha dado todo lo que ha podido en la vida, aquella que ha sido partícipe de cada uno de mis logros, apoyándome y brindándome palabras de aliento.

También lo dedico a mis hermanos por acompañarme y darme ánimo para seguir cumpliendo mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación abordó la variable control interno, considerando como una de las principales características de las microempresas la escasa organización y aplicación de normas y directivas conocidas por todos los trabajadores y que los encaminen al cumplimiento de sus metas, en este estudio se ha tomado como propósito fundamental determinar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. y establecer una propuesta de mejora; para cumplir con este fin los objetivos específicos han sido orientados a identificar las características de la empresa en estudio y de su representante legal; así como las características del control interno de esta organización tomando como indicadores los componentes del control interno, para finalmente, plantear una propuesta de mejora. Esta indagación de tipo cualitativo utilizó el nivel descriptivo, diseño no experimental y de caso, tomando como instrumento de recolección de datos la encuesta. El desarrollo de esta tesis ha permitido concluir que esta empresa no ha implementado un sistema de control interno, aunque han sido adoptadas algunas medidas de control interno no son del todo adecuadas pues la falta de formalización y difusión de las mismas limitan el cumplimiento de sus objetivos; ante ello, se ha planteado como propuesta de mejora que los directivos con la colaboración de un profesional experto en la materia formulen un sistema de control interno que sea coherente con las necesidades, objetivos y recursos disponibles, y que incorpore todas sus áreas.

Palabras clave: Internal control, control system, organizational plan.

ABSTRACT

The present research work addressed the internal control variable, considering as one of the main characteristics of microenterprises the poor organization and application of rules and directives known by all workers and that guide them to the fulfillment of their goals, in this study it has been taken as a fundamental purpose to determine and describe the characteristics of the internal control of the company Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. and establish a proposal for improvement; To meet this end, the specific objectives have been aimed at identifying the characteristics of the company under study and its legal representative; as well as the characteristics of the internal control of this organization taking as indicators the components of internal control, to propose an improvement proposal. This qualitative inquiry used the descriptive level and non-experimental and case design, taking the survey as the data collection instrument. The development of this thesis has allowed us to conclude that this company has not implemented an internal control system, although some internal control measures have been adopted, they are not entirely adequate, since the lack of formalization and dissemination limit the fulfillment of its objectives. It has been proposed as a proposal for improvement that managers, with the collaboration of a professional expert in the matter, formulate an internal control system that is consistent with the needs, objectives, and available resources and that incorporates all its areas.

Key words: Asset control, internal control, organizational plan.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS	xii
Índice de tablas:	xii
Índice de cuadros:.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1 Antecedentes:	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales	19
2.1.3 Regionales	22
2.1.4 Locales.....	23
2.2 Bases teóricas:	25
2.2.1 Teoría del control interno	25
2.2.2 Teoría de empresa.....	32
2.2.3 Teoría de la micro y pequeña empresa	37
2.2.4 Teoría del sector productivo de servicios	38
2.2.5 Descripción de la empresa.....	39
2.3 Marco Conceptual:	40
2.3.1 El control interno	40
2.3.2 Definiciones de empresa.....	41
2.3.3 Definiciones del sector servicios	42
III. HIPÓTESIS	43
3.1 Hipótesis.....	43
3.2 Variables	43
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1 Diseño de la Investigación	44
4.2 Población y Muestra:.....	44

4.2.1 Población	44
4.2.2 Muestra	44
4.3 Definición conceptual y operacionalización de variables:.....	45
4.3.1 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 1	45
4.3.2 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 2.....	46
4.3.3 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 3.....	47
4.4 Técnicas e Instrumentos:.....	54
4.4.1 Técnicas:.....	54
4.4.2 Instrumento:.....	54
4.5 Plan de Análisis.....	54
4.6 Matriz de Consistencia	55
4.7 Principios Éticos.....	56
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
5.1 Resultados:	57
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.	57
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Identificar y describir el perfil de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.....	58
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.	59
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.	64
5.2 Análisis de los resultados:.....	64
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	64
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	64
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	65
VI. CONCLUSIONES	68
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	68
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	68
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	68
6.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	70
6.5 Respecto al objetivo General	72
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	73
7.1 Referencias Bibliográficas	73
7.2 Anexos	78

7.2.1 Anexo 1: Cuestionario de recojo de información	78
7.2.2 Anexo 2: Consentimiento informado	82
7.2.3 Anexo 3: Consulta RUC de la empresa.....	83

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Índice de tablas:

Tabla 1: Resultados del objetivo específico 1	57
Tabla 2: Resultados del Objetivo específico 2.....	58
Tabla 3: Resultados del objetivo específico 3	63
Tabla 4: Resultados del objetivo específico 4	64
Tabla 5: Conclusiones del objetivo específico 4.....	70

Índice de cuadros:

Cuadro 1: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico	45
Cuadro 2: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico 2	46
Cuadro 3: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico 3	53

I. INTRODUCCIÓN

En esta investigación se tuvo como caso de estudio a la empresa “Centro de Especialidades Médicas Santa María” S.A.C.; empresa dedicada a la prestación de servicios de salud, con 18 años de vigencia en el mercado, su principal actividad es la atención de laboratorio clínico, que es de donde proviene su mayor fuente de ingresos y, además, ofrece servicios de consulta médica.

Se conoce que una de las principales deficiencias que se encuentran en las microempresas es la escasa organización, la cual se debe a diferentes factores, tales como recursos limitados, falta de capacitación y conocimiento del manejo organizacional y administrativo (Fonseca, 2011). En este contexto, tomando en cuenta las necesidades de las microempresas de establecer medidas y procesos que se amolden a sus posibilidades financieras y que les permitan mejorar su operatividad, se tomó como variable de la investigación el control interno.

Tal como lo expresa Estupiñán (2021), se entiende al control interno como una herramienta de manejo empresarial, que permite verificar, controlar y evaluar la gestión de los recursos en función al cumplimiento de los objetivos de la empresa, además haciendo uso de las estrategias adecuadas les permite salvaguardar su capital y disminuir el uso inadecuado y/o fraudulento, logrando de esta manera una administración eficaz del mismo.

En el distrito de Piura en los últimos años y como consecuencia de la pandemia del COVID-19 se han incrementado las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) dedicadas al sector servicios en salud; dentro de dicho incremento se encuentra la microempresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C., esta empresa todavía no ha

sido investigada; por lo tanto, se desconoce hasta el momento si el control interno que realiza esta empresa es adecuado; también se desconoce si dicha organización cuenta con misión y visión; así mismo, se desconoce si se ha elaborado el manual de organización y funciones, entre otros documentos de gestión. Por lo tanto, existe un vacío de conocimiento. Por las razones expuestas el enunciado de la investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. y como mejorarlas – Piura 2021?, para ello se ha planteado como objetivo general: **Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C y hacer una propuesta de mejora, Piura 2021.** Así mismo, para dar cumplimiento a este objetivo se establecieron los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
2. Identificar y describir el perfil de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.

La importancia de este trabajo se justifica en primer lugar en que el desarrollo de los objetivos planteados ha hecho posible adquirir nuevos conocimientos respecto a la variable en estudio y la relevancia que esta tiene en el ámbito organizacional, por otro lado, esta investigación dio lugar a que la empresa cuente con un enfoque distinto que

le ayude a reconocer sus debilidades y fortalezas, de modo que puedan implementar medidas razonables y sostenibles que les permitan potencializar sus puntos débiles beneficiando así a la empresa en la mejora de sus posibilidades. Así mismo, esta investigación y su posterior aprobación me permite obtener el título profesional de Contador Público, lo que fomentará que la universidad mejore los estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al requerir la titulación de los graduados a través de la creación y sustentación de trabajos de investigación; además, podrá ser utilizada como antecedente de estudio para futuras investigaciones, de la misma variable y metodología similar, que puedan aportar a mejoras a otras empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

Con el objeto de identificar los antecedentes de estudio para esta investigación se consultó diversas fuentes bibliográficas y estudios de distintos autores que guardaban relación con la variable control interno, y que sirvieron como referencia para el cumplimiento de los objetivos trazados, para tal efecto se tomó en cuenta los siguientes trabajos.

2.1.1 Internacionales

En este trabajo de investigación se han considerado como antecedentes internacionales, a toda investigación llevada a cabo por cualquier investigador en alguna ciudad del mundo, excepto en alguna ciudad del Perú; cuya variable de investigación haya sido control interno, cuya unidad de análisis haya sido una empresa prestadora de servicios de salud.

Meneses y Subía (2015) en su trabajo titulado: “*Diseño de un Sistema de Control Interno para la Clínica Oftalmológica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A*”, el cual tuvo como objetivo fortalecer las actividades, procesos y procedimientos para lograr mejoría en la institución, llegó a las siguientes conclusiones: La incomprensión de la misión, visión y objetivos de la empresa por parte de los colaboradores ocasiona dilatación en su ejecución, y disparidad en las acciones de cada trabajador; La falta de un manual de competencias en el centro asistencial genera indisposición en los empleados, pues su cargo no cuenta con tareas delimitadas y dirigidas por reglas de buenas prácticas y ética en el establecimiento; La clínica se está viendo perjudicada por la indiferencia y carencia de una asignación económica para renovar el sistema de manejo de existencias; así

mismo, no han alcanzado controles ni procedimientos que permitan a la clínica fijar objetivos.

Pita (2015) en su estudio de investigación: *“Manual de control interno contable, para la clínica Loja, del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015”*, proyectó para la clínica Loja un manual de control interno de contaduría, el objetivo de esta tesis fue enriquecer los procedimientos ejecutados en el área contable, analizar cómo incide el control interno en el manejo de la contabilidad, de tal manera que le permitió valorar la eficacia y eficiencia de esta área, mejorar los procesos que son realizados en el departamento contable. El desarrollo de este trabajo puso en evidencia la trascendencia de un manual de control interno para la clínica, se advirtió la carencia de un sistema de contabilidad que garantice la razonabilidad de los datos financieros, lo que limita la capacidad de la dirección para la toma oportuna de decisiones que le permitan alcanzar sus objetivos. Los métodos tomados en consideración para esta investigación fueron inductivo y deductivo con el propósito de observar las razones que ocasionaban este problema y el impacto que causaba en la organización. Además, se encuestó a los colaboradores de la clínica, concluyendo que existía la necesidad de que sea implantado un manual de control contable que proporcione reglas, procedimientos y políticas que permitan optimizar los procesos de contabilidad de tal manera que proporcione datos financieros fiables y oportunos que faciliten la toma de decisiones en beneficio de la entidad.

Benavides (2018) en su estudio que lleva como título: *“Evaluación del Sistema de Control Interno en la Clínica Quirúrgica Dr. Fabian Idrovo Quito – 2017”*, Las deficiencias en el Sistema de Control Interno en la Clínica de Cirugía Plástica

del Dr. Fabián Idrovo de Quito constituyó el principal problema para la investigación, dada la carencia de un plan para la implementación del mismo, así como la inconciencia respecto a la trascendencia del mismo para preservar los activos, comprobar la precisión y fiabilidad de la información financiera de esta institución. Tuvo como objetivo general la evaluación del sistema de control interno que fue aplicado al centro médico objeto de la investigación en periodo 2017, para tal fin ha utilizado como metodología un enfoque cuantitativo, tomando como marco referencial el modelo COSO III. Para este estudio se consideró como población a cinco colaboradores permanentes de esta clínica. La herramienta utilizada para la evaluación del sistema de control interno de esta entidad fue el cuestionario, que se enfocó en el ámbito de control, valoración de riesgos, acciones de control, método de información e inspección del sistema de control. Finalmente se concluyó que el fortalecimiento de los sistemas de control interno era necesario para esta clínica tomando en consideración las debilidades que se observaron en el desarrollo de este trabajo, ante ello se plantearon recomendaciones para el plan de mejora.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo de investigación se han considerado como antecedentes internacionales, a toda investigación llevada a cabo por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, excepto en alguna ciudad de la región Piura; cuya variable de investigación haya sido control interno, cuya unidad de análisis haya sido una empresa prestadora de servicios de salud.

Soto y García (2018) trabajaron en su tesis cuyo título es: “*Control interno: Una evaluación del efectivo equivalente, inventarios y nivel de control interno COSO, para el aseguramiento de la información contable en la Clínica Good Hope, 2017*”; tesis que tuvo como objetivos: determinar el nivel de control interno del efectivo y equivalente del efectivo, 2017 y determinar el nivel de control interno de los inventarios en la clínica Good Hope, 2017. Para ello utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo. El método de recolección de datos utilizado fue la encuesta, la que permitió obtener los siguientes resultados: en primer lugar, el 65.9% de los trabajadores consideraron que el nivel de control interno en la Clínica Good Hope es eficiente y garantiza la información contable. Por otro lado, el 82.9% de los trabajadores encuestados afirmaron que existe eficiencia en el nivel del control interno del efectivo en caja y bancos que asegura la información contable en el área de tesorería en la Clínica Good Hope. Finalmente, el 58.5% de los encuestados consideraron eficiente el nivel de control de inventarios en la Clínica Good Hope para el aseguramiento de la información financiera, sin embargo, se considera que existe un porcentaje alto de trabajadores que duda del buen funcionamiento del control interno en el almacén.

Sánchez (2017) en su tesis de título: “*Control interno y las razones de liquidez en la Clínica Jesús Del Norte S.A.C., Independencia – 2016*”, tuvo como objetivo general analizar al Control interno y las razones de liquidez en la Clínica Jesús Del Norte S.A.C; la investigación fue de tipo aplicada, utilizando un método descriptivo-correlacional, y un diseño no experimental transversal; tomando como muestra 13 de los colaboradores de la Clínica Jesús del Norte el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. Finalmente este estudio

concluyó que la inexistencia de medidas de control interno que obliguen a que sean respetadas las fechas en los registros de cobranzas e ingresos de efectivo y cuentas por cobrar no permiten una medición de la liquidez, lo que permite llegar a la conclusión de que el impulsar la implementación de normativas, políticas, técnicas y procedimientos renovados permitirá mejorar el control de la información y de esta forma mejorar también los resultados de la solvencia en la clínica.

Valdez (2017) en su tesis titulada: *“Control Interno del área de logística y su incidencia en la Gestión Económica Financiera de la Clínica Salud Integral Farmedica S.A.C. en la ciudad de Trujillo -tercer trimestre 2017”*, utilizó el método descriptivo, no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general: Determinar la incidencia del Control Interno del Área de Logística en la Gestión Económica Financiera de la Clínica Salud Integral Farmedica S.A.C. en la ciudad de Trujillo - tercer trimestre 2017; y como objetivos específicos: Analizar la situación actual del Control Interno del Área de Logística para determinar los puntos críticos del área. Al culminar su estudio llegó a concluir que: Se encontraron deficiencias en las actividades del área de logística, así como la ausencia de documentos de gestión como un manual de organización y funciones y directivas internas bien delimitadas, por otro lado, los datos consignados en las tarjetas de control de almacén de suministros que no concuerdan con los inventarios físicos, así como la presencia de suministros caducados y mal conservados, la falta de capacitación al personal y la ausencia de restricciones y cuidado adecuado en el almacén están generando un elevado costo de servicio.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna provincia de la región Piura, excepto en algún distrito de la provincia Piura; cuya variable de investigación haya sido control interno, cuya unidad de análisis haya sido una empresa prestadora de servicios.

Cevallos (2021) en su tesis titulada: “*Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurant-pollería Nuevo Amanecer E. G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Sullana, año 2020*”. Ha tenido como objetivo específico 2: Determinar las características de los Factores Relevantes del control interno en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro restaurant –pollería NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del distrito de Sullana, año 2019. El diseño de esta investigación fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. El investigador ha llegado a concluir que sus estados financieros carecen de fiabilidad puesto que, a pesar de tener un sistema para emisión de comprobantes de pago estos solo son emitidos a solicitud del cliente y no por cada venta realizada, así mismo, concluyó que la operatividad de la empresa se vio afectada por la deficiente organización y supervisión al personal, a consecuencia de ello la atención a los clientes se ve perjudicada lo que provoca constantes quejas por parte de los mismos, lo que a su vez perjudica la imagen de la empresa.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia Piura, donde se encuentra la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.; que hayan investigado la variable control interno, cuya unidad de análisis haya sido una empresa prestadora de servicios de salud.

Meca (2016) en su tesis de título: “*Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú - Caso: Clínica Internacional S.A. Piura, 2015*”, utilizando el método cualitativo -descriptivo-bibliográfico documental y de caso, teniendo como objetivo específico 2: Describir las principales características del control interno administrativo de la Clínica Internacional S.A. Piura. Como resultado de su investigación concluyó que los dirigentes de las clínicas son los responsables de monitorizar y comprobar que el personal asistencial y administrativo den cumplimiento adecuadamente con las funciones encomendadas con la finalidad de conseguir que el paciente se sienta satisfecho con la atención brindada.

Córdova (2016) en su tesis a la que tituló: “*Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú - Caso: Clínica Miraflores S.A.C.- Piura, 2015*”. Usó el diseño descriptivo bibliográfico-documental y de caso, planteó como objetivo específico 2: Describir las principales características del control interno administrativo en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015. Tras el desarrollo de su investigación planteó como conclusión que, en la Clínica Miraflores S.A.C. si bien orgánicamente no cuenta con un departamento de control interno administrativo, cuenta con profesionales capacitados que cumplen la

función de implementar un sistema de control interno y vigilar de que este sea cumplido en sus distintas áreas.

Yarlequé (2018) en su tesis que tiene como título: “*Los mecanismos de control interno administrativo de las clínicas médicas en el Perú - Caso: Clínica Virgen María Auxiliadora S.R.L - Piura, 2018*”, la cual fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Tomó como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las clínicas médicas en el Perú, año 2018. Producto de su investigación llegó a las siguientes conclusiones: en primer lugar, que el control y gestión del archivo de historias clínicas en este establecimiento es deficiente; por otro lado, la falta de un software de procesamiento de datos los mantiene usando sistemas manuales incrementando los riesgos de destrucción o pérdidas de los archivos, así mismo carecen de un medio adecuado para salvaguardar la reserva de la información. Otra conclusión a la que pudo llegar esta autora es que los precios de los medicamentos ofertados en la farmacia son elevados a comparación de los precios del mercado, esto debido los elevados gastos operativos de esta empresa. Por otro lado, en cuanto al control de calidad, esta empresa cuenta con un sistema definido para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en esta institución.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

El control interno no establece un hecho o suceso aislado, por el contrario, consiste en una sucesión de actividades que engloban a todas las áreas de una entidad, las mismas que deben estar presentes en todas las etapas de la gestión administrativa de la empresa. Los procesos de negocios ejecutados dentro o entre unidades organizacionales y funciones se coordinan en base a procesos básicos de gestión de planificación, ejecución y seguimiento. Los controles internos forman parte de estos procesos y están integrados en ellos para su correcto funcionamiento y para controlar en todo momento su conducta e idoneidad. (Coopers & Lybrand, 1997)

2.2.1.1 Teorías del control interno

Sunder (1997) explica que según Holms, el control interno es parte de las competencias de la gerencia dentro cada empresa, ante ello uno de sus principales objetivos es proteger y asegurar el patrimonio de la empresa procurando que cada uno de los recursos sea correctamente administrado, de modo que puedan prevenir usos indebidos del dinero y otros bienes, proporcionando garantía razonable de que todas las obligaciones contraídas cuenten con autorización previa; dotando así a la administración de la organización la confianza de que la información contable es real y fiable de tal manera que la toma de decisiones sea lo más acertada posible para procurar el buen rendimiento de los activos de la empresa.

Para los autores **Koontz y O'Donnell**, (Citado por Sunder, 1997) el control tiene gran trascendencia dentro de las organizaciones puesto que instaura

disposiciones que hacen posible llevar a cabo medidas correctivas para las acciones planteadas de manera que los objetivos de la empresa sean alcanzados con éxito, logrando identificar y evaluar oportunamente las posibles causas que dan origen a dichas desviaciones para que no ocurran nuevamente de modo que se reduzcan los costos económicos y de tiempo, minimizando así las posibilidades de incidir en errores.

2.2.1.2 Importancia del control Interno

Actualmente existen aún empresarios que consideran al control interno como algo innecesario, pues se basan en que es suficiente con mantener personal confiable y capacitado, si bien es cierto esos elementos son importantes, pero sin una estructura de organización definida, responsabilidades y funciones claramente establecidas, documentos que detallen y unifiquen los procedimientos, así como sistemas que automaticen y garanticen mayor precisión en el registro y manejo de la información los colaboradores se encontrarán más propensos a cometer errores. (Ricardez, 2015)

Ante ello y los conceptos anteriormente descritos se entiende que la importancia del control interno radica en la oportunidad que proporciona a las empresas de organizar su estructura y procedimientos de tal manera que pueda existir una seguridad razonable de la fidelidad de su información, del uso de su patrimonio y del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Estupiñán (2021) delimita los objetivos del control interno de la siguiente manera:

- **Idoneidad y confiabilidad de la Información Financiera:** Las operaciones realizadas y registradas por la contabilidad, así como la información que esta procesa y elabora solo es útil si es de contenido confiable y presentado en su debido momento.
- **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones:** No debe existir duda que las actividades son realizadas en su totalidad, empleando el mínimo de esfuerzos y recursos materiales y alcanzando la máxima utilidad, cumpliendo con las normas especificadas por la institución.
- **Cumplimiento de la Leyes y Regulaciones Aplicables:** Toda acción abordada por la institución de garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones legales vigentes.
- **Alcanzar la realización de los objetivos y metas planificadas.**

Por otro lado, Fonseca (2011) agrupa los objetivos del control interno de este modo: objetivos operacionales, hace referencia a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización, abarcando también los objetivos operativos y la salvaguardia de los activos ante posibles fraudes o pérdidas; Objetivos de información, hace alusión a la formulación de estados financieros fidedignos, y a prevenir la adulteración de la información financiera. Finalmente, los objetivos de cumplimiento, apunta al cumplimiento de la ley y otras reglas u ordenamientos que aplican a la naturaleza de la empresa.

2.2.1.4 Características del control interno

Para que un sistema de control interno sea exitoso es muy importante que cuente con una buena organización que permita reducir la incidencia de errores, Estupiñán (2021), detalla las siguientes características del control interno:

- **Plan organizacional:** Se precisa de la definición de un plan organizacional que favorezca la segmentación de funciones dentro de la organización. Existirán variantes en la estructura organizacional, pues esta está estrechamente vinculada a la naturaleza del negocio, magnitud, entre otros elementos; sin embargo, para que un plan de organización sea exitoso se requiere que cumpla con dos objetivos, el primero, es que debe asegurarse una apropiada delimitación de funciones, además necesita determinar claramente las competencias de cada puesto en armonía con las reglas y métodos globales establecidos por la dirección. (Estupiñán, 2021)
- **Sistema de autorización de procedimientos:** Estos sistemas deben propiciar razonablemente el control contable de los activos y pasivos, así como de los gastos e ingresos, de tal forma de que antes de que las operaciones sean anotadas en los registros de contabilidad de la empresa estén debidamente verificados y autorizados por el área pertinente. (Estupiñán, 2021)
- **Control de acceso a los activos:** esto implica que los activos y los registros contables deben estar protegidos mediante políticas que restrinjan su acceso sin que esto restrinja su disponibilidad para el cumplimiento de las responsabilidades del área asignada. (Estupiñán, 2021)
- **Segregación de funciones:** Es primordial que estructuralmente exista independencia de cada una de las áreas de la organización, es decir que los

procesos deben estar diseñados de forma que comprendan diferentes fases a cargo de personas distintas, de ese modo la realización, aprobación, y asiento de cada una de las operaciones es llevada a cabo de manera independiente por un encargado. Así mismo, debe asegurarse que el personal a cargo de cada etapa de las actividades sea el idóneo para el cargo, ya que las medidas adoptadas no tendrán éxito si el personal no está debidamente capacitado para desempeñar su función. (Estupiñán, 2021)

- **Métodos para el procesamiento de datos:** De acuerdo con la magnitud de la organización estos métodos pueden ser digitales, manuales o mecánicos. Al utilizar mecanismos de gestión de datos acordes a la complejidad de la empresa se disminuyen los márgenes de error y es posible detectar fallas con mayor facilidad, además disminuyen los riesgos de fraudes. Es aconsejable evaluar periódicamente las actividades de control de mayor trascendencia para comprobar su eficacia, así mismo es necesario apoyarse de herramientas de la tecnología que faciliten la evaluación y monitoreo de las actividades. (Estupiñán, 2021)

2.2.1.5 Componentes del control interno

Según Moeller (2014) los componentes de control son un conjunto de estándares que se utilizan para medir el control interno y determinar su efectividad. Estos componentes son: (Contraloría General de la República, 2016)

- **Ambiente de control:** Establecer un ambiente que estimule las tareas del personal en cuanto al control de la actividad del personal. En este caso, los trabajadores son la esencia de la empresa.

- **Evaluación de riesgos:** Toda empresa se encuentra en un entorno que cambia rápidamente, por lo que es necesario analizar continuamente situaciones que puedan poner en riesgo los intereses de la empresa.
- **Actividades de control:** Estas actividades son realizadas por la dirección de la empresa y otros departamentos para realizar las funciones asignadas y son el medio más adecuado para alcanzar los objetivos marcados por la empresa.
- **Información y comunicación:** Todos los métodos y registros para anotar, procesar, resumir y reportar las operaciones y resultados de la empresa.
- **Supervisión y seguimiento:** Evaluar la calidad de las operaciones de control interno y realizar las correcciones oportunas según la situación.

2.2.1.6 Fases del control interno

Para la Contraloría General de la República (2016) el control interno incluye tres etapas cíclicas, las cuales son:

- **Planificación:** Es una acción preparada para determinar el plan de trabajo.
- **Ejecución:** son todas las regulaciones implementadas para lograr los objetivos propuestos por la empresa.
- **Evaluación:** Si el desempeño no alcanza el nivel establecido, se deben tomar acciones correctivas.

2.2.1.7 Principios del control interno

Estupiñán (2021) nos da a conocer que los principios del control interno son los siguientes:

- **Responsabilidad delimitada:** Hace posible determinar claramente la responsabilidad adquirida por una determinada persona o unidad de gestión frente a funciones concretas, es decir, define el campo de acción de cada

trabajador dentro de un área de gestión, así como el grado de autoridad que le corresponde, permitiéndole cumplir con sus responsabilidades dentro de su campo de acción. (Estupiñán, 2021).

- **Separación de funciones de carácter incompatible:** Impide que la responsabilidad de las diferentes etapas de un mismo proceso recaiga en la misma persona o trabajador, por tanto, las actividades de autorización, registro y custodia dentro de las actividades financieras y administrativas, según corresponda, sean realizadas de forma independiente, evitando así riesgos como la manipulación de datos o actos fraudulentos. La separación de funciones representa inclusive el sustento de la estructura organizativa de la empresa, puesto que las actividades afines son concentradas en una sola área o departamento, de tal manera que esta será quien tenga la responsabilidad de ejecutar las operaciones asignadas, controlarlas y presentar informes de los resultados. (Estupiñán, 2021)
- **Uso de dinero en efectivo:** Aún existen muchas organizaciones que utilizan dinero en efectivo para los fondos de caja chica, lo que, sin un adecuado control, podría representar una fuente constante de desperdicio de dinero, lo que representa un riesgo de estafa a largo plazo. En el mercado actual existe alta tecnología que puede ser aplicada a los sistemas integrados, haciendo posible realizar pagos sin necesidad de utilizar chequeras ni efectivo, utilizando los servicios de redes informáticas ofertados por las instituciones bancarias que hacen posible gestionar los pagos mediante transferencias bancarias, que envían el dinero de forma directa a la cuenta del receptor. (Estupiñán, 2021)

- **Uso de cuentas de control:** Los sistemas integrados de contabilidad deben tener la disposición suficiente para hacer posible que las distintas etapas que comprendan las operaciones sean realizadas de manera rápida y eficiente. (Estupiñán, 2021)
- **Instrucciones por escrito:** Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados. (Estupiñán, 2021)

2.2.2 Teoría de empresa

García (2001) La propuesta de Coase surgió, precisamente, a partir de su crítica a la teoría neoclásica, ya que esta última deja sin explicar la integración vertical y horizontal y, con ello, el origen de la empresa. Estos aspectos son los intereses centrales de la investigación de este autor. Desde su punto de vista, en el análisis económico neoclásico los individuos no son consumidores sino un conjunto consistente de preferencias potenciadoras; la empresa se explica a partir de curvas de costos y de demandas y los actores económicos intercambian bienes y servicios sin que se establezca un marco institucional específico. La lógica del análisis se centra en el mecanismo de precios y en la combinación óptima de insumos, sin problemas de intercambio ni en el mercado ni en la firma.

2.2.2.1 Clasificación de empresa

2.2.2.2.1 Clasificación según forma jurídica

Risco (2013) explica la clasificación de empresa según forma jurídica de la siguiente manera:

- **La empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL):** Esta es un ente jurídico de legalidad privada, establecida por intención unipersonal, con dominio propio disímil al de su titular, que se establece para el progreso esencial de actividades económicas de la pequeña empresa, se encuentra sujeta al Decreto Ley N°21345. Aquí presentamos algunas de sus principales características:
 - Está instituida por un solo individuo o propietario.
 - El patrimonio se compone por los capitales contribuidos del individuo que la establece.
 - El compromiso de la empresa se limita a su patrimonio.
 - El propietario de la empresa no es aval de las obligaciones adquiridas por la empresa.
 - El propietario tiene a su cargo tanto la dirección como la representación legal de la empresa.
- **Sociedad anónima:** Para instituir esta empresa se requiere como mínimo a dos personas y el máximo de accionistas es ilimitado, Los accionistas cuentan con responsabilidad limitada ante posibles pérdidas, es decir, no responderán con sus bienes; el capital social

se encuentra simbolizado y conformado por acciones, los socios adquieren la posición de accionistas al formar parte de la sociedad.

Figueroa (2011) según la Ley General de sociedades, Ley N°26887 las siguientes formas de sociedad anónima:

- **Sociedad Anónima Cerrada:** Esta debe ser constituida con un mínimo de dos individuos y un máximo de veinte; utiliza las siglas S.A.C. en su razón social.
 - **Sociedad Anónima Abierta:** orientada a formas societarias empresariales que requieren capitales de grandes dimensiones, incluye las siglas S.A.A en su razón social; debe contar con un número mayor a 150 accionistas, además debe ofertar públicamente las obligaciones susceptibles a convertirse en acciones.
- **Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada:** Para esta modalidad de sociedad de requiere un mínimo de dos y como máximo veinte socios. El capital social está conformado por aportaciones de los socios, las cuales son consignadas en título valores denominados participaciones. Así mismo, los participacioncitas no asumen a título personal ante las obligaciones de la sociedad. Organizacionalmente esta forma societaria cuenta con una Junta General de Socios, un gerente y subgerente. (Figueroa, 2011)
- **Sociedad Colectiva:** En esta forma societaria los socios responden solidariamente ante las obligaciones adquiridas por la sociedad.

- **Sociedades En Comandita:** Al formar parte de esta forma societaria los socios asumen responsabilidad solidaria ante las obligaciones de la organización, dicha responsabilidad se ve limitada a la proporción su participación asumida. Esta puede La sociedad en comandita puede generarse bajo las modalidades de comandita simple o por acciones. (Trigoso, 2019)

2.2.2.1.2 Clasificación según el tamaño de la empresa:

Al hablar del tamaño de una empresa, se hace referencia principalmente a dos características, el número de trabajadores que laboran en la organización, y pertenecer a un determinado régimen de ingresos, con montos establecidos que no pueden ser superados en el que se de ingresos establecidos que no debe ser superados. (Trigoso, 2019)

En el Perú fueron creadas las micro, pequeñas y medianas empresas mediante la Ley N°30230 con las siguientes características:

- **Microempresa:** Sus ventas anuales no deben superar las 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria), además el rango de trabajadores con los que puede contar es de 1 a 10.
- **Pequeña Empresa:** En este tipo de empresa se puede contratar desde 1 hasta un máximo de 100 trabajadores. Las ventas anuales deben oscilar en 150 hasta 1700 IUT.
- **Mediana Empresa:** Sus ventas anuales son superiores a 1700 UIT y alcanzan un monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias.
- **Gran Empresa:** el monto por ventas anuales debe ser superior a las 2300 UIT.

Sin embargo, el 2 de julio del 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N°30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, entre ellas en el artículo 11 de la citada ley se modifica la clasificación de las micro, pequeñas y medianas empresas limitándolas a su clasificación de acuerdo al volumen de ingresos, hasta 150 UIT para las microempresas, 150 A 1700 UIT para la pequeña empresa y 1700 a 2300 UIT en el caso de la mediana empresa.

2.2.2.1.3 Clasificación según actividad económica

- **Actividad Industrial:** Según el Instituto Nacional de estadística e informática (INEI, S.f), transforman física o químicamente sustancias, componentes o materiales, en nuevos productos. Este sector constituye uno de los más importantes de la economía peruana.
- **Actividad Comercial:** La cuarta revisión de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU Rev.4) indica que las unidades económicas dedicadas a actividades comerciales se encuentran clasificadas en la sección G, en ella existen tres divisiones: Reparación de vehículos automotores y motocicletas, comercio al por mayor y comercio al por menor. (INEI, S.f)
- **Actividad de Servicios:** El sector servicios, también llamado sector terciario está conformado por una amplia variedad de actividades, caracterizadas principalmente por modificar las condiciones de los sujetos que los consumen o favorecer el intercambio de productos o de activos financieros. (INEI, S.f)

- Este sector abarca una extensa gama de actividades, tales como: información y telecomunicaciones, transporte y almacenamiento, actividades de servicios profesionales, técnicos y de apoyo empresarial, enseñanza, actividades de alojamiento y servicios de comidas, actividades inmobiliarias, atención de salud y actividades artísticas, entretenimiento y otros servicios como financieras, seguros, administración pública, etc. (INEI, S.f)

2.2.3 Teoría de la micro y pequeña empresa

Para Valdés y Sánchez (2012) las micro y pequeñas empresas en América Latina generalmente son organismos carentes de formalidad, que surgieron a partir de los procesos de automatización de la sociedad como consecuencia de la unificación de estos a la globalización, usando el paradigma de procedimiento económico neoliberal monetarista, sin que hayan tenido lugar grandes cambios en los aspectos competitivos de la gestión empresarial, ni en el marco legal institucional que haga posible el funcionamiento de la actividad económica.

Por otro lado, Linares (2006) considera que las micro y pequeñas empresas representan la oportunidad más próxima o lograr el impulso de la creatividad personal al progreso comunitario y por tanto al fortalecimiento de los pilares económicos de los países; así mismo, las microempresas suelen emplear mano de obra familiar y recursos de su localidad, limitada asignación de capital, tecnologías que requieren gran cantidad de mano de obra y una fuerza de trabajo descalificada y que obtuvo sus conocimientos de manera empírica.

2.2.3.1 Características de las MYPE

- Requieren en mayor medida acceder a créditos.
- Mantienen esperanza en el futuro.
- Las MYPE, reconocidas como motor de la economía, se les atribuye ser fuentes generadoras de empleo.

2.2.4 Teoría del sector productivo de servicios

Romero (S.f) cita en su artículo a La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) que indica que el concepto que resulta más apropiado es el que plantea a los servicios como productos que, generalmente, son consumidos durante su propio proceso de producción, en otras palabras, el servicio es producido en el instante en que ha sido prestado, por lo tanto, su lapso de circulación queda reducido a cero.

Así mismo, Sarmiento (2018) se refiere a los servicios como las actividades que, sin la necesidad de producir bienes y/o productos materiales son destinado de manera directa o indirecta a la satisfacción de las necesidades de los humanos. La prestación de servicios no se limita a la actividad empresarial, muchos de ellos son proporcionados también por el Estado o por personas independientes.

2.2.4.1. Sector primario

Consiste en actividades económicas Implica la extracción y conversión de recursos naturales. Productos agrícolas, es decir, productos que se encuentran en su estado natural y utilizado como materia prima en otros procesos

productivos. Por ejemplo, podemos mencionar cultivos, crianza y cuidado de ganado, Pesca y minería de los recursos forestales. (Sarmiento, 2018)

2.2.4.2. Sector secundario

Está relacionado con las actividades artesanales y manufactureras. A través de estas actividades, los productos la industria primaria son transformados en nuevos productos. Asimismo, se relaciona con los medios de producción, bienes de consumo y servicio a la población. Por ejemplo, la maquinaria, materias primas artificiales, producción de papelería, venta y distribución de vestuario y calzado, ente otros. (Sarmiento, 2018)

2.2.4.2. Sector terciario

Este sector es el encargado de servir a la comunidad y empresa. Dentro de este grupo, podemos identificar desde las empresas más pequeñas hasta las finanzas avanzadas. En este sentido, su trabajo incluye todos los bienes y productos producidos en las dos primeras fases se proporcionan a la población. Por ejemplo, podemos mencionar el comercio minorista y mayorista, banca, sanidad, educación, transporte, cultura, etc. (Sarmiento, 2018)

2.2.5 Descripción de la empresa

La empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. con R.U.C. N°20484109959 y con domicilio fiscal en Jr. Huancavelica N°1059, fue constituida el 15 de octubre del 2003 por siete médicos con participación igualitaria de las acciones, quienes se asociaron para prestar sus servicios como especialistas en Reumatología, Oftalmología, Dermatología, Endocrinología, Gastroenterología y Urología, inició sus actividades el 21 de octubre del 2003

en un local ubicado en el Jirón Huancavelica N°1053, local que alquilaron durante cinco años, para luego en el año 2008 trasladarse al local que compraron estratégicamente al lado del recinto que ocuparon inicialmente. Posteriormente en el año 2008 un socio decidió retirarse por motivos personales y sus acciones fueron adquiridas por los mismos socios en proporciones iguales manteniendo su participación igualitaria. A lo largo de los años de actividad de esta empresa ha ido creciendo en diferentes áreas, ha incrementado su oferta de servicios como el laboratorio clínico, exámenes de densitometría ósea, ecografías, y especialidades médicas como Ginecología, Radiología, Nefrología entre otras.

2.3 Marco Conceptual:

2.3.1 El control interno

Según Mantilla (2013) el control interno es un sistema organizacional integrado, que agrupa un conjunto de planes, procedimientos, guía, reglas, sistemas de verificación y evaluación asumidos por una empresa o institución con el objetivo de lograr que las actividades, operaciones o actuaciones, así como la administración de recursos e información se lleven a cabo según como lo dictaminan las normas legales y constitucionales vigentes siguiendo las estrategias y políticas trazadas por la administración.

En otras palabras, se puede decir del control interno que es un proceso global y cambiante que frecuentemente se ajusta a los cambios que afronta la empresa, ejecutado por la gerencia y todos sus recursos, además su diseño está orientado para asumir riesgos, estableciéndose como un instrumento que hace posible que las actividades sean ejecutadas de acuerdo como fueron planeadas

en los objetivos y normativas establecidas para dar cumplimiento a las normas de la empresa. (Puente et al., 2016)

En conclusión, el control interno es una herramienta de gestión que permite a todo tipo entidad tener cierta garantía para el logro de sus objetivos institucionales mediante la evaluación del cumplimiento de las metas trazadas a corto, mediano y largo plazo; y de la efectividad de las estrategias empleadas.

2.3.2 Definiciones de empresa

Existen diversas definiciones de empresa, no obstante, para el desarrollo de esta investigación se ha considerado a las siguientes:

La Real Academia de la Lengua Española enmarca la definición de empresa como un ente u organización que se dedica a la realización de actividades de comercio, industria u oferta de servicios con la finalidad de obtener beneficios económicos.

Por otro lado, el autor Rodríguez (2009) define a la empresa como aquella corporación que de manera coordinada dispone del capital y otros elementos que intervienen en la generación de un servicio o producto, siguiendo el objetivo percibir una ganancia como consecuencia de su negociación dentro del mercado, lo cual supone un riesgo estrechamente ligado al desarrollo de su actividad comercial.

Por otro lado, se entiende por empresa a la organización de individuos y capitales en búsqueda de la obtención de un rendimiento económico al desarrollar una actividad en específico. Así mismo, este ente de producción puede ser conformado por una o más personas debe orientarse a la búsqueda

de rentabilidad y al logro de los objetivos claramente definidos en su conformación. (García, 2001)

Finalmente, considerando lo expuesto líneas atrás, una empresa es la conjugación de recursos materiales e inmateriales organizados en una entidad, que puede integrar a uno o más individuos, cuyo fin es obtener rentas a partir de la producción, transformación, comercialización y/o transacción económica de bienes o servicios, atendiendo así las necesidades de sus consumidores.

2.3.3 Definiciones del sector servicios

La denominación de “sector servicios o terciario” es usado con frecuencia para hacer referencia a un grupo de actividades económicas diversas, cuyas principales características son que no producen bienes tangibles, además de la necesidad existente de interacción constante entre la producción y el consumo. En este sector se incluyen servicios como transporte, instituciones financieras, servicios de distribución, servicios personales, públicos y privados. (Gonzales et al., s.f)

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

Por tratarse de una investigación de carácter no experimental, descriptivo, documental y de caso no se propuso hipótesis; Ñaupas et al. (2014) indica que generalmente el planteamiento de hipótesis es conveniente en investigaciones de índole explicativo, en las que se procura establecer relaciones originadas entre variables; mientras que en las investigaciones de tipo exploratorio y descriptivo no se plantean hipótesis, solo se trabaja con objetivos

3.2 Variables

Este trabajo de investigación ha sido ejecutado en base a la variable control interno, pues se ha considerado de gran importancia para que la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María SAC logre mejoras en su gestión que le ayuden a alcanzar sus objetivos y mejorar sus resultados.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño utilizado para esta investigación ha sido no experimental, porque se ejecutó sin dirigir deliberadamente la variable, por ende, se ha observado el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto; así mismo, se utilizó del nivel descriptivo, ya que se ha dado a saber la realidad mediante exposición precisa de la función de cada participante de esta investigación y los procesos en los que interviene; y de tipo documental y de caso, pues ha evidenciado la recopilación de datos y la exposición de conclusiones.

4.2 Población y Muestra:

4.2.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por las empresas prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Piura, cuya actividad económica principal fue Actividades de Hospitales, considerando como referencia la clasificación de actividades económicas de SUNAT.

4.2.2 Muestra

Debido a que la población es amplia se tomó como muestra a la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C de la ciudad de Piura, como unidad de investigación, la misma que fue escogida de modo dirigido e intencional.

4.3 Definición conceptual y operacionalización de variables:

4.3.1 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 1

Variable	Definición conceptual	Operacionalización de la variable		
		Dimensiones	Sub - dimensiones	Indicadores o Preguntas
Perfil del representante legal de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.	Técnicamente se define al representante legal como el individuo cuyo accionar es ejercido en representación de otro, el cual puede tratarse de una persona natural o jurídica; dicho poder es otorgado generalmente mediante escritura pública. Por otro lado, según el derecho tributario, el representante legal es la persona que cuenta con el debido poder para actuar ante la administración tributaria. (Soria, 2011)	Características del representante legal	Edad	¿Cuántos años tiene?
			Sexo	¿Cuál es su sexo?
			Estado Civil	¿Cuál es su estado civil?
			Grado de instrucción	¿Cuál es su grado de instrucción?
			Profesión	¿Cuál es su profesión?
			Ocupación	¿Cuál es su ocupación?
			Capacitación	¿Cuenta alguna capacitación en administración y gerencia?

Cuadro 1: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico¹

¹ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco 2022)

4.3.2 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 2

Variable	Definición conceptual	Operacionalización de la variable		
		Dimensiones	Sub - dimensiones	Indicadores o Preguntas
Perfil de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.	El término empresa puede ser definido como un ente que a través de la estructuración de componentes materiales, financieros, técnicos y humanos provee bienes y/o servicios a cambio de una retribución económica que le haga posible recuperar los recursos utilizados y el logro de objetivos previamente planteados. (García J. , 2001)	Características la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.	Formalización	¿La empresa está debidamente formalizada?
			Tamaño de la empresa	¿La institución es una micro, pequeña o mediana empresa?
			Actividad Comercial	¿La empresa realiza actividades de producción, comercio de bienes o servicios?
			Giro del negocio	¿Cuál es el giro del negocio de la empresa?
			Tiempo de la empresa en el rubro y el mercado	¿Cuántos años tiene la empresa en el rubro y mercado?
			Trabajadores Permanentes	¿La empresa cuenta con trabajadores permanentes? ¿Cuántos?
			Trabajadores Eventuales	¿La empresa cuenta con trabajadores eventuales? ¿Cuántos?

Cuadro 2: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico 2²

² Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.3.3 Matriz de la operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 3

Variable	Definición conceptual de la variable	Operacionalización de la variable			
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control Interno	Según Fonseca (2011) se comprende al control interno como un sistema de procedimientos integrados por un esquema organizacional y el conjunto de programas, normas, principios y mecanismos de comprobación y valoración practicados por un ente, con la finalidad de facilitar el desarrollo de sus acciones, transacciones, y su trabajo, así como la gestión de los recursos y la información, se	Ambiente de control	Filosofía de la organización, integridad y valores éticos.	1.1 ¿La empresa ha implementado de manera formal un sistema de control interno? 1.2 ¿La empresa cuenta con un código de ética adecuadamente aprobado y difundido entre el personal? 1.3 ¿La empresa da a conocer de manera interna las acciones correctivas que se toman sobre faltas éticas establecidas en el reglamento correspondiente?	Nominal: Si No
			Administración estratégica y estructura organizativa.	1.4 ¿La empresa ha socializado con sus trabajadores la Misión y visión de la empresa? 1.5 ¿La empresa cuenta con un organigrama? 1.6 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) documentado y difundido entre los trabajadores?	Nominal: Si No

	lleven a cabo dando cumplimiento a la normativa constitucional y mecanismos legales vigentes, incluyendo las políticas implementadas, considerando los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.			1.7 ¿La empresa difunde entre los colaboradores el avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales? 1.8 ¿La empresa ha elaborado su plan estratégico?	
			Competencia profesional.	1.8 ¿La organización cuenta con un reglamento interno de trabajo debidamente difundido al personal? 1.9 ¿La empresa cuenta con políticas de selección y contratación de personal? 1.10 ¿existe en la empresa algún sistema de retribución e incentivos por méritos a sus colaboradores? 1.11 ¿Es evaluado el desempeño profesional de los trabajadores? 1.12 ¿Los trabajadores de la organización cuentan con un contrato de trabajo? 1.13 ¿La organización se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos?	Nominal: Si No
		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos.	2.1 ¿La empresa tiene definidos sus objetivos y metas institucionales? 2.2 ¿La empresa cuenta y ha aplicado el plan de administración de riesgos?	Nominal: Si No

			Identificación de riesgos.	<p>2.3 ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus empleados?</p> <p>2.4 ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades?</p> <p>2.5 ¿Se han considerado los aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?</p>	<p>Nominal:</p> <p>Si</p> <p>No</p>
			Valoración de riesgos.	<p>2.6 ¿El personal de la empresa conoce los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?</p> <p>2.7 ¿El personal de la empresa se encuentra en la capacidad identificar los riesgos internos y externos de la empresa?</p> <p>2.8 ¿La empresa en el desarrollo de sus actividades ha determinado el efecto que pueden provocar los riesgos identificados?</p> <p>2.9 ¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?</p> <p>2.10 ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?</p> <p>2.11 ¿La empresa reporta oportunamente los informes pertinentes a la</p>	<p>Nominal:</p> <p>Si</p> <p>No</p>

				administración para que sean analizados y verificados?	
		Actividades de control	Procedimiento de autorización y aprobación.	3.1 ¿La organización planifica actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos? 3.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?	Nominal: Si No
			Segregación de funciones.	3.3 ¿En la empresa se han separado las funciones y responsabilidades de cada trabajador? 3.4 ¿Cada responsable de las áreas prepara informes respecto a la evaluación del avance en sus objetivo y metas individuales en su desempeño?	Nominal: Si No
			Control sobre el acceso a los recursos o archivos.	3.5 ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área? 3.6 ¿La empresa toma en consideración que el coste de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener?	Nominal: Si No

				3.7 ¿Cuenta la empresa con controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser susceptibles al riesgo de pérdida y otros?	
			Verificación y conciliaciones.	3.8 ¿Son aplicadas de manera periódica actividades de control en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa? 3.9 ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones? 3.10 ¿En la empresa hay una persona asignada al control de los ingresos, salidas y usos de los insumos?	Nominal: Si No
			Documentación y revisión de procesos, actividades y tareas.	3.11 ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros? 3.12 ¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	Nominal: Si No
		Información y comunicación	Calidad y suficiencia de la información.	4.1 ¿En la empresa existe comunicación fluida entre el empleador y el trabajador?	Nominal: Si

				<p>4.2 ¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que le haga posible cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades?</p> <p>4.3 ¿La Dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?</p>	No
			Comunicación interna.	<p>4.4 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?</p> <p>4.5 ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?</p>	Nominal: Si No
			Comunicación externa.	4.6 ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	Nominal: Si No
		Supervisión y monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo.	5.1 ¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse dentro de la empresa?	Nominal: Si No

				5.2 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	
			Seguimiento de resultados	5.3 ¿En la organización, las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento? 5.4 ¿En la organización, se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de esta?	Nominal: Si No
			Compromisos de mejoramiento	5.5 ¿En la organización, se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias? 5.6 ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	Nominal: Si No

Cuadro 3: Operacionalización de variable para obtener resultados del objetivo específico 3³

³ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.4 Técnicas e Instrumentos:

4.4.1 Técnicas:

Para obtener la información necesaria que permita dar cumplimiento a los objetivos específicos 1, 2 y 3 se ha empleado el método de la entrevista.

4.4.2 Instrumento:

Como instrumento de recolección de datos se hizo uso de un cuestionario de preguntas pertinentes relacionadas con la variable Control Interno.

4.5 Plan de Análisis.

Para dar cumplimiento objetivo general “Determinar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. y propuesta de mejora – Piura, 2021”, se programaron cuatro objetivos específicos, a su vez, para el desarrollo de estos fue formulado un cuestionario tomando en consideración las siguientes dimensiones: para el objetivo específico 1, características del representante legal; para el objetivo específico 2, características de la empresa; para el objetivo específico 3, control interno. En cuanto al objetivo específico 4, de los resultados obtenidos en los tres objetivos precedentes se tomaron en cuenta las fortalezas y debilidades para realizar una propuesta de mejora.

4.6 Matriz de Consistencia

Título	Enunciado	Objetivo General	Objetivos Específicos
Caracterización del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C y Propuesta de Mejora – Piura 2021	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. y cómo mejorarlas – Piura, 2021?	Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C y hacer una propuesta de mejora, Piura 2021.	1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
			2. Identificar y describir el perfil de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
			3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.
			4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.

Cuadro 4: Matriz de consistencia⁴

⁴ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco Fernando (2022)

4.7 Principios Éticos

Según el código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto de 2019, establece que, para elaborar proyecto de investigación, los estudiantes debemos respetar ciertos valores y principios de ética y propiedad intelectual, al respecto señalo que he cumplido con los principios siguientes:

Libre participación, se dio cumplimiento a este principio mediante la comunicación oportuna y pertinente proporcionada a los administradores y demás trabajadores encuestados de los temas relacionados a los alcances de este proyecto.

El principio del respeto a la dignidad humana: se llegó a cumplir este principio al considerar en todo momento no atropellar la dignidad de los funcionarios y todos los individuos que participaron de esta investigación.

Principio de Justicia: Su cumplimiento involucró un trato justo de los participantes en cada etapa de la investigación, tomándose en cuenta:

Privacidad: Toda la información obtenida en este estudio fue mantenida en estricta confidencialidad evitando su exposición indebida e imprudente, guardando respeto por la intimidad de los funcionarios y trabajadores, utilizándose exclusivamente para esta investigación.

Honestidad: se comunicó a los funcionarios y trabajadores la finalidad y objetivos de esta investigación, plasmando los resultados en el presente estudio.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.

Tabla 1: Resultados del objetivo específico 1

Ítems	Respuestas
¿Cuántos años tiene?	57
¿Cuál es su sexo?	Femenino
¿Cuál es su estado civil?	Casada
¿Cuál es su grado de instrucción?	Universidad completa
¿Cuál es su profesión?	Médico Endocrinóloga
¿Cuál es su ocupación?	Médico Endocrinóloga y Gerente de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.
¿Cuenta alguna capacitación en administración y gerencia?	No

Tabla 1: Resultados del objetivo específico 1⁵

⁵ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Identificar y describir el perfil de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.

Tabla 2: Resultados del objetivo específico 2

Ítems	Respuestas
¿La empresa está debidamente formalizada?	Si
¿La institución es una micro, pequeña o mediana empresa?	Pequeña empresa
¿La empresa realiza actividades de producción, comercio de bienes o servicios?	Actividades de Servicios
¿Cuál es el giro del negocio de la empresa?	Actividades de Hospitales
¿Cuántos años tiene la empresa en el rubro y mercado?	18 años
¿La empresa cuenta con trabajadores permanentes? ¿Cuántos?	Si, tiene 8 trabajadores permanentes
¿La empresa cuenta con trabajadores eventuales? ¿Cuántos?	No

Tabla 2: Resultados del Objetivo específico 2⁶

⁶ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Identificar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. 2021.

Tabla 3: Resultados del objetivo específico 3

Ítems	Respuestas		Observaciones
	Si	No	
1.1 ¿La empresa ha implementado de manera formal un sistema de control interno?		X	
1.2 ¿La empresa cuenta con un código de ética adecuadamente aprobado y difundido entre el personal?		X	
1.3 ¿La empresa da a conocer de manera interna las acciones correctivas que se toman sobre faltas éticas establecidas en el reglamento correspondiente?		X	
1.4 ¿La empresa ha socializado con sus trabajadores la Misión y visión de la empresa?		X	
1.5 ¿La empresa cuenta con un organigrama?	X		Pero no se ha dado a conocer a todos los trabajadores.
1.6 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) documentado y difundido entre los trabajadores?	X		Pero no se ha dado a conocer a todos los trabajadores
1.7 ¿La empresa difunde entre los colaboradores el avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X	
1.8 ¿La empresa ha elaborado su plan estratégico?		X	
1.9 ¿La organización cuenta con un reglamento interno de trabajo debidamente difundido al personal?	X		No se ha difundido a todos los trabajadores
1.10 ¿La empresa cuenta con políticas de selección y contratación de personal?	X		

1.11 ¿existe en la empresa algún sistema de retribución e incentivos por méritos a sus colaboradores?	X
1.12 ¿Es evaluado el desempeño profesional de los trabajadores?	X
1.13 ¿Los trabajadores de la organización cuentan con un contrato de trabajo?	X
1.14 ¿La organización se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos?	X
2.1 ¿La empresa tiene definidos sus objetivos y metas institucionales?	X
2.2 ¿La empresa cuenta y ha aplicado el plan de administración de riesgos?	X
2.3 ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus empleados?	X
2.4 ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades?	X
2.5 ¿Se han considerado los aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X
2.6 ¿El personal de la empresa conoce los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?	X
2.7 ¿El personal de la empresa se encuentra en la capacidad identificar los riesgos internos y externos de la empresa?	X
2.8 ¿la empresa en el desarrollo de sus actividades ha determinado el efecto que pueden provocar los riesgos identificados?	X
2.9 ¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X
2.10 ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?	X

2.11 ¿La empresa reporta oportunamente los informes pertinentes a la administración para que sean analizados y verificados?	X	
3.1 ¿La organización planifica actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X	
3.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?	X	
3.3 ¿En la empresa se han separado las funciones y responsabilidades de cada trabajador?	X	Existe un manual de Organización y Funciones, pero este no se está ejecutando actualmente.
3.4 ¿Cada responsable de las áreas prepara informes respecto a la evaluación del avance en sus objetivo y metas individuales en su desempeño?	X	
3.5 ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?	X	
3.6 ¿La empresa toma en consideración que el coste de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener?	X	
3.7 ¿Cuenta la empresa con controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser susceptibles al riesgo de pérdida y otros?	X	
3.8 ¿Son aplicadas de manera periódica actividades de control en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa?	X	
3.9 ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?	X	
3.10 ¿En la empresa hay una persona asignada al control de los ingresos, salidas y usos de los insumos?	X	

3.11 ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X
3.12 ¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X
4.1 ¿En la empresa existe comunicación fluida entre el empleador y el trabajador?	X
4.2 ¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que le haga posible cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades?	X
4.3 ¿La Dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?	X
4.4 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X
4.5 ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X
4.6 ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X
5.1 ¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse dentro de la empresa?	X
5.2 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	X
5.3 ¿En la organización, las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X

5.4 ¿En la organización, se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de esta?	X
5.5 ¿En la organización, se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?	X
5.6 ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X

Tabla 3: Resultados del objetivo específico 3⁷

⁷ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C.

Tabla 4: Resultados del objetivo específico 4

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
Control interno	Dado que aún no se ha concluido con el análisis de resultados del objetivo específico 3, las debilidades se expondrán en la tabla N°5.	Dado que aún no se ha concluido con el análisis de los resultados del objetivo específico N°3, la propuesta de mejora será realizada en la tabla N°5.	Dado que aún no se ha concluido con el análisis de resultados del objetivo específico 3, la propuesta de mejora será realizada en la tabla N°5.

Tabla 4: Resultados del objetivo específico 4⁸

5.2 Análisis de los resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

La tabla N°2 muestra los siguientes resultados, la representante legal de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. es una mujer de 57 años, con estudios universitarios en la carrera de medicina y especialidad en endocrinología, realiza funciones como médico asistencial y como Gerente en el centro médico.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla N°1 el perfil de la empresa Centro de especialidades Médicas Santa María S.A.C. es que es una pequeña empresa, debidamente formalizada, brinda servicios hospitalarios desde hace 18

⁸ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

años, sus recursos humanos comprenden a 8 trabajadores cuyos contratos se encuentran formalizados de acuerdo con los requerimientos legales vigentes.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Para dar cumplimiento a este objetivo se aplicó un cuestionario con preguntas relacionadas a los componentes del control interno cuyos resultados están detallados en la tabla N°3 y explico a continuación:

En cuanto al ambiente de control los resultados muestran que en esta empresa existen algunos documentos normativos como el organigrama y manual de organización y funciones, sin embargo la representante legal manifiesta que estos no se han dado a conocer a todo el personal; además, ha sido manifestado que carece de otros elementos importantes como la implementación de un sistema de control interno, así como el código de ética, reglamento interno de trabajo o sistemas de incentivos por desempeño para sus trabajadores. Por otro lado, los resultados indican que la empresa si mantiene políticas de selección y contratación de personal y cumple con realizar contratos de trabajo a su personal.

Para el componente evaluación de riesgos los resultados indicaron que en esta organización si bien es cierto ha definido sus objetivos y ha identificado sus posibles riesgos, no ha determinado los efectos de estos riesgos y no se ha planteado un plan de administración de riesgos, así como un plan de prevención, respuesta y monitoreo de los mismos; además de ello los trabajadores no son conscientes de los objetivos institucionales y no se encuentran en la capacidad de identificar los riesgos que podrían afectar a la institución.

Los resultados obtenidos para el componente actividades de control son los siguientes, según las respuestas proporcionadas por la representante legal de la empresa esta cuenta con algunos procedimientos de autorización y aprobación de tareas, también algunos controles para proteger activos vulnerables y documentación que permite controlar el acceso a los recursos o archivos, sin embargo, al no encontrarse documentados limitan su eficacia al no ser debidamente difundidos. Por otro lado, otra de las carencias de esta empresa en cuanto a este componente del control interno es que no planifican actividades que les permita asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, además no cuenta con procedimientos que establezcan actividades de control que favorezcan la evaluación del uso eficaz y eficiente de los recursos productivos, tampoco se han delimitado correctamente las funciones y responsabilidades de cada trabajador puesto que su manual de organización y funciones no está siendo ejecutado.

Respecto a componente del control interno información y comunicación la gerente señala que la dirección recibe información analítica financiera y operativa, la misma que es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada de forma que le permita la toma de decisiones oportunas; sin embargo, aspectos como proporcionar información adecuada de manera oportuna y suficiente al personal se están dejando de lado, así como el establecimiento de canales de comunicación con sus empleados que les permitan informar de posibles irregularidades, y el uso de mecanismos de recolección de información externa sobre las necesidades y nivel de satisfacción de sus clientes.

Para el componente supervisión y monitoreo se ha detectado que la empresa no realiza supervisiones que permitan detectar de manera oportuna deficiencias dentro de la empresa, además la administración no monitorea constantemente las actividades realizadas en la empresa, por otro lado, las deficiencias del control interno no son comunicadas de manera oportuna al gerente para que este aplique las medidas correctivas necesarias, y además, no se realizan autoevaluaciones que permita proponer planes de mejora que sean ejecutados posteriormente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla N°1 la representante legal de la Empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. es una mujer de 57 años, con estudios universitarios en la carrera de medicina y especialidad en endocrinología, realiza funciones como médico asistencial y como Gerente en el centro médico.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

La tabla N°2 muestra los siguientes resultados, el perfil de la empresa Centro de especialidades Médicas Santa María S.A.C. es que es una pequeña empresa, debidamente formalizada, brinda servicios hospitalarios desde hace 18 años, sus recursos humanos comprenden a 8 trabajadores cuyos contratos se encuentran formalizados de acuerdo con los requerimientos legales vigentes.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Según los datos obtenidos se han identificado las siguientes características del control interno en la empresa que fue materia de este estudio:

En esta empresa existen algunos documentos normativos como el organigrama y manual de organización y funciones, pero estos no son difundidos entre el personal lo que limita su eficacia, puesto que este tipo de estrategias resultan efectivas en la medida que sean conocidas y aplicadas por todo el personal y los directivos. Además de ello, carece de otros elementos importantes como la implementación de un sistema de control interno, así como el código de ética, reglamento interno de trabajo o sistemas de incentivos por desempeño para sus

trabajadores. Por otro lado, esta organización ha implementado políticas de selección y contratación de personal y cumple con realizar contratos de trabajo a su personal.

En cuanto a la prevención de riesgos la empresa no cuenta con planes operativos que les permita contrarrestar los posibles daños que los riesgos detectados puedan ocasionar, lo que podría significar para esta organización una amenaza para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Otra situación que se ha detectado es que existen algunos procedimientos de autorización y aprobación de tareas y controles para proteger activos vulnerables, sin embargo, su eficacia se ve limitada por el hecho de que estos no están debidamente documentados.

La dirección recibe información analítica financiera y operativa, la misma que es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada de forma que le permita la toma de decisiones oportunas; sin embargo, aspectos como proporcionar información adecuada de manera oportuna y suficiente al personal se están dejando de lado, así como el establecimiento de canales de comunicación con sus empleados que les permitan informar de posibles irregularidades, y el uso de mecanismos de recolección de información externa sobre las necesidades y nivel de satisfacción de sus clientes.

La empresa no realiza supervisiones que permitan detectar de manera oportuna deficiencias dentro de la empresa, además la administración no monitorea constantemente las actividades realizadas en la empresa, por otro lado, las deficiencias del control interno no son comunicadas de manera oportuna al

gerente para que este aplique las medidas correctivas necesarias y, además, no se realizan autoevaluaciones que permita proponer planes de mejora que sean ejecutados posteriormente.

6.4 Respecto al objetivo específico 4:

Tabla 5: Conclusiones del objetivo específico 4⁹

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
Ambiente de control	Falta de un sistema de control interno implementado. No se ha difundido a los trabajadores la misión, visión objetivos institucionales y otros documentos de gestión.	Implementar un sistema de control interno adecuado al tamaño de la empresa y dar a conocer a los trabajadores su participación en la implementación de este sistema	Contratar a un profesional que les asesore en la implementación del sistema de control interno. Reunirse con sus trabajadores para dar a conocer la información necesaria para que participen de la implementación de este plan.
Evaluación de riesgos	No ha determinado los efectos de los posibles riesgos. No cuenta con un plan de administración de riesgos	Idear un plan de administración de riesgos tomando en consideración los efectos de los mismos y como pueden contrarrestarlos o disminuirlos.	Reunir a los directivos de la organización para crear el plan de administración de riesgos y recurrir a la ayuda de un profesional de ser necesario.

⁹ Fuente: Elaboración propia basado en la asesoría de DTI Vásquez Pacheco (2022)

Actividades de control	<p>No planifica actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>No asignan a un responsable de controlar ingresos, salidas y usos de los insumos.</p> <p>No separa funciones y responsabilidades de cada trabajador.</p>	<p>Crear un plan de actividades que les permita cumplir sus objetivos y medir su avance.</p> <p>Incluir actividades de control de los activos vulnerables.</p> <p>Implementar su manual de organización y funciones.</p>	<p>Reunir a los directivos para evaluar los riesgos posibles e idear un plan con actividades correctamente definidas y acorde a las necesidades de la empresa.</p> <p>Designar a un responsable del control de insumos y activos corrientes.</p> <p>Revisar su manual de organización u funciones, difundirlo entre sus trabajadores y distribuir las responsabilidades según lo programado.</p>
Información y comunicación	<p>No han establecido canales de comunicación entre trabajadores y la administración.</p> <p>No existen mecanismos para obtener información externa.</p>	<p>Establecer formas de comunicación entre los trabajadores y la administración.</p> <p>Implementar un mecanismo para conocer las necesidades y nivel de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Programar reuniones periódicas con los trabajadores para que puedan comunicar los problemas que puedan presentarse.</p> <p>Colocar un buzón de sugerencias al alcance de los usuarios.</p> <p>Realizar encuestas de satisfacción entre los clientes de manera periódica.</p>
Supervisión y monitoreo	<p>No se realizan monitoreos de las actividades de la empresa.</p> <p>No se informa las deficiencias del control interno a la administración.</p>	<p>Programar junto con los directivos acciones de monitoreo para las actividades de la empresa.</p> <p>Realizar informes periódicos para informar cualquier tipo de deficiencia que pueda</p>	<p>Designar un responsable de llevar a cabo las acciones de monitoreo de las actividades, el mismo que deberá presentar informes a los directivos para evaluar el avance.</p>

<p>No se realizan autoevaluaciones de la empresa de manera periódica.</p>	<p>encontrarse en las acciones de monitoreo. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y las actividades planeadas en busca de posibilidades de mejora.</p>	<p>Realizar un análisis FODA que permita evaluar las fortalezas y debilidades internas y externas de la organización.</p>
---	---	---

6.5 Respecto al objetivo General

La empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C es una empresa privada con 18 años de actividad en el rubro de actividades de servicios de hospitales. En esta organización no se ha implementado un sistema de control interno como tal, aunque se han establecido algunas medidas que ayudan a mantener el control de sus actividades y patrimonio estas no resultan suficientes puesto que no incluyen todas las áreas de la organización y no se encuentran debidamente documentadas y difundidas entre el personal, lo que resulta un factor limitante para su efectividad. Ante este panorama se recomienda a los directivos de esta empresa idear, con la asesoría de personal calificado, un sistema de control interno que se ajusta a sus necesidades y posibilidades, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, así como los recursos materiales y humanos con los que cuenta para conseguir sus objetivos.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias Bibliográficas

- Benavides, L. (2018). EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA QUIRÚRGICA DR. FABIAN IDROVO QUITO - 2017. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1501/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2018-005.pdf>
- Cevallos, M. (2021). Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurant-pollería Nuevo Amanecer E. G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Sullana, año 2020. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28107/CONTROL_INTERNO_CEVALLOS_%20AREVALO_%20MARYURI%20_LORDES.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- CONTRALORIA. (AGOSTO de 2016). *MARCO CONCEPTUAL DE CONTROL INTERNO*. (F. K. ZARZAR, Editor, & F. K. ZARZAR, Productor) Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2016). *Control interno*. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticon corrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Coopers & Lybrand. (1997). Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=335uGf3nusoC&oi=fnd&pg=PP11&dq=informe+coso&ots=ZtGEetcSI4&sig=MyTgMyy6yF19QY1hAKrQdVG85eA#v=onepage&q=informe%20coso&f=false>
- Córdova, L. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS DEL PERÚ. CASO: CLÍNICA MIRAFLORES SAC - PIURA, 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2162/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SECTOR_SALUD_CORDOVA_LUDENA_LILIAN%20_YANETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Estupiñán , R. (2021). Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=coso+2013&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=coso%202013&f=false

- Figuroa, H. (2011). Ley General de Sociedades Comentada. En *Ley General de Sociedades Comentada* (pág. 89). Lima, Perú: MV Fénix.
- Fonseca , O. (junio de 2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. (Primera Edición). (I. d. IICO, Ed.) Lima. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA133&dq=Principios+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjU_9f9geH6AhU0JbkGHUISctQQ6wF6BAgDEAE#v=onepage&q=Principios%20del%20control%20interno&f=false
- García, A. (2014). EL CONTROL INTERNO COMO MECÁNISMO DE TRANSFORMACIÓN Y CRECIMIENTO, UNA MIRADA DESDE LA GESTION GERENCIAL DE LAS EMPRESAS. BOGOTA: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANDA.
- García, J. (2001). *Prácticas De La Gestion Empresarial*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Gonzales , M., Del Río , C., & Dominguez, J. (s.f). *Los Servicios: Concepto, Clasificación y problemas de medición*. Obtenido de Fundación FIES - Universidad de Alcalá: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1317365.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (S.f). *Estructura empresarial según principales actividades económicas*. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/cap02.pdf
- Linares, I. (Agosto de 2006). La Microempresa: Una Propuesta Tipológica y Ejercicio de Aplicación en Lima Sur. Lima. Obtenido de Boletín de la Economía laboral - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf
- Mantilla , S. (2013). Auditoría del control interno. (Tercera Edición). Bogotá: Eco Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=definicion+de+control+interno&ots=PiPbP6rppz&sig=9ST9PKJNHgp6L2-FVS3uzimVvac#v=onepage&q&f=false>
- Meca, Z. (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS DEL PERÚ - CASO: CLINICA INTERNACIONAL SA. PIURA,2015. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2114/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_CLINICAS_PRIVADAS_MECA_BAUTISTA_ZORAIDA_MARGOT.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Meneses, L., & Subía, G. (2015). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Clínica Oftalmológica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A*. Obtenido de

- Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9865/1/UPS-QT08023.pdf>
- Moeller, R. (2014). *Executive's Guide to COSO Internal Controls*. New Jersey: Wiley. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=GZs3AgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=coso+2013&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=coso%202013&f=false
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, H. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=hipotesis+en+investigacion+libro&ots=RWLu8K96ZW&sig=GMRxP0ZYRNFe8Af36F18Sak3Vb8#v=onepage&q=hipotesis%20en%20investigacion%20libro&f=false>
- Pita, W. (2015). *Manual de Control Interno Contable, Para la Clínica Loja, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015*. La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3458/1/UPSE-TCA-2015-0068.pdf>
- Puente, S., Vera, P., & Gamboa, J. (2016). Importancia del control interno en el sector público. (Vol. 3, Nº. 8). *Revista Publicando*, ISSN-e 1390-9304 . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- Ricardez, E. (2015). Repositorio de la Universidad Veracruzana de México. *Análisis y procedimiento del control interno. Estudio situado en una empresa dedicada al comercio al por menor, en la Ciudad de Misantla Ver.* Obtenido de <https://www.uv.mx/mauditoria/files/2020/05/2015-Esteban-Gregorio-Ricardez-Flores.pdf>
- Risco, L. (2013). *Economía de la empresa*. Estados Unidos de América: Liberty Drive. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X-KVAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=clasificacion+de+empresa+segun+personeria+juridica&ots=_S74vJjrge&sig=5Iz15PHjWm5P-TL77e56Uc3C9T8#v=onepage&q=clasificacion%20de%20empresa%20segun%20personeria%20juridica&f=false
- Rodriguez, C. (2009). *Diccionario de economía*,. Obtenido de <https://www.eumed.net/diccionario/dee/dee.pdf>
- Romero, J. (S.f). Repositorio Universidad Nacional de México. México. Obtenido de *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento:* <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>
- Sánchez, M. (2017). *Control interno y las razones de liquidez en la Clínica Jesús Del Norte S.A.C., Independencia – 2016*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23092/Sanchez_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sarmiento, M. (2018). *Elementos de economía: Cátedra de Economía y Administración*. Santiago del Estero: Universidad Nacional de Santiago del Estero -. Obtenido de <https://fcf.unse.edu.ar/archivos/series-didacticas/SD-Elementos-de-economia-SARMIENTO-CARDONA-SANCHEZ-GARCIA.pdf>
- Soria, B. (Diciembre de 2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Obtenido de Editado por Promoción y Capacitación para el Desarrollo (PROMCAD-INICAM) y Konrad Adenauer Stiftung (KAS): https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52016691/Diccionario_Municipal-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650671668&Signature=EMONNXi6EzZrPtJ5Ssyv6mJshpWjVjnt1vL4UyfVzWhJwM1WUfeft8VyVT4OX2BhSTfdpZwNRPwjx7KYp8BI18GVaOeHy8nomSLfawj9xeSYrc2IPKyo8KEnaMYu9U~sgFYCwjs
- Soto, S., & García, N. (2018). Control interno: Una evaluación del efectivo equivalente, inventarios y nivel de control interno COSO, para el aseguramiento de la información contable en la Clínica Good Hope, 2017. Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2689/Saul_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sunder, S. (1997). Teoría de la contabilidad y el control. Bogotá: Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=r-v304U6B9cC&pg=PA94&dq=teoria+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBvcrHsvH6AhU1CbkgHbXnCbeEQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=teoria%20del%20control%20interno&f=false>
- Trigoso, M. (2019). LA EMPRESA EN EL PERÚ: CLASIFICACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Obtenido de <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/download/2736/2872/>
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2012). Las MYPE en el Contexto Mundial: Sus Particularidades en México. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Valdez, E. (2017). Control Interno del área de logística y su incidencia en la Gestión Económica Financiera de la Clínica Salud Integral Farmedica SAC en la ciudad de Trujillo -tercer trimestre 2017. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11641>
- Yarlequé, E. (2018). LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS CLÍNICAS MÉDICAS EN EL PERÚ. CASO: CLÍNICA VIRGEN MARÍA AUXILIADORA SRL - PIURA, 2018. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6134/CLINICAS_MEDICAS_CONTROL_INTERNO_YARLEQUE_CORREA_ERICKA_LIETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 1: Cuestionario de recojo de información

CUESTIONARIO APLICADO A LA GERENTE DE LA EMPRESA "CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS SANTA MARÍA SAC".

INSTRUCCIÓN

La Técnica de la encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema; al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando donde corresponda con una (X), su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

INTERROGANTES

Indicadores	Respuestas		Observaciones
	Si	No	
1. ¿La empresa ha implementado de manera formal un sistema de control interno?		X	
2. ¿La empresa cuenta con un código de ética adecuadamente aprobado y difundido entre el personal?		X	
3. ¿La empresa da a conocer de manera interna las acciones correctivas que se toman sobre faltas éticas establecidas en el reglamento correspondiente?		X	
4. ¿La empresa ha socializado con sus trabajadores la Misión y visión de la empresa?		X	
5. ¿La empresa cuenta con un organigrama?	X		<i>Però no se ha dactat a conèixer a los treballadors</i>
6. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) documentado y difundido entre los trabajadores?	X		<i>Però no se ha dactat a conèixer a todos los trabajadores</i>
7. ¿La empresa difunde entre los colaboradores el avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X	
8. ¿La empresa ha elaborado su plan estratégico?		X	
9. ¿La organización cuenta con un reglamento interno de trabajo debidamente difundido al personal?	X		<i>No se ha difundido a todos los trabajadores</i>
10. ¿La empresa cuenta con políticas de selección y contratación de personal?	X		
11. ¿existe en la empresa algún sistema de retribución e incentivos por méritos a sus colaboradores?		X	

12. ¿Es evaluado el desempeño profesional de los trabajadores?		X	
13. ¿Los trabajadores de la organización cuentan con un contrato de trabajo?	X		
14. ¿La organización se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos?		X	
15. ¿La empresa tiene definidos sus objetivos y metas institucionales?	X		
16. ¿La empresa cuenta y ha aplicado el plan de administración de riesgos?		X	
17. ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus empleados?		X	
18. ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades?	X		
19. ¿Se han considerado los aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?		X	
20. ¿El personal de la empresa conoce los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?		X	
21. ¿El personal de la empresa se encuentra en la capacidad identificar los riesgos internos y externos de la empresa?		X	
22. ¿La empresa en el desarrollo de sus actividades ha determinado el efecto que pueden provocar los riesgos identificados?		X	
23. ¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?		X	
24. ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?		X	
25. ¿La empresa reporta oportunamente los informes pertinentes a la administración para que sean analizados y verificados?		X	
26. ¿La organización planifica actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?		X	
27. ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?		X	
28. ¿En la empresa se han separado las funciones y responsabilidades de cada trabajador?		X	Existen manual de organización y funciones que no se ejecuta actualmente

29. ¿Cada responsable de las áreas prepara informes respecto a la evaluación del avance en sus objetivo y metas individuales en su desempeño?	X		
30. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?	X		
31. ¿La empresa toma en consideración que el coste de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener?	X		
32. ¿Cuenta la empresa con controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser susceptibles al riesgo de pérdida y otros?	X		
33. ¿Son aplicadas de manera periódica actividades de control en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa?		X	
34. ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		X	
35. ¿En la empresa hay una persona asignada al control de los ingresos, salidas y usos de los insumos?		X	
36. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X		
37. ¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?		X	
38. ¿En la empresa existe comunicación fluida entre el empleador y el trabajador?		X	
39. ¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que le haga posible cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades?		X	
40. ¿La Dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?	X		
41. ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X		
42. ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores		X	

puedan informar sobre posibles irregularidades?			
43. ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?		X	
44. ¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse dentro de la empresa?		X	
45. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?		X	
46. ¿En la organización, las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?		X	
47. ¿En la organización, se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de esta?		X	
48. ¿En la organización, se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?		X	
49. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?		X	

7.2.2 Anexo 2: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS SANTA MARIA S.A.C. Y PROPUESTA DE MEJOR – PIURA, 2021, y es dirigido por Lucero Katerine Távora García, estudiante de la Escuela de Contabilidad e investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características del control interno de la empresa Centro de Especialidades Médicas Santa María S.A.C. y hacer una propuesta de mejora – Piura, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe. Si desea, también podrá escribir al correo lucerotg14_02@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María del Rosario Castillo Gamarra

Fecha: 18/11/2020

Correo electrónico: rosario_castillo@hotmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):

7.2.3 Anexo 3: Consulta RUC de la empresa

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20484109959 - CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS SANTA MARIA S.A.C
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 21/10/2003 Fecha de Inicio de Actividades: 21/10/2003
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAL.HUANCAVELICA NRO. 1059 URB. 04 DE ENERO (MZ D LOTE 13/FRENTE AL PARQUE INFANTIL) PIURA - PIURA - PIURA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 8610 - ACTIVIDADES DE HOSPITALES
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/ci-ti-tmrconsruc/jcrS00AItas>

1.

20/5/2021

SUNAT - Consulta RUC

BOLETA DE VENTA
NOTA DE CREDITO
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 04/01/2021 BOLETA PORTAL DESDE 02/01/2021
Emisor electrónico desde: 02/01/2021
Comprobantes Electrónicos: BOLETA (desde 02/01/2021),FACTURA (desde 04/01/2021)
Afiliado al PLE desde: 23/04/2017
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 20/05/2021 0:26

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados