



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA**

**DE ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO**

**SONRISITAS KIDS PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA,**

**PERIODO 2018.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO**

**ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y**

**FINANCIERAS**

**AUTORA**

**SOLEDAD QUISPE APAZA**

**ASESOR**

**MGTR: EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJO**

**JULIACA-PERU**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE PROYECTO**

-----  
**DRA: ROSARIO HERLINDA RODRIGUEZ CRIBILLEROS**  
**PRESIDENTE**

-----  
**CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO**  
**SECRETARIO**

-----  
**CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI**  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso por darme la fortaleza y ayudarme a terminar esta investigación fortaleciéndome con inteligencia, sabiduría y haciéndome sentir su presencia día a día, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio hasta Culminar mi carrera profesional.

A mis padres por haberme dado la vida, por el afecto que me han dado y me siguen brindando, por su apoyo permanente e incondicional desde que nací hasta hacerme profesional.

A mi asesor, por brindarme conocimiento y despejar todas mis dudas e inquietudes por su respaldo durante el desarrollo de la presente investigación, por su excelente dirección, asesoramiento orientación y aliento constante y sobre todo, por compartir sus conocimientos para el desarrollo de este proyecto de investigación. Por su visión crítica, por su rectitud en su profesión como docente, los mismos que me han motivado durante toda mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

### **A mi Dios**

El dador de la vida; por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

### **A mis padres**

A mis padres por haberme dado la vida, por el afecto que me han dado y me siguen brindando, por su apoyo permanente e incondicional desde que nací hasta hacerme profesional

## 4.1. RESUMEN

EL presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca, periodo 2018.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimental. La población está conformada por los trabajadores de la empresas , de la cual se eligió como muestra a la empresa el centro odontológico sonrisitas kids Perú S.A.C , A cual se le aplico como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista; aplicada al dueño de la empresa, al administrador y al personal que labora en la empresa, encontrando los siguientes resultados: El control interno de Con el fin de reducir: gastos operativos innecesarios y mejorar el proceso de gestión de historias clínicas; ya que este proceso es muy importante para la empresa y los pacientes, debido a que en ella se recoge información para la correcta atención de los pacientes es de suma importancia para todas las empresas en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las misma Por lo tanto, implementar un adecuado control interno de inventarios es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

Palabras Claves: Control Interno, Administración

## 4.2. ABSTRACT

The present research work had as a general objective, to describe and determine the characteristics of internal control in the administration area in the dental center smiles kids Peru in the city of Juliaca, period 2018.

In order to comply with this objective, a descriptive method research was carried out, with a non-experimental design. The population is made up of the workers of the companies, from which the company was chosen as the dental center smiles kids Peru S.A.C, to which the questionnaire, direct observation and interview were applied as instruments of data collection; applied to the owner of the company, the administrator and the personnel that works in the company, finding the following results: Internal control of In order to reduce: unnecessary operative expenses and improve the process of management of clinical histories; since this process is very important for the company and the patients, because it gathers information for the correct care of patients is of utmost importance for all companies in general, since it allows to prevent and detect mismanagement, fraud and robberies in the different areas of the companies, as well as the efficient and effective use of inputs and productive resources, and thus minimize the risks; which in turn allows an improvement in the profitability and competitiveness of the same.

Therefore, implementing an adequate internal control of inventories is a key element in any organization since it allows obtaining efficient processes.

**CONTENIDO**

**CARATULA**

**CONTRA CARATULA**

**JURADO DE TESIS**

**AGADECIMIENTOS**

**DEDICATORIAS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**CONTENIDO**

**INDICE DE CUADROS**

**I. INTRODUCCION**

**II. REVISION DE LITERATURA**

**2.1 Antecedentes**

2.1.1 internacionales

2.1.2 nacionales

2.1.3 regionales

2.1.4 locales

**2.2 bases teóricas**

2.2.1 informe de COSO

2.2.2 control interno

2.2.3 auditor

**2.3 marco conceptual**

2.3.1 el control interno

2.3.2 organizaciones

**III. METODOLOGIA**

3.1 diseño de la investigación

## **3.2 población y muestra**

3.2.1 población

3.2.2 muestra

## **3.3 definición y operacionalización de variables**

## **3.4 técnicas y instrumentos**

3.4.1 técnicas

3.4.2 instrumentos

## **3.5 plan de análisis**

## **3.6 matriz de consistencia**

## **3.7 principios éticos**

# **IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

## **4.1 Resultados**

4.1.1 respecto a objetivos

4.1.2 respectó a objetivos

4.1.3 respecto a objetivos

## **4.2 análisis de resultados**

4.2.1 respecto a objetivos

4.2.2 respecto a objetivos

4.2.3 respecto a objetivos

# **V. CONCLUSIONES**

## **5.1 RESPECTO A OBJETIVOS ESPECIFICO 1**

5.2 Respecto a objetivos

5.3 Respecto a objetivos

5.4 Conclusión general

# **VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

6.1 referencias bibliográficas



## **6.2 anexo**

- 6.2.1 anexo 01 matriz de consistencia
- 6.2.2 anexo 02: modelo de fichas bibliográficas
- 6.2.3 anexo 03: cuestionario aplicando a la directora

### **INDICE DE CUADROS**

<b>Nª DE CUADRO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PAGINA</b>
01	OBJTIVO ESPECIFICO 1	
02	OBJETIVO ESPECIFICO 2	
03	IBJETIVO ESPECIFICO 3	

## **I. INTRODUCCIÓN**

La razón por la que he elegido éste tema para realizar el control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú porque considero que el mundo de la odontología es interesante a la hora de emprender ya que abarca a todo tipo de público, siendo un servicio básico con el inconveniente que el sistema nacional de salud no abarca los servicios de la odontología, siendo una gran ventaja para éste sector de la sanidad.

el contenido de esta investigación y su propósito general consiste en: Evaluar los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca , mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los servidores, su relevancia y aporte al conocimiento radican en evaluar sus efectos y proponer a los órganos de carácter público municipal un instrumento idóneo que permita implementar el Sistema de Control Interno.

El centro odontológico, a pesar de la existencia de numerosas clínicas dentales, pocas ofrecen servicio personalizado a cada cliente, ofreciendo una amplia gama de servicios, ofertado a todos los públicos. También se estudiara el control interno del centro odontológico las debilidades y fortalezas del negocio como sus amenazas y oportunidades del entorno.

Por otro lado definiremos la misión, visión, valor, objetivos y realizaremos un estudio detallado del organigrama y un análisis del puesto de trabajo, junto con un plan de de control interno detallado y su plan de operaciones.

El control interno contribuye en nuestros tiempos al desarrollo de las diferentes actividades, dentro de las cuales se encuentra la odontología. La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento. Los elementos más importantes son: la promoción, servicio, precio y la plaza; los cuales son utilizados para la captación de nuevos pacientes.

Actualmente no se sabe cómo se están manejando la administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú, siendo necesario un diagnóstico en cada elementos para poder poner énfasis en estos puntos, dando estrategias para que el centro odontológico clínica esté mejor organizada, brindando un mejor servicio a los pacientes. en un marco de relaciones de trabajo formal e informal, respetuosa, justa, digna, significativa y gratificante, considerando que las normas de control interno para el sector privado, elabore, implemente, normas y procedimientos que contribuyan al ordenamiento y a la prestación del servicio en forma eficaz y eficiente, al cumplimiento de las normas nacionales que le son aplicables En este contexto, la Contraloría General de la República emitió una resolución, donde se aprueban las Normas de Control Interno de cumplimiento obligatorio para el Sector Público (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006). Posteriormente, la CGR, a fin de facilitar e impulsar para que las entidades del

Estado cumplan con la implementación del Sistema de Control Interno, emite otra resolución, donde aprueba la “Guía para la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, el mismo que se constituye en una herramienta que guía el proceso de implementación, estableciendo las siguientes etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación, dentro del enfoque de mejora continua.

POR lo expuesto se evidencia que existe un vacío de conocimiento sobre el tema, tanto a nivel nacional, regional, local, y del caso .por as razones expuestas el enunciado del problema siguiente:

¿Cuáles son las características del causas en el Control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca, periodo 2018?

Para responder el enunciado del problema, planteamos el siguiente objetivo general

1. Determinar y describir las principales características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca, ,2018.

Para conseguir el Objetivo general, planteamos los siguientes objetivos

1. Describir las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú 2018.
2. Describir las características del control interno en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.

La presente investigación constituye un aporte importante que les permitirá conocer tanto a funcionarios trabajadores centro odontológico sonrisitas kids Perú , el estado de situación real en cuanto a la implementación del sistema de control interno, que funciona en las distintas áreas del Personal y Bienestar Social, los cuales limitan y dificultan su grado de desarrollo.

A la vez en el centro odontológico sonrisitas kids no se sabe cómo se está llevando el control interno en la administración de la empresa, cuya importancia es muy valiosa para conseguir más pacientes y sobre todo fidelizar a los pacientes. Con el fin de reducir: gastos operativos innecesarios y mejorar el proceso de gestión de historias clínicas; ya que este proceso es muy importante para la empresa y los pacientes, debido a que en ella se recoge información para la correcta atención de los pacientes

En los países con modelo de SS, la atención bucodental se incluye en una cartera de servicios existentes en el seguro de enfermedad. Normalmente existen dos modalidades de pago: el paciente paga el tratamiento en su totalidad y éste es reembolsado por el seguro de enfermedad, o paga la parte correspondiente al dentista que cobra el resto de la administración. El catálogo de prestaciones públicas suele incluir el cuidado restaurador, la cirugía, extracciones, tratamientos preventivos y periodontales. La enorme cantidad de odontólogos creadas por el Gobierno ha hecho que un gran número de sociedades mercantiles hayan visto una forma de negocio propiciada por un exceso de profesionales que ofrecen mano de obra barata.

Finalmente consideramos que el presente trabajo de investigación se justifica porque es un tema de control interno es de vital importancia para el centro odontológico sonrisitas kids Perú. Para cumplir con sus objetivos y metaspropuestas.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 antecedentes

#### 2.1.1 internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú, sobre aspectos relacionados con nuestro variable de estudio y unidad de análisis

Escaso es el número de estudios de marketing en odontología, debido entre otros a la novedad de su aplicación en este campo.

**Guevara Daysi Del Carmen 2012** en su tesis titulada “modelo de gestión administrativa para optimizar los recursos en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad de el salvador Centroamérica **período 2012-2015**”. junio. concluye:

- La clínica dental no cuenta con todos los elementos de planeación Se muestra deficiencia en las estrategias de publicidad para atraer al paciente
- No se tienen establecidas las tarifas para cada tratamiento.
- No cuenta con una unidad de estudio socioeconómico para pacientes de escasos recursos con un plan de mantenimiento de equipo tecnológico.
- La clínica dental no cuenta con la descripción por escrito de funciones del personal administrativo.
- La clínica dental no cuenta con la descripción por escrito de funciones del personal administrativo.
- La clínica no cuenta programas de capacitación que genere apoyo en el desempeño del personal

### 2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del peru, sobre nuestras variables de estudio y unidades de análisis .

**Mayta Huiza( 2010)** "Grado de implementación del sistema de control interno, influyen en el logro de objetivos y metas de la universidad José Carlos Mariátegui", 2010).concluye :

“En la gestión de las Universidades privadas, así como en toda organización, es fundamental la existencia del control interno por cuanto este previene la ocurrencia de factores de riesgos que influyen negativamente en el logro de los objetivos e información financiera y de gestión, por lo mismo es necesario estudiar y conocer si las organizaciones universitarias

implementado en sus sistema administrativo y académicos procedimientos de control interno que les permita lograr sus objetivos institucionales.

**Egla Shirley Layme (2015)** en su tesis “evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto, Moquegua - Perú. Periodo 2014.” Concluye:

1. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística

2. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al estado de implementación de normas internas de control, resulta de 60 normas de los cuales, todos los componentes de control interno implementados están el orden del 22 (37.0%) y las normas no implementados están alrededor del 38 (63.0%), el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, los cual demuestra y concluye que: El nivel de

implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes.

**Rashta Lock, Maria (2004-2005)** “incidencia del control interno en la formación académica del contador público en la universidad los ángeles de Chimbote 2004-2005”, para optar el Grado Académico de Licenciada en Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; refiere como parte del estudio, que la aplicación de las acciones de control también puede ser aplicadas en el proceso administrativo de una organización de educación superior.

### **2.1.3 regionales**

este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigados en cualquier ciudad de la región menos de la ciudad de Juliaca , sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis

### **2.1.4 locales**

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de distrito de Juliaca ,sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

**Edson Adolfo flores valencia (2015)** , repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de san Román 2015 para optar el grado académico de magister en administración refiere es conveniente que la gestión del gobierno municipal específicamente en la provincia de san Román su capital Juliaca, debe generar oportunidades y desarrollo de la población, enfatizando en el trabajo comunitario y en la creación de cadenas productivas; lo cual a no dudarlo incidirá favorablemente en la gestión y calidad de vida de la población.



## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 El Control Interno:**

**Aguirre (2007)** define el Control Interno como: “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”

#### **5.2.2Control interno**

Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa

**Para Mantilla, S. (2005: 45).** Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administracion y otro personal de la administracion y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según **NELSON (2005)**, en la primera mitad del siglo XX, al sistema de Control Interno se le conocía como comprobación interna. Podemos decir de un modo general que, por comprobación interna, se entiende la existencia, en un negocio, de una rutina interna caracterizada por comprobantes y una inteligente división del trabajo, ordenada y llevada de manera que ofrezca protección contra pérdidas, como consecuencia de fraudes y

descuidos de los empleados. En mayor o menor grado, toda organización tiene una comprobación interna, toda vez que existe una rutina establecida para la manipulación y contabilización de las operaciones del negocio, a través de comprobantes y empleados. Mientras mayor sea la organización, mayor será la necesidad de un sistema efectivo de comprobación interna. Cuando los dueños de un negocio no pueden estar al tanto o en contacto diario con los múltiples detalles de las labores rutinarias, es necesario tomar precauciones para evitar los fraudes y descuidos

Así mismo al consultar al Magister C.P.C. Jaime Vizcarra Moscoso define al control interno: “El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la Gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Adhesión a las políticas de la empresa

### **5.2.3. Los Componentes del Control Interno**

Según el enfoque moderno establecido por el COSO y la Ley N°28716, señala que los componentes de la estructura del control interno se interrelacionan entre si y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión, es así que se concibe que esta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

#### **1. Ambiente de control**

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este

ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.
- Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

El Ambiente de Control, primer componente del control interno está referido “al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas de las personas con respeto al control de sus actividades.” (Contraloría General De La República. 2003 Normas Técnicas De Control, P.123).

## **2. Evaluación de riesgos:**

Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales. La administración de los riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos.

a) Planeamiento de la gestión de riesgos

b) Identificación de los riesgos

c) Valoración de los riesgos

d) Respuesta al riesgo

Una evaluación de Riesgo “implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.”(MANTILLA BUENO Samuel Alberto. CONTROL INTERNO, p. 126)

### **3. Actividades de control gerencial;**

son las políticas y procedimientos de control impartidos por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- a) Procedimientos de autorización y aprobación
- b) Segregación de funciones
- c) Evaluación costo beneficio
- d) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos
- e) Verificación y conciliaciones
- f) Evaluación de desempeño
- g) Rendición de cuentas
- h) Revisión de procesos, actividades y tareas
- i) Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: “Conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que Esten relacionados” (COOPERS & LYBRAND. Ob. Cit., pp. 2-3

#### **4. Información y Comunicación**

referidas a los métodos, procesos, canales, medios, y acciones que aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.

- a) Funciones y características de la información
- b) Información y responsabilidad
- c) Calidad y suficiencia de la información
- d) Sistemas de información
- e) Flexibilidad al cambio
- f) Archivo institucional
- g) Comunicación interna
- h) Comunicación externa

Es necesario señalar que “La información generada por los empleados en la realización de sus actividades de operación regulares usualmente es reportada a sus superiores mediante los canales normales. A su turno, el superior en cuestión comunica hacia arriba o lateralmente en la organización hasta que la información llegue a la gente que puede actuar sobre el particular.” (Ibid. pp. 3-4).

#### **5. Supervisión:**

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, a través de los

cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

a) Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo

- Prevención y monitoreo
- Monitoreo oportuno del control interno

b) Normas básicas para el seguimiento de resultados

- Reporte de deficiencias
- Seguimiento e implantación de medidas correctivas

c) Normas básicas para los compromisos de mejoramiento

- Autevaluación
- Evaluaciones independientes

“Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.” (Zamora García, Enrique. Equilibrio financiero de la empresa, pp. 315-316).

## **5.2.4 Procedimientos de Implementación del Sistema de Control Interno en Entidades del Estado**

Las entidades del estado Peruano están obligadas a imple

### **Posicionamiento del servicio**

Para un efectivo posicionamiento la empresa deberá analizar el proceso de compra para averiguar qué es lo que busca el consumidor antes, durante y después de la compra. Este proceso de adquisición en algunas ocasiones es más exhaustivo que el de la compra de un producto; pero los pasos de ambos procesos son muy parecidos, lo importante es graduar la aceptación y establecer los niveles de preferencia en los consumidores, para lo cual tenemos.

### **5.2.5. Análisis del nivel de satisfacción y aceptación del servicio**

Luego de haber sido prestado el servicio, la satisfacción de los clientes se reflejará en el tipo de respuesta inmediata y en su actitud respecto a éste. De acuerdo a esto establecerá la repetición del servicio, la recomendación a terceros y así generará preferencia por los beneficios obtenidos a través de la prestación del servicio

Luego de analizar el mercado y el comportamiento de compra de los consumidores respecto de la prestación de servicios, se podrán formular las estrategias:

- Diferenciación en calidad
- Liderazgo en costos
- Diferenciación en la productividad del servicio

Características que debe tener el Servicio Odontológico.

- Mantener siempre la Calidad de Servicio:



- Control de Calidad
  - Constante Capacitación
  - Será producido por el trabajo integrado de un equipo humano capacitado.
  - Proveerá bienestar y satisfacción al paciente.
  - Irá acompañado de una garantía implícita, otorgada por la habilidad y sapiencia del profesional ejecutante y por los servicios posteriores que se dispense hasta alcanzar un grado de satisfacción optima.
  - Se prestará en un ambiente confortable, aséptico, brindado protección al paciente de otras afecciones y donde se recibirá un trato cortés y amable
- Procedimientos de Implementación del Sistema de Control Interno en Entidades del Estado Las entidades del estado Peruano están obligadas a implementar el sistema de control interno en sus organizaciones. En la Resolución de Contraloría 458-2008-CGR, establece la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado en el cual reúne lineamientos, herramientas y métodos que permitirá realizar una adecuada implementación del SCI en la gestión de las operaciones de la entidad, con la finalidad de fortalecer la organización y contribuir al logro de sus objetivos, siempre de acuerdo con la naturaleza de sus actividades.

### **5.2.6 La Subgerencia de Personal y Bienestar Social**

La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, es el órgano de apoyo responsable de administrar los recursos humanos del centro odontológico sonrisitas kids Perú y de ejecutar los procesos de selección, contratación, evaluación, promoción del personal, control de asistencia, remuneraciones, pensiones, relaciones laborales y bienestar del

personal de la entidad, así como mantener actualizada la información respecto a los recursos humanos de la institución. El mismo que constituye

áreas no estructuradas como:

- a) Área de Remuneraciones: Encargado de procesar las planillas y los beneficios del personal activo, pensionistas, cesantes y la ejecución de las liquidaciones de haberes, rendiciones, altas y bajas del personal.
- b) Área de Registro y Escalafón: Encargada de realizar las actividades de registro de antecedentes laborales de los funcionarios y servidores.
- c) Área de Bienestar Social: El bienestar social se le llama al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana

### **5.3.5 CENTRO ODONTOLÓGICO SONRISITAS KIDS PERU**

#### **5.3.5. 1 QUIENES SOMOS**

Somos un equipo de dentistas especialistas en odontopediatría al sur el Perú, dedicados a brindar servicios de alta calidad, en su salud oral odontopediatría, con materiales , equipos, de última generación. seguimos estrictos protocolos de bioseguridad y esterilización para garantizarte una atención completamente segura.

#### **5.3.5.2. Visión**

Ser reconocida como el mejor centro odontológico del sur del Perú, ser la primera y mejor alternativa para usted y su familia cuando piense en su salud oral.

#### **5.3.5.3 Misión**

Brindar una atención personalizada a cada paciente, entendiendo sus necesidades

particulares y ayudándolo a mejorar su salud bucal en general.

#### 5.3.5.4. Nuestra Filosofía

En el centro odontológico odontopediátrico sonrisitas kids Perú ponemos de nuestros pacientes recursos humanos, materiales pediátricos y tecnológicos a fin de exceder con nuestro reconocimiento servicio todas sus expectativas.

Nos comprometimos a ofrecer un buen servicio basado en norma de bioseguridad éticas y mejora continua de nuestra.

**5.3.5.5. Clínica:** Somos profesionales de la salud que ponemos nuestros conocimientos al servicio de la población, brindando tratamientos de excelente calidad a un bajo costo en las diferentes especialidades odontológicas.

#### 5.3.5.6. Valores

- **honestidad:** La Clínica Dental se expresa con objetividad para crear confianza en todas las personas con las que se relaciona.
- **Respeto:** La Clínica Dental reconoce que todos los individuos tienen el mismo valor, sin ningún tipo de distinción considerando siempre la dignidad de las personas.
- **Equidad:** La Clínica Dental mantiene igualdad de derechos entre todas las personas que conforman la institución y los pacientes.
- **Responsabilidad:** La Clínica Dental tiene la habilidad de asumir las consecuencias de todas aquellas acciones que lleva a cabo con plena conciencia y libertad.
- **Liderazgo:** Las personas de la Clínica Dental están influenciados por sus directivos en el logro de los objetivos comunes e individuales.
- **Confianza:** La Clínica Dental brinda seguridad a los pacientes actuando siempre comprometidos a brindar un buen servicio.

- **Actitud De Servicio:** La Clínica Dental tiene la disposición de atender a sus pacientes como la parte más importante de la institución.
- **Trabajo En Equipo:** La Clínica Dental promueve la organización de todo el personal para lograr los objetivos institucionales.

**Servicios Que Brindan:** Los servicios que brinda el centro odontológico sonrisitas kids Perú son:

A continuación vamos a realizar una breve explicación de los tratamientos odontológicos que ofertamos en nuestra clínica dental:

### **5.3.5.7. Organigrama Estructural del centro odontológico sonrisitas kids Perú**

Odontología General:

La odontología general y restauradora consiste en el diagnóstico de todos los problemas relacionados con la salud dental y la función de la sonrisa, incluidos el tratamiento y la reparación de dientes, encías y tejidos fracturados, infectados o dañados de alguna otra forma.

#### **Odontopediatría**

La odontopediatría es una especialidad de la Odontología definida por la edad, que brinda el cuidado oral preventivo y terapéutico a infantes, niños y adolescentes, incluyendo aquellos que requieran cuidados especiales.

los hábitos alimenticios necesarios para conservar una dentadura sana.

**Cirugía:** La cirugía dental se encarga de solucionar los problemas de terceros molares con problemas para erupciones normalmente. También la aplicamos en los casos de dientes supernumerarios y dientes retenidos.

**Endodoncia:** Es un tratamiento por el cual se elimina la pulpa que por lo general está

infectada o muerta y se reemplaza con un tipo de caucho y un cemento germicida.

Gracias a este tratamiento se evita la extracción de piezas dentales fracturadas o con dolores severos

**Periodoncia:** Es el tratamiento de todos los problemas de las encías y el hueso que sostiene los dientes, evitando una posible pérdida dentaria.

**Estética Dental:** En la actualidad reparar el daño causado por la caries ya no es nuestra única meta. Los últimos materiales dentales nos permiten realizar restauraciones que copian perfectamente el color y la forma de los dientes naturales, además de poseer la resistencia necesaria para la masticación de los alimentos

**Implantes:** Un implante dental es una estructura artificial en forma de tornillo, fabricada en titanio prácticamente puro, que se inserta directamente en el hueso. El objetivo de la implantología dental es reponer dientes perdidos y a la vez mejorando la función y estética dental.

**Endodoncia:** Tratamiento conocido coloquialmente como “matar el nervio”. Consiste en la extirpación del paquete vículo-nervioso que se encuentra en el interior del diente y es el causante del dolor dentario. Por medio de unos instrumentos especiales se limpia el interior del diente dejándolo libre de infección.

**Ortodoncia:** Este tratamiento se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales; siendo su ejercicio el arte de prevenir, diagnosticar y corregir sus posibles alteraciones y mantenerlas dentro de un Plan de empresa de una Clínica Dental de nueva creación .

**Prótesis dental:** la prótesis dental son dientes artificiales que se emplean cuando se ha producido una o varias o todas las piezas dentales. Estas prótesis pueden ser fijas, removibles o con implantes. Cuando se han perdido todas las piezas dentarias, las personas tienen dos opciones: utilizar dentaduras completas móviles o colocarse implantes para colocar los dientes de forma fija.

**Odontogeriatría:** ésta especialidad se define como “la atención de la salud bucal para mayores, y para personas de cualquier edad, cuyo estado físico general esté significativamente influenciado por procesos degenerativos y enfermedades que se asocian habitualmente con la persona mayor”. A medida que pasan los años, las demandas son cada vez mayores y requieren de profesionales preparados no solamente en las características odontológicas de los ancianos, sino también en aspectos médicos, gerontológicos y psicológicos, para poder llegar a un grado de comprensión indispensable

que posibilite un Plan de empresa de una Clínica Dental de nueva creación buen diagnóstico y un plan de tratamiento adecuado.

**Estética dental:** La creciente necesidad de tener una bonita sonrisa, que nos haga sentir parte de la sociedad actual, motivada por una sociedad preocupada por la imagen, hace que cada vez más personas quieran tener la sonrisa perfecta; muchas personas sufren problemas por no poder sonreír, por lo tanto analizando esta necesidad por la estética, ofreceremos tratamientos de ortodoncia, empastes del color de los dientes, fundas e implante y blanqueamiento; tratamientos que ayudan en la mayoría de los casos a reparar dientes rotos, reemplazar empastes antiguos antiestéticos, poner dientes que falten y sobre todo lo más importantes para nuestra visión, brindar al paciente una sonrisa y bienestar.

#### **5.3.5.8. ANÁLISIS FODA**

##### **Fortalezas:**

- Se cuenta con un consultorio de primer nivel
- Se cuenta con: Equipo, herramientas y materiales de calidad, que aseguran una correcta atención al paciente.
- nuestra ubicación, estamos en una zona céntrica. Contamos con odontólogos especializados y con experiencia de alto nivel.

##### **Oportunidades**

- Convenios con farmacias
- Nuestro servicio de citas, será incluido próximamente en un plan piloto para trabajarlo de manera electrónica.



- Implantación de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio brindado.

### **Debilidades**

- Aunque contamos con consultorio de primer nivel, el espacio físico donde está distribuido es muy pequeño.
- No contamos con una asistente para gestionar las citas.

### **Amenazas**

- La aparición de nuevas clínicas odontológicas.
- La aparición de supuestas ONG, las cuales brindan los servicios de odontología a menores precios.
- La publicidad negativa por parte de la competencia

#### **5.3.5.9. Gestión administrativa**

##### **Los instrumentos de gestión administrativa**

deberán contar obligatoriamente con los instrumentos de gestión que se detallan más adelante. Lamentablemente, existen muchas Municipalidades, sobre todo en el interior del País, que no cuentan con dichos instrumentos, lo cual les viene generando ciertos problemas administrativos internos en su gestión.

Entre los principales documentos tenemos:

- El Reglamento Interno del Concejo (RIC)
- El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que incluirá el ORGANIGRAMA

- El Cuadro para Asignación de Personal (CAP). El Presupuesto Analítico de Personal (PAP)
- El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP). El Manual de Organización y Funciones (MOF) El Manual de Procedimientos Internos (MPI)
- El Plan Estratégico (Provincial o Distrital)
- El Texto Unico Ordenado de Tasas (obligatorio solamente para las Municipalidades Provinciales)
- El Reglamento Interno de Control de Asistencia y Permanencia del Personal

## **El Organigrama**

Es un instrumento técnico de la organización municipal que representa, gráfica y esquematiza a la estructura orgánica del centro odontológico sonrisitas kids peru Puede ser considerado como una fotografía de cuerpo entero por tanto sujeto a la dinámica de su evolución.

Un Organigrama es importante porque:

- Indica la división del trabajo
- Señala los niveles jerárquicos
- Establece las líneas de autoridad y responsabilidad
- Indica los canales formales de comunicación
- Precisa la naturaleza lineal o Staff de los órganos, señalando los Jefes de cada órgano
- Da una idea general sobre la organización actual y propuesta de una Municipalidad.

## **2.3 .Marco Conceptual**

### **2.3.1 Control Interno**

El Control Interno es un proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el Titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. De esta manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

### **2.3.2 Objetivo del Control**

Interno Álvarez (2003):

- 2.3.2.1 Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.

2.3.2.2 Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, cumplir con las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.

2.3.2.3 Velar por el cumplimiento de leyes, reglamentos y otras leyes gubernamentales.

2.3.2.4 Elaborar información financiera válida, confiable presentada con oportunidad.

a) **Ambiente de Control:** Se entiende por Ambiente de Control al clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y a los valores éticos.

b) **Actividad de control:** Se refiere a la acción que realiza la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Las mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, es decir, se constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

c) **Acto Administrativo:** Toda declaración de carácter general o particular emitida por funcionarios de acuerdo con las formalidades y requisitos en la ley y por los órganos de la administración pública.

d) **Committee of sponsoring Organizations (COSO):** El grupo está constituido por representantes de las siguientes organizaciones: American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FEI), Institute of Internal Auditors (IIA), Institute of Management Accounts (IMA).

e) **Control Previo:** Es el conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles

de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos, materiales y humanos.

f) **Control de Asistencia y Permanencia:** El control de Asistencia y Permanencia es el proceso mediante el cual se regula la asistencia y permanencia de los funcionarios y servidores en su centro de trabajo, de acuerdo con la jornada laboral y horarios establecidos.

g) **Cultura de Control:** Conjunto de costumbres, conocimientos y actitudes con respecto del grado de desarrollo de los controles dirigidos a dar respuesta a los riesgos.

h) **Informe COSO:** El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

i) **Indicador:** Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso.

j) **Modelo COSO:** Es una herramienta de auditoría que permite evaluar los controles internos de las organizaciones. Su importancia se debe a su uso como modelo para la evaluación de la gestión de los controles internos.

### **5.3.3 Componentes del control interno**



### 5.3.5.10. ELABORACIÓN DE LAS FASES DEL PLANEAMIENTO

Análisis de estudio de mercado el centro odontológico sonrisitas kids Perú cuenta son su misión, visión y objetivos y se basa en un plan de trabajo.

El personal que labora en el centro odontológico sonrisitas kids peru , Cuenta con 4 odontólogos especialistas en odontopediatría , 2 especialistas en ortodoncia ,1 especialista en cirugía ,1 especialista 2 especialistas en cirugía maxilofacial. Con 5 asistentes dentales técnicas en enfermería ,1 recepcionista, 2 técnicos en prótesis dental, Administrador, y contador .

No considera a sus colegas como competencia si no a aquellas empresas de otros rubros que brindan otros tipos de productos o servicios al consumidor o cliente. La clínica cuenta en estos momentos con una laptop con acceso a internet y una impresora para el funcionamiento de esta.

Cuando llega a la clínica un nuevo paciente primero se tiene una entrevista con la recepcionista con él, ampliando de esta manera la necesidad del tratamiento a seguir (lo

cual se le apertura a todo paciente nuevo su historia clínica por Motivo de la Consulta, en donde se detalla el porqué de su visita del paciente a la clínica).

La consulta es igual a un examen clínico se realiza de forma directa vía intraoral ya que se cuenta con televisores viéndose de esta manera el qué tiene el paciente en su boca. Al mismo tiempo se le registra el nombre y apellidos del paciente, dirección, teléfono, fecha de nacimiento, edad, procedencia y se le asigna una ficha de ingreso, en la cual todos los pacientes lo tienen así posteriormente o no se hagan algún tipo de tratamiento; esta ficha queda archivada asignándole una numeración. Cuando ya entra en tratamiento el paciente, se le asigna la Ficha Clínica.

Los tratamientos a veces son de una sola cita, en algunos casos de 2 a 3 sesiones, para no perder el seguimiento o el paso en que se quedó el doctor o tal vez confundirse con otros pacientes, hace uso de la ficha clínica. En el caso que el paciente requiera hacerse algún tipo de radiografía, análisis de laboratorio, etc. los resultados se adjuntan en la ficha clínica hasta donde el paciente lo requiera, ya que existen casos en que los pacientes no terminan con el tratamiento. La ficha de ingreso y la ficha clínica tienen la misma numeración en caso exista pacientes solo con fichas de ingresos tendrán una numeración única. Los pagos son dependiendo, si son cortos el pago es al contado; en el caso que sea en más de una sesión existen modalidades de pago según el tipo de tratamiento, el paciente tiene que dar como mínimo un 50% por adelantado, en la ficha de ingreso se muestra el cronograma de pago, la fecha en donde se entrega el dinero, saldo, el presupuesto, tratamiento a realizar y próxima fecha de cita. se puede hacer al contado como también por partes según requiera el paciente. Entre una consulta y otra el tiempo empleado depende del tipo de consulta y tratamiento que se realice el paciente, máximo se emplea una hora y media por cada uno, se trata de no expandirse en esto, de igual manera existen pacientes que no son puntuales juntándose dos citas, en este caso el paciente impuntual tiene que esperar que el doctor cuente con un tiempo libre para su tratamiento.

Con respecto a las consultas existen las consultas específicas que tienen un costo de S/. 20.00 esto incluye la ficha e historia clínica, y las consultas que se realizaran tratamientos posteriores a pedido de los pacientes, en el último caso la consulta no tiene un costo ya que a cortesía de la clínica por hacerse un tratamiento odontológico le sale completamente gratis. Los tipos de tratamientos realizados en la clínica, por mencionar algunos son: pulpotomías , pulpectomías curaciones, sellantes exodoncias Mantenedores de espacio coronas en niños y adultos endodoncias, profilaxis , prótesis removibles y totales, extracciones, curaciones ,cirugías, blanqueamientos, ortodoncias implantes , etc. El centro odontológico cuenta con una doctor especialista en realizar implantes, por ser un tratamiento más complejo; aquí los pacientes tienen que cumplir con todos los requerimientos realizándose en la misma clínica. El centro odontológico sonrisitas kids peru requiere de un sistema en el cual pueda registrar sus fichas teniendo un control adecuado y tener a la vez reportes de las citas, de igual manera un sistema web en donde los pacientes puedan visualizar el horario de sus citas.

## **B. Condiciones Actuales de la Empresa**

Estrategias de negocio No se tiene conocimiento sobre planeación estratégica, las estrategias utilizadas para vender, mantener clientes y desarrollar trabajos no están documentados, aunque si cuentan con su misión y visión, no se ha definido un plan que les permita cumplirlas.

### **Tecnologías de Información**

a) Equipos de cómputo En la actualidad cuenta con: o Una Notebook Toshiba Intel Core i3, 2 GB de memoria RAM, Disco Duro de 500 GB. o Una Impresora Canon MP280. 12



### 5.3.5.11. Estrategia Organizacional

**Estrategia competitiva** Cualidades del servicio CENTRO ODOONTOLOGICO sonristas kids Perú ofrece un servicio personalizado, al ser una empresa pequeña y tener una cantidad media de clientes, los socios atienden a los clientes de forma directa, lo que hace que las personas se sientan importantes y confiadas con los servicios brindados. Define el marco conceptual de tu empresa.

- a) ¿Quiénes son para ti? – Cliente: Pacientes Estrategia de servicio niños, adolescentes, adultos, ancianos y especialmente pacientes con minusvalías físicas y/o psíquicas. – Personas: Odontólogos-Personal Cliente de limpieza. – Estrategia de procesos: Atención odontológica de calidad Sistema Personas – Sistema: Clínica dotada con área de recepción y espera, área de atención clínica propiamente dicha, área de servicios e instalaciones y orientada a la comodidad del paciente y al personal que labora en ella.
- b) Precios del centro odontológico se encuentra en una gama media en cuanto a precios por servicios odontológicos, de costo medio en relación al mercado.
- c) Confianza Los clientes confían en la “sonristas kids peru ” ya que ofrece servicios de calidad y de acuerdo a las necesidades de los pacientes, con todos los permisos y registros de ley que son necesarios para dirigir una Clínica Odontológica.
- d) Imagen Corporativa el centro odontológico realiza campañas social en diferentes centros educativos todo el año escolar, enseñándoles a los niños de lugares alejados la correcta forma de la realizar la higiene bucal y profilaxis
- e) Análisis de las 5 fuerzas de Porter

f) • Intensidad de la competencia. - El número de competidores existente es muy elevado (Otros odontólogos/as, protésicos/as que ejercen de forma intrusiva, compañías aseguradoras, franquicias de clínicas dentales).

- El ritmo de crecimiento del sector es reducido, debido a que se encuentra en fase de madurez.

- Existe una gran barrera de movilidad porque la actividad de una clínica dental no puede moverse hacia otros segmentos, ya que no existen otros sectores.

- Las barreras de salida son amplias porque los activos de una clínica dental son muy especializados para la actividad que se ejerce. Además los costes fijos de reinstalación son elevados.

- No existe ningún grado de diferenciación en cuanto a la técnica para la realización del producto final (tratamiento al paciente).

- pacientes eligen al odontólogo principalmente por el “boca a boca”, el trato y la información recibida, el precio y la durabilidad del tratamiento realizado.

• Competidores potenciales Existen muchas barreras de entradas debidas a:

- Los costes de mantenimiento y adquisición de equipos para una clínica dental son elevados.

- El capital mínimo necesario para funcionar es medianamente alto.

- El personal que atiende a los pacientes debe ser altamente cualificado y tener un efecto aprendizaje y un efecto experiencia elevado.

- el centro odontológico , a través del odontólogo tratante, tiene alta fidelidad de sus clientes.

- Existen amplias restricciones administrativas (Alta en Colegio de Odontólogos y Estomatólogos, Licencias de funcionamiento, etc.).

- Productos sustitutivos

- Considerados en sí mismos, los tratamientos odontológicos no poseen productos sustitutivos, salvo la tendencia actual al desuso de las restauraciones de amalgama que están siendo sustituidos por materiales obturadores estéticos, pero la técnica para su realización es similar para uno u otro material y la puede realizar cualquier odontólogo.

- El sector de la Odontología no posee posibilidades de segmentación, sólo presenta especialidades odontológicas, que podrían orientar al paciente a solicitar una atención u otra, pero los procedimientos para la realización de los tratamientos son los mismos, por lo que no hay sustitutos para los tratamientos realizados. •

- Poder negociador de los clientes

- Los clientes del sector son muy numerosos y no están organizados para defender sus intereses.

- El volumen de atención es pequeño, debido a los constantes incrementos del nivel de vida y sobre todo por el “miedo al dentista”.

- El cliente es el consumidor final por lo que no hay riesgo de integración hacia atrás.

- El producto final hacia el paciente no es almacenable, el tratamiento se realiza “in situ”

- Existe un elevado porcentaje de riesgo de cobro, especialmente en los tratamientos más costosos como la ortodoncia, prótesis, implantes; por lo que se requiere establecer un sistema de cobros para garantizar que el paciente abone el tratamiento realizado.

- Poder negociador de los proveedores
- Existen multitud de proveedores de material de clínica, lo que permite que como clientes presionemos, impongamos o incluso cambiemos de proveedor habitual para minimizar costes y aumentar el beneficio de nuestros intereses.
- Para los proveedores de material de clínica, el grado de importancia de las compras efectuadas es bastante elevado, por lo que se esmeran en “mimarnos”. - Algunos proveedores de material de clínica, ofertan los productos almacenables en grandes cantidades a bajo precio; así ellos imponen las cantidades de compra, especialmente en aquellos productos que están próximos a la fecha de vencimiento.
- Los proveedores de software de gestión, poseen mucha influencia debido a que una vez compras su producto, la formación, el mantenimiento de los programas y/o las complicaciones en el funcionamiento del mismo, es exclusivo de ellos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 diseño de investigación**

el diseño de la investigación fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, no experimental

#### **3.2 población y muestra**

**3.2.1 población:** la población está constituida por 10 trabajadores del centro odontológico sonrisitas kids Perú de la ciudad de Juliaca del periodo 2018.

**3.2.2. muestra:** se tomó como muestra al total de la población, consistente en 10 trabajadores del centro odontológico sonrisitas kids Perú de la ciudad de Juliaca.

#### **3.3 definición y operacionalización de variables e indicadores**

no aplica

#### **3.4 técnicas y instrumentos**

##### **3.4.1 técnicas:**

para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica.

para el recojo de la información de caso, se utilizó la técnica de la entrevista las que son aplicadas a los trabajadores del centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca.

### **3.4.2 instrumentos**

para el recojo de la información de la parte de bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas.

para el recojo de la información de caso, se utilizó como instrumento el cuestionario.

### **3.5 Plan De Análisis**

Para cumplir con el objetivo 1, se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes. los resultados son presentados en el cuadro 01.

Para cumplir el objetivo 2, se utilizó un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, l cual se le aplico a los trabajadores, los resultados son presentados en el cuadro 02.

Para cumplir el objetivo específico 3, se hizo un cuadro comparativo ,procurando que sea a través de aspectos comunes a los específicos 1y2. Los resultados son presentados en el cuadro 03.

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente. Establecida la operacionalización de las variables con sus respectivas categorías, indicadores e ítems procedimos a estructurar la encuesta y entrevista que se realizó a los trabajadores del centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca.

### 3.6 Matriz De Consistencia

ver anexo 01.

### 3.7 Principios Éticos

no aplica.

## IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1 resultados

En este capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: observación directa, entrevista y el cuestionario realizado a los trabajadores dela empresa, luego se procedió a analizar los resultados y seguir la propuesta de elaboración de un manual de organización y funciones para poder un control interno adecuado.

**4.1.1** respecto al objeto específico 1: Describir las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú 2018.

**CUADRO 01**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Aguirre (2007)</b>	define el Control Interno como: “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas,

**Fuente:** elaboración propia

## 4.1.2 respecto l objetivo especifico2:

Describir las características del control interno en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de los datos a la empresa podemos analizar cómo está la empresa; esto fue determinado mediante la aplicación de una entrevista al propietario de la empresa. Al emplear esta técnica se pudo determinar las características del control interno de la empresa.

### 4.1.1.1 Resultados del cuestionario de la entrevista.

Se presenta los resultados hallados a través de la entrevista en la empresa la cual fue realizada personalmente y basada en cuestionario elaborado.

## CUADRO N° 2

Reciba Ud. mi cordial saludo: el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores para desarrollar el trabajo de investigación denominado ““EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SONRISITAS KIDS PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODO 2017.”

3. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración

4. Encuestador (a)..... Fecha:  
...../...../.....

5. INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

1. ¿Tiene la empresa organigramas o esquemas de organización? ¿Esquema que le permita visualizar la estructura jerárquica de la empresa y funciones de cada área?

a) Si ( ) b) No ( )

2. ¿Considera que Conoce y comprende la misión y visión?

a) Si ( ) b) No ( )

3. ¿Existe un reglamento interno de trabajo? Si existe reglamento interno ¿se les ha dado a conocer a los trabajadores?

a) Si ( ) b) No ( )

4. ¿Los Directores fomentan el control interno, dando a conocer los objetivos estratégicos, y metas a través de reuniones Y charlas?  
a) Si ( ) b) No ( )
5. ¿La escala remunerativa es acorde con las Funciones y responsabilidades asignadas?  
a) Si ( ) b) No ( )
6. ¿La Institución ha implementado un Plan de Administración de Riesgos?  
a) Si ( ) b) No ( )
7. ¿El personal recibe capacitaciones?  
a) Si ( ) b) No ( )
8. ¿Conoce y tiene por escrito las funciones que realiza de acuerdo a su puesto de trabajo?  
a) Si ( ) b) No ( )
9. ¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?  
a) Si ( ) b) No ( )
10. ¿Se queda trabajando fuera de los horarios normales, trabaja fines de semana, los días festivos, a voluntad?  
a) Si ( ) b) No ( )

**Fuente:** Elaboración Propia En Base De La Entrevista Aplicada A Los Trabajadores Del Centro

Odontológico Sonrisitas Kids Perú



### 4.1.3. Resultado del objetivo específico N.º 3

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.

**CUADRO N°3**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS Objetivo esp.1</b>	<b>RESULTADOS Objetivo esp.2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Ambiente de control</b>	El Ambiente de Control, primer componente del control interno está referido “al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas de las personas con respeto al control de sus actividades.” (Contraloria General De La Republica. 2003 Normas Tecnicas De Control, P.123).	Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.	los resultados si conciden

**Fuente:** Elaboración Propia

## **4.2 Análisis De Resultados**

### **4.2.1 respecto al objetivo específico 1:**

De acuerdo a la revisión bibliográfica, encontrada en los antecedentes de los autores citados en el Perú, se encontró que:

- a) Los Directivos de las Clínicas Privadas buscan la manera de controlar mejor la que dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar, en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los Procesos de Atención a los Pacientes Particulares y asegurados por la Cía. de Seguros y Entidades

Prestadoras de Salud. (Paz 2009).

- b) La calidad de la productividad de los servicios odontológicos, se relaciona directamente con la demanda, la capacidad de la clínica y la disponibilidad de mano de obra especializada, es importante también un equipo de apoyo, horarios y citas, para garantizar dicha productividad. (Arellanos 2013).

### **4.2.2 respecto al objetivo especifica 2:**

#### **a) Relacionado al Componente: Ambiente de Control**

- el centro odontológico sonrisitas kids Perú S.A.C SEDE JULIACA cuenta con un Departamento de Control Interno.
- La administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades de gestión, proyectándose hacia el futuro a través de estrategia FODA.
- La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados: Al Personal: en cuanto a sus demandas laborales , usuarios y proveedores.
- Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa.
- el centro odontológico cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido.

### 4.2.3 respecto al objetivo específico 3 :

La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes nacionales.

- a) **Paz (2009)**. Precisó que los Directivos de las Clínicas Privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar, en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los Procesos de Atención a los Pacientes Particulares y asegurados por la Cía. De Seguros y Entidades Prestadoras de Salud, lo que coincide con Clínica Internacional, pues realiza constantes supervisiones para verificar que el personal administrativo y clínico cumpla con sus responsabilidades en beneficio de nuestros clientes.
- b) **Arellanos (2013)**. Concluyó que la calidad de la productividad de los servicios se relaciona directamente con la demanda, la capacidad de la clínica y la disponibilidad de mano de obra especializada, es importante también un equipo de apoyo, horarios y citas, para garantizar dicha productividad. Dicho antecedente coincide con el centro odontológico sonrisitas kids Perú S.A.C pues, cuenta con un gran equipo de médicos, organizados y comprometidos en la atención oportuna de nuestros pacientes de acuerdo a sus necesidades.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 respecto al objetivo específico 1:

Los Directivos de clínicas son los encargados de monitorear y verificar que tanto el personal administrativo y clínico cumplan de manera adecuada con sus funciones buscando siempre lograr la satisfacción del cliente en la atención brindada, según lo manifiesta **(Paz 2009)**.

### 5.2 respecto al objetivo específico 2

Los controles internos administrativos aplicados inciden favorablemente en la Gestión Administrativa del centro odontológico, pues al aplicar el Control Interno en cada área,

permite que los directivos conozcan cuales son las áreas críticas para tomar acciones correctivas y disminuir futuros riesgos.

La Gerencia General evalúa constantemente el cumplimiento de las políticas de trabajo coordinando estrechamente con sus diferentes Jefaturas, para lograr sus objetivos trazados.

### **5.3 respecto al objetivo específico 3**

Los directivos buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, además implementan los controles internos con el fin de detectar alguna desviación. (Paz 2009). Conclusión que concuerda con los resultados del centro odontológico, que a través de sus directivos y jefaturas, realizan la supervisión y monitoreo del cumplimiento de las políticas de procedimiento administrativo para el buen funcionamiento de la clínica.

## **VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **6.1 referencias bibliográficas**

**Bertani, A. (2014).** Una Propuesta Integrada [PDF] COSO IY COSO II

Análisis Comparativos de los Componentes de ambos-. Estos componentes serán analizados a la luz del Informe Coso II, Disponible

en [bdigital.uncu.edu.ar/objetos.../bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos.../bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)

**Hernández, D. (2011).** Auditoría interna para una adecuada ejecución.

Disponible

en [www.gestiopolis.com/auditoria-interna-para-una-adecuada-ejecucion-pre](http://www.gestiopolis.com/auditoria-interna-para-una-adecuada-ejecucion-pre)

CHARAJA CUTIPA, Francisco; (2011) "El MAPIC en la Investigacion científica", segunda edicion, editorial nuevo mundo, Puno – Peru.

Mora; A. (2012): Plan Estratégico para Instrumentar el Presupuesto Basado en Resultados en la Secretaría de Educación Pública con el Fin de Mejorar la Calidad del Gasto Público. (Tesis)

Tomado el 05 de Diciembre de 2016

CARRASCO DIAZ, Sergio: (2005). Metodologia de la Investigacion

Científica. Edit. San Marcos 1ra Edic.

Betancourt, E. (Mayo de 2006). *Biblioteca.udo.edu.ve*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de Biblioteca.udo.edu.ve: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/444/1/TESIS-658.151\\_B592b\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/444/1/TESIS-658.151_B592b_01.pdf)

Crisologo Llallihuaman, M. F. (2013). *repositorioacademico.usmp.edu.pe*. Recuperado el 19 de Marzo de 2015, de repositorioacademico.usmp.edu.pe: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo\\_mf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf)

Mayta Huiza, D. A. (2010). "Grado de implementacion del sistema de control interno, influyen en el logro de objetivos y metas de la universidad Jose Carlos Mariategui".

Zarpan Alegria, D. J. (03 de Diciembre de 2013). *Tesis.usat.edu.pe*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Tesis.usat.edu.pe: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_DianaJa\\_neth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJa_neth.pdf)

(deny espinoza Quispe ) lima – Perú 2013, tesis .el control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos.

### **Linkografía**

[www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii](http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii)

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

<https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas

[www.cladea.org/index.php?...clínicas-odontológicas.](http://www.cladea.org/index.php?...clínicas-odontológicas)

<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11847/ALBERTO%20MORA%20PAZ.pdf?sequence=1>

Normas Legales, (2006) Ley de Presupuesto Público Año 2007, Tomado el 15 de diciembre 2016. [http://www.ampeperu.gob.pe/documentos/Normas%20de%20Interes%20Municipal/Ley28927Presupuesto\\_2007.p](http://www.ampeperu.gob.pe/documentos/Normas%20de%20Interes%20Municipal/Ley28927Presupuesto_2007.p)

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 anexo 01: matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SONRISITAS KIDS PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODO 2018.	¿Cuáles son las características del causas en el Control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca, periodo 2018?	Determinar y describir las principales características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca, ,2018.	<p>Describir las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú 2018.</p> <p>Describir las características del control interno en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de administración en el centro odontológico sonrisitas kids Perú en la ciudad de Juliaca periodo 2018.</p>	Control interno	<p><b>Diseño</b> No experimental, Descriptivo, Bibliográfico, documental y de caso.</p> <p><b>técnica</b> revisión bibliográfica.</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario.</p>

### 6.2.2 anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

**APA:** Formato para LIBRO.

Llena todos los campos siguientes con la información de tu fuente.

<b>Autor(es):</b>	<input type="text"/>
<b>Año de publicación:</b>	<input type="text"/>
<b>Título del libro:</b>	<input type="text"/>
<b>Lugar de publicación:</b>	<input type="text"/>
<b>Editorial:</b>	<input type="text"/>
<b>Cópiala y pégala en tu documento.</b>	<input type="button" value="Generar ficha"/>

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	
_____	
_____	
_____	
_____	
Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

**6.2.3** anexo 03: cuestionario aplicado a los trabajadores del centro  
odontológico sonrisitas kids Perú

## 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### 1. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### 2. ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Reciba Ud. mi cordial saludo:** el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SONRISITAS KIDS PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODO 2017.”**

3. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración

4. Encuestador (a)..... Fecha:  
...../...../.....

5. **INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

1. ¿Tiene la empresa organigramas o esquemas de organización? Esquema que le permita visualizar la estructura jerárquica de la empresa y funciones de cada área?

a) Si ( ) b) No ( )

2. ¿Considera que Conoce y comprende la misión y visión?

a) Si ( ) b) No ( )

3. ¿Existe un reglamento interno de trabajo? Si existe reglamento interno ¿se les ha dado a conocer a los trabajadores?

a) Si ( ) b) No ( )



4. ¿Los Directores fomentan el control interno, dando a conocer los objetivos estratégicos, y metas a través de reuniones Y charlas?  
a) Si ( ) b) No ( )
5. ¿La escala remunerativa es acorde con las Funciones y responsabilidades asignadas?  
a) Si ( ) b) No ( )
6. ¿La Institución ha implementado un Plan de Administración de Riesgos?  
a) Si ( ) b) No ( )
7. ¿El personal recibe capacitaciones?  
a) Si ( ) b) No ( )
8. ¿Conoce y tiene por escrito las funciones que realiza de acuerdo a su puesto de trabajo?  
a) Si ( ) b) No ( )
9. ¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?  
a) Si ( ) b) No ( )
10. ¿Se queda trabajando fuera de los horarios normales, trabaja fines de semana, los días festivos, a voluntad?  
a) Si ( ) b) No ( )