



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA CLÍNICA EL CHIPE S.A.C. Y
PROPUESTA DE MEJORA, PIURA-2021.**

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

AUTOR

**QUINDE YARLEQUE JESSICA MERCEDES
ORCID: 0000-0002-0932-3004**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA CLÍNICA EL CHIPE S.A.C. Y
PROPUESTA DE MEJORA, PIURA-2021.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Quinde Yarleque, Jessica Mercedes

ORCID: 0000-0002-0932-3004

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID. 0000-0002-2840-0378

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-6355-1614

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque
Presidente

Mgr. Adolfo Antenor Jurado Rosas
Miembro

Mgr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Mgr. Edmé Martha, García Mandamientos
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir que siga en este mundo, en estos tiempos de pandemia, por la salud que gozo y darme la oportunidad de cumplir con una de mis metas que es el de obtener el ansiado título universitario de la profesión contable que ejerceré bajo su bendición.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por acogerme en sus aulas con excelentes profesores e inculcarme conocimientos de su experiencia profesional, logrando formarme como contadora pública, el que ejerceré con responsabilidad, logrando orientar a los contribuyentes para el cumplimiento de las leyes laborales y contables.

DEDICATORIA

A mis padres que son mi guía, gracias a su amor infinito han estado ahí apoyándome con sus consejos para enfrentar la vida a través del trabajo, y que querer es poder, que se puede trabajar y continuar estudiando, hasta obtener el título profesional.

A mi asesora de tesis Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, que me oriento en la elaboración de mi investigación en cada etapa del taller logrando encaminarla y concluir con éxito mi Tesis.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. y hacer una propuesta de mejora, Piura-2021. La metodología utilizada fue descriptiva y el diseño bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó una encuesta al administrador como instrumento de investigación, basada en 30 preguntas que evalúa si la clínica cumple con los objetivos del control interno, obteniéndose como resultados: que la clínica cumple con aplicar controles administrativos en lo referente a salud, en la parte administrativa e información financiera se encuentran deficiencias en gran parte por no considerar la segregación de funciones y sobrecargando las funciones en la administración y las auxiliares administrativas, no supervisan, ni monitorean, ni evalúan rendiciones, conciliaciones, cuentas por cobrar y pagar; el área contable es externa complicando el control financiero, no siendo confiable la información en libros con lo existente. Si cumplen con las leyes y normas de Sunat, Municipalidad, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud. Ante las debilidades encontradas se presentó como propuesta, la implementación de una oficina de Procedimientos y formatos, como apoyo a la gerencia y administración para la implementación de mecanismos adecuados de control interno con la supervisión y monitoreo continuo, minimizando y previniendo errores o desviaciones de información. Concluyendo que la propuesta de mejora planteada brindará seguridad y confianza en el manejo de la información financiera, tomando certeras decisiones de inversión que les genere rentabilidad y liquidez con visión de crecimiento empresarial.

Palabras: Clínica, control interno, sistema contable.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine and describe the characteristics of the internal control of the company Clínica el Chipe S.A.C. and make a proposal for improvement, Piura-2021. The methodology used was descriptive and the bibliographic, documentary and case design. A survey was applied to the administrator as a research instrument, based on 30 questions that assesses whether the clinic complies with the internal control objectives, obtaining as results: that the clinic complies with applying administrative controls in relation to health, in the administrative part and financial information deficiencies are found largely due to not considering the segregation of functions and overloading the functions in the administration and administrative assistants, they do not supervise, monitor, or evaluate renderings, reconciliations, accounts receivable and payable; The accounting area is external, complicating financial control, and the information on the books is not reliable with the existing information. If they comply with the laws and regulations of Sunat, Municipality, Ministry of Labor and Ministry of Health. Given the weaknesses found, the implementation of an internal control office was presented as a proposal, as support to management and administration for the implementation of adequate internal control mechanisms with continuous supervision and monitoring, minimizing and preventing errors or deviations of information. Concluding that the proposed improvement proposed will provide security and confidence in the management of financial information, making accurate investment decisions that generate profitability and liquidity with a vision of business growth.

Words: Clinic, internal control, accounting system.

CONTENIDO

Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Jurado Evaluador de Tesis y Asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
Índice de tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
I Introducción	1
II. Revisión de la Literatura.	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.1.3 Antecedentes Regionales / Locales	8
2.2. Bases Teóricas.	11
2.2.1 Marco Teórico.	11
2.2.1.1 Teorías del Control Interno	11
2.2.1.2 Fundamentos del Sistema de Control Interno	15
2.2.1.3 Normativa del Control Interno	16
2.2.2 Marco Conceptual.	19
2.2.2.1 Sistema de Control Interno	19
2.2.2.2 Control Interno	20
2.2.2.3 Objetivos del control Interno	20
2.2.2.4 COSO I.	21
2.2.2.5 Los Cinco Componentes del Control Interno	22
2.2.2.6 Los Valores del Control Interno	23
2.2.2.7 Los principios del Control Interno	25
2.2.2.8 Tipos de Control interno	26

	2.2.2.9 Elementos del sistema de control interno	31
	2.2.2.10 Procedimientos para mantener un buen control interno	32
	2.2.2.11 Algunos procedimientos de control interno en una empresa	33
	2.2.3 Clínicas Privadas	34
	2.2.4 Estudio de caso Empresa Clínica El Chipe S.A.C	36
	2.2.4.1. Reseña Histórica	37
	2.2.4.2 Visión	38
	2.2.4.3 Misión	38
	2.2.4.4 Valores	38
	2.2.4.5 Organigrama	39
III.	Hipótesis.	40
VI	Metodología	41
	4.1 Diseño de la investigación	41
	4.1.1 Tipo de investigación	41
	4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis	41
	4.1.3 Diseño de la investigación	41
	4.2 El Universo y la muestra	41
	4.2.1 Universo	41
	4.4.2 Muestra	41
	4.3 Definición y operacionalización de variables	42
	4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
	4.4.1 Técnica	43
	4.4.2 Instrumento	43
	4.5 Plan de análisis	43
	4.7 Matriz de Consistencia	44
	4.8 Principios éticos	45
V.	Resultados	46
	5.1. Resultados	46
	5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1	46
	5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2	50

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3	52
5.2 Análisis de Resultados	71
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1	71
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2	75
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3	76
VI. Conclusiones.	
6.1. Respecto al objetivo específico N° 1	80
6.2. Respecto al objetivo específico N° 2	81
6.3. Respecto al objetivo específico N° 3	82
Referencias Bibliográficas	84
Anexos:	
Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos	89
Anexo 2: Protocolo de Consentimiento Informado	91

INDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1: Definición y Operacionalización de Variables	42
Tabla 2: Matriz de consistencia	44
Tabla 3: Cuestionario de Evaluación del Control Interno de la Clínica El Chipe SAC	46
Tabla 4: Debilidades encontradas en el control interno	50

INDICE DE FIGURAS

	Págs.
Figura 1: Organigrama de la Clínica El Chipe SAC	39
Figura 2: Organigrama propuesto – Clínica El Chipe SAC	52
Figura 3: Flujograma de las funciones y responsabilidades de la Oficina de Procedimientos y formatos	56
Figura 4: Formato de Requerimiento de Compras y Servicios	58
Figura 5: Formato de Órdenes de Compras y/o Servicios	59
Figura 6: Formato de Recibo de Egreso	61
Figura 7: Formato de Rendición de Recibo Provisional	62
Figura 8: Formato de Reembolso de Gastos	63
Figura 9: Formato de Registro Auxiliar de Cuentas por Cobrar	64
Figura 10: Formato de Registro Auxiliar de Cuentas por Pagar	65
Figura 11: Formato de Requerimiento de medicamentos para uso interno	66
Figura 12: Formato de Kardex	67
Figura 13: Módulo de ingreso de comprobantes en el sistema contable Concar	69
Figura 14: Módulo de generación del Registro de Compras en el sistema contable Concar	70
Figura 15: Módulo de generación de los libros electrónicos en el sistema Contable Concar	70

I. INTRODUCCIÓN.

El sector salud público a nivel internacional y nacional cumple con brindar los servicios a la población trabajadora que están registrados en los sistemas de salud de cada país, además de dar atención a la población económicamente baja que no cuenta para pagar por una atención de salud, acogiéndose a sistemas de salud que los gobiernos proporcionan para dar atención gratuita. Sin embargo, existe un gran número de pobladores que no cuentan con seguro de salud por el gobierno, teniendo que asistir a clínicas particulares que brindan servicios médicos en todas las áreas y que dan una buena atención en las diferentes áreas de salud.

En el Perú, las grandes empresas como también las mypes ven en el sector salud una oportunidad de emprendimiento rentable, brindar servicios de salud con precios al alcance de la población con una buena atención profesional, con estrategias administrativas a través de la aplicación de un sistema de control interno con herramientas de control de forma sistemática y secuencial logrando fortalecer las actividades empresariales, los procedimientos operacionales y procesos financieros para mejorar el desempeño de las funciones en cada área y cada trabajador, convirtiéndolas en empresas reconocidas contando con sucursales donde amplían las especialidades de atención en salud.

En Piura, las clínicas particulares como toda organización para hacer frente a un mercado competitivo requieren procedimientos efectivos de control interno para alcanzar los objetivos propuestos y manejar con eficiencia y eficacia los recursos financieros y administrativos. Sin embargo, no se cumple eficientemente la

aplicación del control interno, existiendo deficiencias administrativas sobre todo en lo referente a ciertas áreas como por ejemplo: la de los recursos humanos, las cuentas por cobrar, manejo adecuado de flujo de caja entre otros, no aplican controles adecuados debido a que no tienen definidas las funciones y los procedimientos que deben seguir, corriendo el riesgo de cometer errores en las operaciones que los lleva a no tomar buenas decisiones gerenciales, llevándolos a una crisis empresarial, frente a grandes clínicas que se vienen posesionando en la ciudad de Piura

Siendo el control interno una necesidad para todo tipo de empresa en el cual se basan para la buena toma de decisiones, el presente proyecto de investigación sobre propuesta de mejora en las características del control interno se realizará en la Clínica El Chipe S.A.C que se encuentra ubicada en la Av. Fortunato Chirichigno 321 Urb. El Chipe; esta empresa inició sus actividades en el año 1998, brinda servicios médicos profesionales de obstetricia, pediatría y de odontología; además de servicios de laboratorios y farmacia, su representante legal Edgard Manuel Farfán Palacios gerente general de la Clínica, el que ha permitido que realice una pequeña evaluación del control interno de la clínica.

Como resultados de la investigación se evidenció que en el área administrativa y operativa tienen un buen manejo de actividades de control en lo referente a la atención de servicios médicos profesionales desde el triaje hasta la hospitalización y alta, sin embargo existen debilidades, en lo referente al buen manejo de la información financiera, la falta de registros y formatos auxiliares no les permite manejar un control interno adecuado que permita la rendición de cuentas, cruce de

información de las cuentas por cobrar y pagar, en lo referente al alquiler de consultorios y sala de operaciones a los médicos especialistas que hacen uso de ellas, además falta de control con la medicinas para uso interno en la atención de partos y odontología, lo que les ha llevado a tener problemas al no poder recuperar a tiempo el efectivo por el servicio de alquiler sobre todo en este tiempo de pandemia.

Ante esta problemática se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. y cómo mejorar, Piura - 2021?, y como objetivo general se planteó determinar y describir las características del control interno, de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. y hacer una propuesta de mejora, Piura-2021; el que se estudió atendiendo los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. Piura-2021; 2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura-2021. 3. Hacer y explicar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C Piura- 2021.

Esta investigación se justificó porque permitió desde el punto de vista teórico: mostrar la importancia al aplicar el Sistema de Control Interno en las clínicas privadas, sobre todo cuando se toman en cuenta mecanismos de control en todas las áreas de servicios, así como las administrativas con un adecuado control en base de registros y formatos auxiliares que permita un mejor control en todo lo referente a la información financiera, que permita conciliaciones, rendiciones y cruce de información con un adecuado sistema contable implementado en la misma empresa; lo que permitió cumplir los objetivos empresariales.

Desde el punto de vista práctico, el presente trabajo de investigación da a conocer sobre la importancia de evaluar el sistema de control interno que se viene implementando en las empresas y plantear propuestas de mejoras, donde se aprecia debilidades al no cumplir con los objetivos del control interno esperado; aplicando mecanismos de control. Desde el punto de vista académico, queda como antecedentes que podrán utilizar en investigaciones sobre control interno aplicadas en clínicas particulares, que realicen estudiantes universitarios, siendo de mucha ayuda en conceptos de control interno y propuestas de mejoras ante deficiencias de actividades de control que impide el desarrollo empresarial.

La investigación se realizó utilizando una metodología de tipo y diseño descriptivo con enfoque cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se aplicó como técnica de investigación una encuesta. Ante las debilidades presentadas por los resultados sobre falta de control en la información financiera se presenta como propuesta de mejora implementar una oficina de Procedimientos y formatos. Concluyendo que contar con un área especializada en el manejo de control interno como un valor agregado a la empresa, permitirá realzar su rentabilidad, al dar datos monetarios reales en físico como contable con el apoyo de un sistema contable que permita un adecuado cruce de información y la buena toma de decisiones por los altos directivos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Rodríguez (2020), en su trabajo de investigación denominada *“Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio: Enfoque Coso; en sus conclusiones manifiesta que en el marco de la propuesta de fortalecimiento al Sistema de Control Interno de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, se priorizaron un total de 11 puntos de enfoque –para lograr que el Sistema de Control Interno del Hospital se consolide en un nivel de “Fortaleza”–, construyéndose el plan de acción para el tratamiento de debilidades por componentes de control; plan a ejecutar a través de la realización, en una etapa posterior, de 29 tareas propuestas según se propone en el anexo 5 y 33 documentos entre instructivos, manuales e informes, entre otros, como evidencia de la realización y cumplimiento eficaz de la acción propuesta”*.

Arévalo & Bonilla (2018) en su tesis denominada *“Diseño de un Sistema de Control Interno del proceso de atención a pacientes con enfermedades agudas de la IPS Clinical House S.A.S, manifiesta en sus conclusiones que se determinó que la IPS CLINICAL HOUSE S.A.S no cuenta con herramientas administrativas que permitan hacer un control de los resultados del proceso de atención a pacientes de enfermedad aguda o terminal, principalmente por la falta de orientaciones de control estratégico para el proceso en específico. La IPS CLINICAL HOUSE S.A.S*

se encuentra implementando un sistema de gestión de calidad, pero no se ha realizado la documentación del proceso misional de Hospitalización en casa, dentro del cual se presta el servicio de atención al paciente agudo, por lo que se carecen de controles sobre los resultados y eficacia en el uso de recursos. Se propusieron unas herramientas importantes para establecer un sistema de control interno para la atención de pacientes agudos en la IPS CLINICAL HOUSE S.A.S., lo cual permitirá controlar la eficacia de los recursos que se utilizan en la prestación del servicio, al igual que para prevenir eventos adversos en las condiciones de salud de los pacientes y que se pueda garantizar la aplicación del tratamiento médico y los cuidados de enfermería requeridos”.

Chimbo (2015) en su tesis *“Implementación de Herramientas de Control Interno en el Hospital Cantonal Moreno Vásquez de Gualaceo manifiesta en sus conclusiones que se evidencia una falta de un seguimiento a la implementación del código de ética, tanto del comité como del personal; la institución presenta una amplia rotación de personal médico, radicando así la importancia de tomar atención en los procesos de inducción del personal; las instalaciones no son adecuadas a la realidad, lo que conlleva a improvisación de espacios para dar una mayor funcionalidad al hospital, existen dificultades en los procesos de evaluación al personal, debido a las diferentes modalidades contractuales del personal de la institución. Las herramientas de control interno fueron propuestas a la administración hospitalaria como respuesta a las principales debilidades del sistema actual del hospital, algunas con aplicación práctica otras como guías para desarrollar, consideraras desde el punto de vista de su factibilidad, las que podrían*

ser incorporadas dentro de la planificación institucional, con las respectivas asignaciones presupuestarias para su ejecución”.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Arribasplata (2018) en su trabajo de investigación denominada *“El Control interno y desempeño laboral del personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018, concluye que el Sistema de Control Interno, tiene sus fortalezas: En el ambiente de control, el Código de ética de sus funcionarios, la autogestión, la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, la aceptación de las actividades de control, la información y comunicación del sistema, la supervisión y la eficiencia del control interno establecido que ha sido aceptado por el 78.3% de los trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas. Además, que la Satisfacción laboral, tiene sus fortalezas: En las Responsabilidades en el puesto, la evaluación de desempeño, el Desarrollo de capacidades, las reuniones de área y trabajo en equipo, el uso de tecnología y las condiciones laborales que ha sido aceptada por el 73.04% de los trabajadores del hospital José Hernán Soto Cadenillas”.*

Vilca (2018), en su tesis titulada *“Influencia del Control Interno en la Gestión de las Clínicas Privadas de los distritos de Puno y Juliaca Año 2016, en sus conclusiones manifiesta primero que el control interno influye significativamente y linealmente de manera positiva en la gestión de los trabajadores de las clínicas privadas de la ciudad de Puno y Juliaca, en el año 2016. Según la contrastación de la hipótesis general es $F_{Cal} 368.196$. Además, la constante. Control interno se relaciona 0.82 en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca. Segunda:*

Concluimos que el ambiente influye significativamente y directamente de manera positiva en la gestión de los trabajadores de las clínicas privadas de la ciudad de Puno y Juliaca, en el año 2016. Según la contrastación de la hipótesis específica uno F_{Cal} 323.176. Además, la constante Ambiente de control se relaciona en 0.80 en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca”.

Piscoya & Santisteban (2018) en su tesis denominado “*Control Interno para la mejora en el Proceso de Consulta Externa del Hospital Regional Lambayeque – 2018 concluye que se formuló la propuesta de control interno mediante un plan de capacitación de sensibilización para la mejora en el proceso de Consulta Externa del Hospital Regional Lambayeque 2018. Se Identificó el proceso de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque, evidenciándose un nivel limitado de conocimiento en Control Interno y Gestión de Riesgos, con respecto a la Admisión, Gestión de Historias Clínicas, Triage y Atención Médica. Se diseñó una propuesta de control interno mediante un plan de capacitación de sensibilización sobre las dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control e Información y comunicación para la mejora en el proceso de Consulta Externa del Hospital Regional Lambayeque 2018. Se validó el plan de capacitación mediante jueces expertos para la sensibilización al personal que desarrollan las actividades en el proceso de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque 2018, que contribuirá a la implementación del Control Interno”.*

2.1.3 Antecedentes Regionales / Locales

Meca (2016), en su trabajo de investigación denominada “*Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú Caso: Clínica*

Internacional SA. Piura, 2015 manifiesta en sus conclusiones que a través de las comparaciones entre el OE1 y el OE2 se encontraron coincidencias y no coincidencias en la investigación. a) 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 de Clínica Internacional 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, b) La negligencia de algunas clínicas, por no contar con el personal adecuado, capacitado y certificado provoca denuncias por parte de los pacientes quienes perjudican la imagen de las mismas según lo indica El Diario El Comercio (2015). Lo que no coincide con el caso de Clínica Internacional S.A, quien si cuenta con un staff permanente de médicos especializados y certificados para brindar el mejor servicio y atención a los pacientes”.

Ruiz (2017) en su tesis denominada *“Desarrollo e Implementación de Proceso de Cajas en Clínica Belén-Sanna, en sus conclusiones manifiesta que el diagrama de flujo propuesto y planteado fue muy efectivo, se comenzaron a regularizar las cajas y cada día se iban disminuyendo los errores y riesgos de pérdidas de dinero. Periódicamente se hacían revisiones de las cajas junto con la supervisora y el supervisor de área, para mantener todos aquellos controles relativos a la verificación y evaluación de los saldos de las cajas correctos. Además, planteó que se mejorara la bóveda, ya que con este crecimiento de cajas era difícil que todos los sobres puedan ingresar en esta, por su tamaño reducido, es por ello que se recogía*

el dinero dos veces al día. En cuanto a seguridad se propuso una nueva habitación con cámaras donde se pueda observar a la cajera ingresar el sobre a la bóveda. También, se planteó un lugar donde se realice el conteo de dinero, ya que se realizaba en la oficina misma de contabilidad encontrada de forma aislada en el cuarto piso y estábamos propensas a un robo; sin cámaras de seguridad o una persona que vigile la oficina”.

Yarlequé (2018), en su trabajo de investigación denominada “*Los Mecanismos de Control Interno Administrativo de las Clínicas Médicas en el Perú; manifiesta en sus conclusiones del Objetivo específico 3 que realizando un análisis comparativo entre el Cumplimiento de Planes Operativos estratégicos Doria, García, & Mangones, N. (2011) concluyeron que con la implementación del Sistema de Control Interno se busca mejorar los procesos que se dan en el área administrativa y asistencial y crear las dependencias que no existen en la Institución, a través del desarrollo de los planes operativos y estratégicos, como capacitaciones permanentes de los funcionarios dependiendo de las necesidades del cargo, con el fin de mejorar la prestación del servicio y garantizar la supervivencia de la Institución en el mercado. LO QUE NO COINCIDIÓ con la Clínica Virgen María Auxiliadora SRL -PIURA, quien no cuenta con evidencias de control Interno en cumplimiento de planes operativos estratégicos como capacitaciones a su personal administrativo y de servicios.*

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 Marco Teórico.

2.2.1.1 Teorías del Control Interno

El control interno viene aplicándose desde años atrás y es un estudio que comprende todo un plan de organización en toda las áreas y acciones empresariales, coordinados de acuerdo a la necesidad del negocio; permitiendo verificar con exactitud y confiabilidad la información contable, administrativa y operacional que exige la gerencia; es por eso que viene siendo estudiado a través de teorías que sustentan su conceptualización de todo lo que debe abarcar el marco teórico de control interno.

Según Ballesteros (2013), “En su investigación manifiesta que el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 dio la primera definición formal, el Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un sistema de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”.

Izzo, (s/f), “En su investigación manifiesta que, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos en su Boletín N° 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría en 1957

define en un sentido más amplio que, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. Por tanto, para definir el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica, se le define como Administración; que comprende las actividades de dirección, consumo, distribución, finanzas y promoción de la empresa; la vigilancia general sobre su capital y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento”.

En el año 1992, se elaboró el primer informe denominado COSO I, donde se proporciona un modelo como base para que las empresas e instituciones, evalúen sus sistemas de control interno; desde este informe se normó al Control Interno, que se venía viendo como procesos que tenían que cumplir solo los altos directivos, ahora se ve como un proceso de control que se aplican en todas las oficinas de la empresa, y que se monitorea las actividades que realizan de forma constante desde el más alto rango hasta el último, y ver si se logran cumplir los límites de la empresa, tomando en cuenta los procedimientos de la empresa como de las leyes que rigen a la empresa tanto el gobierno central, regional y local.

Gonza (2016), en su trabajo de investigación citó a E. Fowler Newton (1976): “Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”. Entonces se puede decir que el Sistema de control interno se basa en todo un sistema de gestión, control y supervisión que lleva a cumplir los fines y objetivos de la empresa de forma eficiente y eficaz.

Teoría de Control interno según Holmes (1987).

Manifiesta que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que todas las adquisiciones u obligaciones hacia tercero sean autorizados y visados por los altos directivos; quedando registrado que se utilizan los recursos de manera eficiente y siempre con autorización, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable dada al área contable es confiable para los reportes financieros adecuados y a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teoría de Control interno de la Contingencia:

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente. Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

Teorías de los Objetivos del Control Interno:

Según Mantilla (2013) en su libro sobre el Control Interno – Método COSO manifiesta que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El autor manifiesta que el Control Interno según COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission) es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Efectividad y eficiencia de las operaciones: La primera categoría se orienta a los mecanismos de control que permitan cumplir con los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño en la productividad y rentabilidad, además acciones que permitan salvaguardar los activos, con eficiencia en utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Confiabilidad de la información financiera: La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros con datos confiables, incluyendo estados financieros semestrales, trimestrales y datos financieros consolidados, corroborados, con comprobantes fehacientes, con cruce de información entre libros auxiliares de registros y libros principales.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad, sean locales o nacionales, de instituciones reguladoras de tributos, personal, trabajo, salud, contingencias, entre otras.

2.2.1.2 Fundamentos del Sistema de Control Interno

Los fundamentos para un buen Control Interno, son los pilares para favorecer su efectividad, siendo estos conocidos como la fórmula de la Triple A del Control Interno: el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

✓ **Autocontrol:** Es la capacidad del trabajador estatal o privado, de cualquier nivel diferenciado en la empresa o entidad, en evaluar su trabajo y ver donde está fallando, para aplicar correctivos y mejorar su función o proceso que están bajo su responsabilidad, demostrando capacidad, ética profesional al saber ejercer control sobre sus funciones, respetando las normas que la sustentan, vigilando todo lo que se hace en la entidad sobre la integridad, eficiencia, eficacia, efectividad.

✓ **Autorregulación:** Es la capacidad de los funcionarios de la institución de implementar normas, políticas y procedimientos que ayuden a las coordinaciones de forma eficaz y enérgica de sus actuaciones, logrando transparencia en el ejercicio de su función ante los diferentes grupos de interés y la sociedad.

✓ **Autogestión:** Es la capacidad de los funcionarios para implementar bien estos pilares de autocontrol y autorregulación, relacionándolos de manera que resulte una coordinación y secuencia de las funciones de cada trabajador de la empresa o institución, normada por la ley y reglamentos, para que se cumplan de manera eficiente y eficaz, y esto se logra con las recomendaciones de los órganos de control y monitoreando que se les dé cumplimiento oportuno a los requerimientos para su mejora del control interno implementado.

2.2.1.3 Normativa del Control Interno

a) Sector Público

Regula y controla la administración, por eso se enfoca en brindar seguridad en los mecanismos de control para que cumplan su misión, el logro de los objetivos y fines esenciales del Estado y que los ciudadanos estén satisfechos con los servicios y productos del sector público. Esta normativa de control al sector público, lo rige la Carta Magna; además por el Sistema Nacional de Control a través de la Contraloría de la República (CGR) que es la encargada de fiscalizar la legalidad de las operaciones y de los actos de los funcionarios de las entidades públicas. Además, está encargada de la normativa técnica de control formando los lineamientos,

disposiciones y procedimientos técnicos, a fin de dar cumplimiento a su rol rector, según la Carta Magna de 1993, vigente a la fecha en su artículo 82°, donde norma a la Contraloría General de la República, como el Órgano Superior de control que tiene a su cargo la verificación de la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de la Deuda Pública y de los actos de las instituciones sujetas a control.

b) Sector Privado.

En el sector privado se está dando la necesidad de implementar un sistema de control interno en sus empresas que les permita tener una mejor administración general, y al aplicar las normas de control interno; deben de cumplir con las normas en caso se presenten una evaluación de auditoría para evaluar la efectividad, eficacia y seguridad de la economía de la empresa, lo primero que se evalúa es el cumplimiento del control interno, si se aplica y se cumplen de acuerdo a las siguientes normas:

- **Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)**

Estas normas se deben aplicar a las auditorías en los estados financieros de las instituciones, empresas u organizaciones, ya que permite disponer de elementos necesarios tales como principios y procedimientos esenciales al desarrollo de la profesión contable. Tiene como objetivo mejorar la credibilidad de la información financiera y garantizar la calidad de los servicios de auditoría.

Estas normas son reguladas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) y clasificadas de acuerdo al procedimiento al momento de proceder a realizar una auditoría.

- Principios generales y responsabilidades. NIA 200, NIA 210, CIA 220, NIA 240, NIA 250, NIA 260 y NIA 265.
- Determinación de Riesgos y Respuestas. NIA 300, NIA 315, NIA 320, NIA 402, NIA 450
- Evidencia. NIA 500, NIA 501, NIA 505, NIA 510, NIA 520, NIA 530, NIA 540, NIA 550, NIA 560, NIA 570, NIA 580.
- Usando el trabajo de otros. NIA 600, NIA 610, NIA 620.
- Conclusiones y dictamen. NIA 700, NIA 705, NIA 706, NIA 710, NIA 720.
- Áreas especializadas. NIA 800. NIA 805, NIA 810.

Con respecto al Control Interno la NIA 265 *Comunicaciones de debilidades de control interno*, esta norma determina la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar a los altos directivos de la empresa, entidad o dirección, las deficiencias en el control interno que se haya identificado durante la realización de la auditoría de los estados financiero, y demuestra que el control interno diseñado, no tiene la capacidad de proteger de errores en los estados financieros oportunamente.

La NIA 400 *Evaluaciones de riesgo y control interno*, el propósito de esta norma es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2.2.2 Marco Conceptual.

2.2.2.1 Sistema de Control Interno

Es un plan de mecanismos de actividades y gestión que, al relacionarlos, permiten una buena organización y funcionamiento empresarial, con una acertada toma de decisiones buscando mejoras continuas, ante desviaciones de los objetivos empresariales.

Bernal (2011), “En su Boletín, Área de Auditoría, habla sobre la NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno, en su numeral 8) nos indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable”.

El sistema de control interno, garantiza la información que obtienen tanto en el área administrativa, gerencial, financiera y contable, esta información es fundamental para el desarrollo de cualquier negocio o empresa, por lo tanto, debe ser eficaz y segura, porque en ella se basan los altos directivos para la toma de decisiones, y para mejorar los procedimientos de operaciones futuras para la empresa, logrando la

confidencialidad empresarial y lograr mantenerse en el mercado. Es indispensable un manejo de control interno debidamente elaborado de acuerdo a necesidad de la empresa o negocio.

Es imprescindible la implementación de un buen sistema de control interno administrativo, contable y financiero de acuerdo a la complejidad de su negocio y/o empresa, convirtiéndose para las mypes un apoyo para trabajar cumpliendo las normas de formalización, con todo lo que implique una buena gestión empresarial.

2.2.2.2 Control Interno

Es un conjunto o sistema integrado que es ejecutado por la Junta Directiva, Administración, Gerencia y por el resto del personal, cumpliendo mecanismos de control que se utilizan en la parte financiera, laboral, contable y administrativa; siendo estas establecidas para asegurar la confiabilidad y precisión de los registros, con la finalidad de proteger sus activos y los recursos de la empresa.

2.2.2.3 Objetivos del control Interno

Vargas & Ramírez (2014), “cita a Ledezma & Merino (2011) quienes mencionan que, los objetivos del control interno son: Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones; proteger los recursos empresariales e institucionales, contando para ello con un adecuado plan de seguro a efectos de salvaguardar los activos y patrimonios de una empresa, promover y fomentar la eficiencia de las operaciones”.

Al cumplir estos objetivos de la empresa, se logra obtener procedimientos eficaces y realistas; al igual que al no tomarlos en cuenta y se descuiden en toda acción, medida, plan o sistema que se implemente estamos ante una debilidad de Control Interno; siendo estos objetivos los siguientes:

- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- ✓ Eficiencia y efectividad de las operaciones y
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.2.4 COSO I.

COSO son las siglas de Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), este comité está constituido por instituciones dedicadas al sector privado que brindan orientación sobre gestión de organizaciones, como el control interno en las empresas, en base a esto, crean un “Informe COSO I”, que sirve de guía al momento de implementar el sistema de control interno, siendo el propósito de la redacción del informe COSO:

- ✓ Definición de formas establecidas al Control Interno, y que quede como un marco común para que ayude a cumplir con un buen control de todas las necesidades en los diversos sectores interesados en la materia.
- ✓ Darle una distribución al Control Interno, que permita aplicarse e implementarse en cualquier empresa u organización.

2.2.2.5 Los Cinco Componentes del Control Interno

Para el logro de los objetivos del Control Interno se deben de trabajar en cada uno de sus cinco componentes, los cuales deben ser interrelacionados, desde la dirección de la empresa e integrados en todos los procesos de la empresa. Estos componentes son aplicables en todas las organizaciones sean públicas o privadas, lo que si dependen es el tamaño de la empresa, estos componentes son:

1. Ambiente de control

Se establecen guías sobre el marco normativo del ambiente laboral y se debe estar de acuerdo con la estructura organizacional; aquí debe cumplirse el autocontrol ya que sobre este componente se logra implementar orden y estructura a SCI, se aplican en este componente: los valores éticos, la integridad, el estilo de dirección, la capacidad de los empleados de la entidad, la manera en que la gerencia asigna responsabilidad y autoridad, la distribución organizacional vigente; y las políticas de personal utilizadas.

2. Evaluación del riesgo

Para el logro de la evaluación primero se debe determinar los objetivos del área evaluada, interrelacionándolas con el objetivo general de la empresa; obteniendo así los riesgos más relevantes e implementar medidas de contingencia para minimizarlos o eliminarlos.

3. Actividad del control

Consisten en la aplicación de políticas, procedimientos, técnicas que logren la administración y certificación de los lineamientos establecidos por ella. Las

actividades de control se aplican en toda la empresa, en todos sus niveles y en todas las funciones que realicen.

4. Información y comunicación

Al implementar un sistema de control interno deben trabajarlo tomando en cuenta este componente, debe existir una amplia comunicación en todas las direcciones de la empresa, desde el más alto nivel hasta el más bajo y a la inversa. Los altos directivos deben tomar en cuenta que es su responsabilidad dentro del SCI implementado, el informar en que consiste y cómo va a funcionar el control interno, en qué momento se evaluará y cuál es el papel de cada uno en el sistema de control interno y como están relacionadas individualmente con el trabajo del resto. De igual forma, se les debe proporcionar los medios para difundir la información significativa a los niveles superiores de forma diaria, semanal o quincenal o cuando se le requiera.

5. Supervisión y monitoreo

Todo sistema de control interno debe ser supervisado y monitoreado, por lo que se debe implementar este componente realizando actividades de supervisión permanente, evaluaciones periódicas durante la ejecución de actividades y procesos.

2.2.2.6 Los Valores del Control Interno

1. Moralidad: El control interno requiere de valores de integridad y cumplimiento de los trabajadores públicos y privados, sus funciones deben realizarla bajo los principios y valores que rigen la ética pública, los mandatos legales del gobierno y los reglamentos que rigen a la empresa.

2. Responsabilidad: El control interno debe darse cumplimiento en todas las áreas de la empresa de forma oportuna y responsable, de forma secuencial que no impida el desarrollo de las actividades para el buen funcionamiento empresarial u organizacional, debido que siempre debe existir mecanismos para controlar ya sean formatos, arqueos y cumplimiento.

3. Transparencia: Este valor del control interno, se da más en el sector público, quienes deben dar cuenta del encargo de gerencia pública que se les ha confiado, haciendo visible el desarrollo de su gestión, presentando una rendición de cuenta pública periódica, veraz y completa sobre su gestión, resultados y el uso que se ha otorgado a los recursos públicos.

4. Igualdad: Este valor del control interno, se da en el trabajo de los funcionarios públicos bajo el parámetro de que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes con las excepciones que determina la Ley y que, ante conflictos de interés siempre debe primar el interés de la mayoría sobre los intereses individuales; por eso hay que tomar en consideración la acción social del Estado, debe siempre priorizar la promoción de la población más vulnerable.

5. Imparcialidad: Este valor, permite evaluar el control interno, el desempeño de la función pública, tomando en cuenta el trato exento de favoritismo o discriminación a los diferentes grupos de interés, brindando a todos los interesados la igualdad de la oportunidad para acceder a los servicios del Estado, tomando decisiones para resolver los asuntos en forma objetiva, fundamentada en hecho o pruebas verificables.

2.2.2.7 Los principios del Control Interno

En mayo del 2013 la organización COSO publicó la tercera versión Internal Control Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013, en el que plantean 17 principios que están relacionados con los 5 componentes del COSO I, que permite para establecer un sistema de control interno efectivo que se puede implementar en cualquier organización:

Ambiente de Control:

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.

Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad.

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

Evaluación de riesgos:

Principio 6: Especifica objetivos relevantes.

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

Actividades de control.

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

Principio 13: Usa información relevante.

Información y comunicación.

Principio 14: Comunica internamente.

Principio 15: Comunica externamente.

Actividad de monitoreo.

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

2.2.2.8 Tipos de Control interno

Es necesario ver las diferencias en los tipos de control interno; debido a que todos forman parte del mismo, pero tienen diferentes formas de mecanismos de control.

a) Control interno financiero

Se refiere al plan y mecanismos que permita tener en resguardo los recursos económicos de la empresa; el adecuado registro de los estados financieros, así como la confianza en los mismos, basados en:

- ✓ Que las operaciones económicas y transacciones financieras se ejecuten con autorización de los altos directivos.
- ✓ Registro adecuado de las operaciones para una buena elaboración de los estados financieros.
- ✓ La administración y/o gerencia son los que autoricen el uso de los bienes de la empresa y acceso a la información.

✓ Realizar conciliaciones tanto de los asientos contables, que respondan a los recursos y su registro comparándola periódicamente con los recursos físicos, ejemplo, conciliación bancaria.

Este tipo de control, es de responsabilidad del funcionario a cargo de la dirección financiera, quien es la encargada de proteger que esta información sea congruente. Para un buen control interno se deben tener en cuenta: que las funciones sean segregadas, ejecución de transacciones, registro de las transacciones, entre otros.

b) Control interno contable

Abarca mecanismos de control para la buena preparación de los estados financieros y contables, además del cumplimiento de la normativa vigente y de los principios contables; teniendo en cuenta que debe controlarse que:

✓ Realmente los activos y pasivos encuentren registrados y clasificados correctamente.

✓ Los criterios contables deben ser los adecuados.

✓ La información obtenida de la contabilidad debe ser de cantidad y calidad suficiente.

✓ Por último, se deberá analizar las políticas contables, coherencia, aplicación de acuerdo con las necesidades de la empresa.

c) Control interno administrativo

Es todo un plan de procedimientos, organización y registros determinando los procesos y funciones que deben cumplir todos los trabajadores, además de tener un

control de las autorizaciones de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, que demuestren la eficacia y eficiencia de las operaciones. Es necesario mantener un perfecto control interno administrativo; debe tener organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Se deberá de cumplir con el proceso administrativo de: planeamiento, organización, dirección y control.

Estupiñán (2010), revela que existe un solo control interno que es el administrativo, pero a su vez es necesario controlar los sistemas de información financiera, por lo que surge el control interno contable que consiste en generar seguridad razonable en las operaciones registradas de manera sistemática que registre los movimientos económicos de las empresas dependiendo de las actividades que realiza y de esta manera salvaguardar los activos de la empresa.

El Control Interno y el Sistema Contable como herramientas de gestión.

Tienen el objetivo que toda transacción ejecutadas tenga la autorización general, del administrador o gerente, contabilidad y jefe de control interno. Y que todas las transacciones sean registradas con el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado. En la actualidad existen diferentes softwares contables; con estos sistemas contables se puede manejar los registros y procesos contables de una entidad de manera rápida, estos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos contables. Existen varios sistemas contables comerciales, entre ellos el CONCAR.

Sistema Contable Concar

Real Systems S.A. (1995) creadores de CONCAR®, ha desarrollado esta herramienta para agilizar y simplificar el trabajo contable permitiendo obtener información gerencial, analítica, operativa y tributaria en tiempo real. Está dirigido a empresas de todo giro de negocio. Disponible en las versiones: Standard, Trimoneda, Internacional. El Sistema Contable CONCAR® emite estados financieros, reportes de centros de costos, análisis de cuentas por anexos y documentos, presupuestos, conciliación bancaria, ratios y gráficos de estados financieros. El software le permite el análisis de la información financiera de manera oportuna para la toma de decisiones, adecuar el sistema a sus necesidades, ya que los parámetros son manejados por medio del plan de cuentas y tablas complementarias.

CONCAR® también proporciona análisis de las cuentas por cobrar y pagar, presupuestos, ratios, gráficos, conciliaciones bancarias y PDT SUNAT. Esta adaptado a las últimas normativas de la SUNAT y se adecúa a cualquier cambio posterior que se presente. Posee una interfaz para generar los Libros Electrónicos de Registro de Compras y Registro de Ventas para ser cargados en el Programa de Libros Electrónicos (PLE) de la SUNAT. También este sistema contable CONCAR proporcionan consultas y reportes de los documentos pendientes de clientes, proveedores, socios, empleados y otros anexos que pueden crearse libremente de acuerdo a las necesidades. Los reportes de pendientes se pueden generar con saldo a cualquier fecha, sin necesidad de generar procesos previos. Los clientes, proveedores u otros pueden ser codificados por el RUC, o por un código interno de la empresa, y las opciones de búsqueda están en función al código o al nombre de la empresa.

Control de Medicamentos por KARDEX.

Las empresas que adoptan un control a través del tipo de sistema de Inventario Permanente deben llevar un auxiliar de mercancías denominado "Kárdex", en el cual se registra cada artículo que se compre o que se venda. La suma y la resta de todas las operaciones en un periodo da como resultado el saldo final de mercancías. Los inventarios de mercancías constituyen todas las existencias a precio de costo con los cuales la empresa produce bienes o comercializa sus productos terminados. Los métodos para la valoración de inventarios de mercancías, son 3 más utilizados para fijar el costo de las mercancías de la empresa son el promedio ponderado, UEPS o FIFO y PEPS o LIFO.

1. Método del promedio ponderado. Este método consiste en hallar el costo promedio de cada uno de los artículos que hay en el inventario final cuando las unidades son idénticas en apariencia, pero no en el precio de adquisición, por cuanto se han comprado en distintas épocas y a diferentes precios.

2. Método PEPS o FIFO. Aplicándolo a las mercancías significa que las existencias que primero entran al inventario son las primeras en salir del mismo, esto quiere decir que las primeras que se compran, son las primeras que se venden.

3. Método UEPS o LIFO. Este método tiene como base que la última existencia en entrar es la primera en salir. Esto es que los últimos adquiridos son los primeros que se venden.

2.2.2.9 Elementos del sistema de control interno:

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- Simplificación y actualización del manual de normas y procedimientos.

En resumen, el ambiente de control, el sistema contable, los controles internos, contables y administrativos, son las bases de un buen sistema de control interno implementado en una empresa u organización.

2.2.2.10 Procedimientos para mantener un buen control interno:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.
- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción.
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas.
- Instrucciones por escrito.
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados.
- Documentos prenumerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.
- Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad.
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.
- Uso de indicadores.

- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros.
- Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

2.2.2.11 Algunos procedimientos de control interno en una empresa:

- Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
- Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

- Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se acomoden a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

2.2.3 Clínicas Privadas.

Son instituciones con actividades médicas, donde proporcionan servicios de profesionales médicos, que se dedican a evaluar, diagnosticar y tratar diferentes enfermedades de acuerdo a la especialidad que los enfermos necesitan y son atendidos a través de consultas médicas.

También realizan actividades de servicios de alquiler de ambientes para profesionales realicen sus operaciones o cirugías menores, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

Estas clínicas son complejas y se preocupan a diferencia de los hospitales de mantener convenios con los centros de salud o policlínicos, a precios cómodos, para apoyar a estas instituciones del gobierno que no cuentan con ciertos servicios médicos por falta de apoyo del gobierno.

Estas clínicas en su mayoría funcionan de acuerdo a la especialidad del profesional de salud, entre ellas existen clínicas oftalmológicas, clínicas psiquiátricas, clínicas traumatológicas, etcétera, todas ellas equipadas para brindar el mayor confort dentro de lo posible, ya que en algunos casos los exámenes a los que deben ser sometidos los pacientes son dolorosos e invasivos. Si bien dependiendo de su coste y ubicación las hay con hotelería de lujo y los aparatos más sofisticados para cubrir los requisitos

de los profesionales de las diferentes especialidades, siguen destacándose por la excelencia y humanidad del cuerpo médico.

Los servicios que brindan la mayoría de las clínicas particulares se dividen las siguientes áreas:

- Áreas Médicas
 - Anestesiología.
 - Cardiología.
 - Cuidados intensivos.
 - Digestivos.
 - Hematología.
 - Medicina Interna.
 - Nefrología.
 - Neumología.
 - Oncología.
 - Pediatría/Neonatología.
 - Rehabilitación.
 - Urgencia.

- Áreas quirúrgicas.
 - Cirugía general y digestiva.
 - Cirugía ortopédica y traumatología.
 - Dermatología.
 - Ginecología y obstetricia.
 - Oftalmología.

- Odontología.
- Otorrinolaringología.
- Urología.

- Área de diagnóstico y apoyo clínico.
 - Laboratorios clínicos.
 - Radiodiagnóstico.
 - Farmacia.
 - Medicina preventiva.

2.2.4 Estudio de caso Empresa Clínica El Chipe S.A.C

Razón social	:	Clínica El Chipe S.A.C
RUC	:	20399054771
Inicio	:	26 de Mayo de 1998.
Estado	:	Habido
Condición	:	Activo
Tipo de Empresa	:	Sociedad Anónima Cerrada.
Actividad Comercial	:	Actividad de Médicos y Odontología.
CIU	:	85124
Dirección	:	Av. Fortunato Chirichigno Nro. 321 Urb. El Chipe.
Departamento	:	Piura
Provincia	:	Piura
Distrito	:	Piura
Representante Legal	:	Farfán Palacios Edgard Manuel.

2.2.4.1. Reseña Histórica

La Clínica El Chipe inició sus actividades en el año 1998, gracias a la buena administración del Gerente el Sr. Farfán Palacios Edgard Manuel, se ha mantenido en el mercado haciéndole frente a la competencia por el buen servicio médico que brinda con médicos colegiados; además del servicio de odontología; esta clínica tenía su apogeo desde sus inicios lo que llevó a crecer empresarialmente y cuenta con un total de 26 camas distribuidas 3 camas en habitaciones múltiples y en habitaciones individuales con 2 o 1 cama; en el segundo piso está el centro quirúrgico y cuenta con 02 sala de operaciones para los servicios obstétricos y 3 consultorios (2 obstétricos, 1 de otorrinología), cuenta con servicio de neonatología donde se le da un cuidado intensivo pediátrico y sala de recién nacido, además cuenta con laboratorio para exámenes auxiliares, un área de triaje, 2 áreas de atención al usuario, 2 oficinas administrativas; y 4 oficinas de Jefaturas.

Con las lluvias del año 2017 y desborde del río Piura, fue un año perjudicial para la clínica que está ubicado cerca al río Piura, malográndose maquinarias y documentos legales, que ha tenido que ir renovando e informando de la pérdida de documentos a las entidades correspondientes, continuando con sus actividades, incluyendo el alquiler de consultorios médicos y sala de operaciones ofreciendo equipo, material y medicina para la atención de operaciones; por años mantuvo convenios con empresas públicas y privadas brindando servicios médicos por descuento en planillas a los trabajadores, además de trabajar con seguros particulares, logrando así mantenerse en el mercado.

Sin embargo, en el 2020 con la pandemia Covid-19 como todas las empresas se ha visto perjudicada económicamente al tener que cerrar la atención y cumplir con sus trabajadores por meses, y en vista que la situación de la emergencia sanitaria continuaba, se acogió a las leyes laborales suspendiendo temporalmente los contratos de trabajo. En el año 2021, se ha tenido que acomodar como todas las empresas en atención de citas por internet y cumplimiento de protocolos del paciente y familia en las citas presenciales, continuando con las actividades empresariales hasta la fecha.

2.2.4.2 Visión

Ser una organización de salud modelo en gestión y asistencia en el cuidado de la salud materna e infantil, además de la salud bucal, brindando seguridad, salubridad, eficiencia en los servicios brindados con el profesionalismo que les caracteriza y la calidad en atención y hospitalización; con precios cómodos para nuestros clientes.

2.2.4.3 Misión

Atender de forma completa los servicios médicos necesarios de la comunidad, desde consulta, internamiento, farmacia; con la mejor atención médica acompañando al paciente y su familia hasta que se recupere en su totalidad.

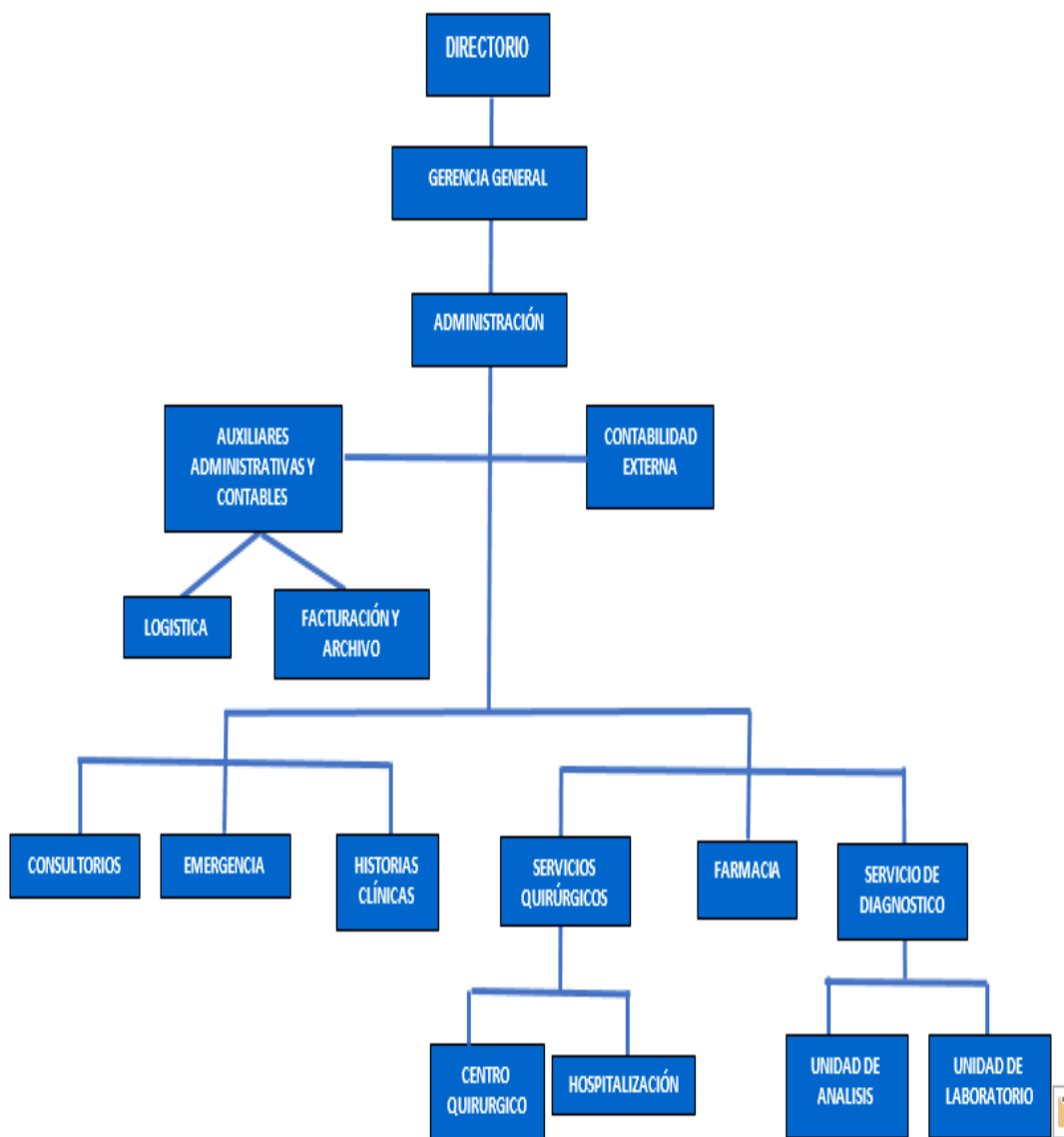
2.2.4.4 Valores

- ✓ Ética.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Eficiencia.
- ✓ Trabajo en equipo

- ✓ Calidad
- ✓ Innovación.

2.2.4.5 Organigrama

Figura 1
Organigrama de la Clínica El Chipe



Fuente: Clínica El Chipe SAC

III. HIPÓTESIS.

Galán (2009) “en su libro- La hipótesis en la investigación, determinó que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio, como las investigaciones de tipo descriptivo, que no las requieran. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”. Por lo tanto, al ser el presente trabajo de investigación no requiere de hipótesis, al ser la metodología que se utilizada de tipo descriptivo, donde solo describirán conceptos de las variables en estudio tal como se encuentran aplicándolas a la investigación.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación.

4.1.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, se trabajaron las variables del estudio basados en la revisión bibliográfica documental que fundamentaron el objetivo del presente trabajo.

4.1.2 Nivel de la investigación:

El nivel de la investigación utilizado fue descriptivo, se procedió a describir y analizar las variables de control interno como se encontraron en la investigación dentro de la Clínica El Chipe S.A.C.

4.1.3 Diseño de la investigación

El diseño utilizado es no experimental y descriptivo. No experimental porque no se manipularon deliberadamente las variables, se observó la problemática encontrada en el control interno de la empresa en estudio y se analizaron con su contexto referencial citado. Y descriptivo, porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

4.2 El Universo y la Muestra

4.2.1 Universo.

La población estuvo conformada por las Clínicas Privadas de la ciudad de Piura

4.2.2 Muestra

Estuvo conformada por la Clínica El Chipe S.A.C, ubicada en la provincia de Piura, departamento de Piura. El cuestionario se aplicó al representante legal.

4.3 Definición y Operacionalización de variables

Tabla 1
Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Definición de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medic.
Control Interno	Son planes, métodos, procedimientos y otras medidas aplicadas en una organización, convirtiéndose en herramientas fundamentales para el crecimiento y el buen funcionamiento de la empresa, salvaguardando sus activos con eficiencia, eficacia y economía.	Eficacia y eficiencia en las operaciones	Manejo de políticas y funcionamientos, garantizando el orden y éxito empresarial	Si () No ()
			Evaluación y supervisión de las actividades para el logro de objetivos.	Si () No ()
			Selección de personal calificado y certificado, registrado en planilla.	Si () No ()
			Responsabilidades delegadas cumpliendo con la segregación de funciones.	Si () No ()
			Utilización de formatos numerados, registros auxiliares, autorizados por gerencia, administración y control interno	Si () No ()
			Manejo adecuado de residuos sólidos.	Si () No ()
		Confiabilidad de la Información Financiera	Manejo adecuado de sistemas contables para un adecuado control contable.	Si () No ()
			Reportes financieros exactos y a tiempo para la toma de decisiones.	Si () No ()
			Procedimientos de control del dinero en efectivo o en cuenta bancaria a través de arqueos y conciliaciones	Si () No ()
		Cumplimiento con las leyes y normas aplicables	Cumplir con requisitos legales de constitución empresarial	Si () No ()
			Contar con plan de contingencia sobre seguridad en el trabajo y Covid 19	Si () No ()
			Identificación y prevención de riesgos financieros y de personal.	Si () No ()

Fuente: Elaboración fuente propia

Nota: Esta tabla muestra como se opera la variable, la dimensiones e indicadores que se deben considerar en un instrumento de medición para la presente investigación, interpretarla y evaluarla de acuerdo a su definición.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1 Técnica.

Para el logro de la presente investigación se utilizó como técnica la entrevista.

4.4.2 Instrumento.

Se aplicó un cuestionario de 30 preguntas para recolección de la información.

4.5 Plan de análisis

- 1. Para el logro del objetivo específico 1:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso: Clínica El Chipe S.A.C
- 2. Para el logro del objetivo específico 2:** Se realizó un estudio detallado de las respuestas proporcionadas por el representante legal de la Clínica El Chipe S.A.C, determinando así las debilidades del control interno encontradas.
- 3. Para el logro del objetivo específico 3:** Se determinó la propuesta de mejora de la debilidad encontrada en el control interno, según el cuestionario aplicado a la Clínica El Chipe S.A.C.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable en estudio	Metodología
Caracterización del control interno de la empresa “Clínica El Chipe S.A.C.” y Propuesta de mejora, Piura-2021.	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa “Clínica El Chipe S.A.C.” y cómo mejorar, Piura - 2021?	Determinar y describir las características del control interno, de la empresa “Clínica El Chipe S.A.C.” y hacer una propuesta de mejora, Piura-2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura- 2021. 2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura- 2021. 3. Hacer y explicar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C Piura- 2021. 	Control Interno	<p>Tipo y Diseño Enfoque cualitativo descriptivo bibliográfico documental y de caso</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Nota: Esta tabla muestra de forma resumida y coherente, la metodología y avance en la que se basa la presente investigación.

4.7 Principios éticos

Además, por ser un trabajo de investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la presente investigación tuvo en cuenta los siguientes principios (**Código de Ética para la Investigación 2019**)

Protección a las personas.- Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Libre participación y derecho a estar informado. Al identificarse como investigador en la empresa en estudio se tuvo derecho a la información sobre las fortalezas y debilidades de la empresa para el adecuado análisis.

Justicia. La presente investigación tuvo presente de no dar lugar a prácticas injustas, y respetó la equidad y justicia en los resultados de la investigación.

Integridad científica. Los resultados evaluados y analizados fueron de forma profesional e integral en la investigación, defendiendo esta posición en su vida profesional.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. Piura-2021.

Tabla 3

Cuestionario de Evaluación del Control Interno de la Clínica El Chipe S.A.C

N°	PREGUNTAS	Alternativas		Descripción
		Si	No	
Eficacia y eficiencia en las operaciones				
1	¿Cuenta la Clínica con Oficina de procedimientos y formatos?		x	No cuenta con una oficina de procedimientos y formatos encargado de diseñar e implementar un adecuado sistema de control interno, para una mejor administración evitando riesgos en sus operaciones empresariales; a pesar de contar con la logística requerida como oficinas de consultorios vacíos.
2	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la clínica?	x		Sus actividades si son ejecutadas y controladas administrativamente, permitiendo el logro de la misión, visión y objetivos de la clínica, pero no son evaluadas de forma continua.
3	¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?	X		Si cuentan con directorio actualizado de los profesionales médicos de las especialidades de ginecología, obstetricia y odontología, que prestan servicios por turnos.
4	¿Cuenta la clínica con manual de políticas y procedimientos actualizados?	X		Si cuentan con manual de políticas y procedimientos actualizados, que son aplicados en ciertas áreas y no se reflejan en otras.

5	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	x		Si cuentan con organigrama actualizados con jerarquías establecidas para el conocimiento de los trabajadores.
6	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		x	No se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal, sobre todo en el área administrativa.
7	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X		Si cumplen con la cancelación de las remuneraciones del personal comprometido con la clínica.
8	¿Se cuenta con formato numerado de forma correlativa para el registro de los ingresos y salidas de dinero en la clínica?		x	No cuentan con formato numerado correlativo para el control de los ingresos y salidas de dinero para un mejor control.
9	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la norma de bancarización?	X		Si se toma en cuenta la bancarización para la cancelación de pagos de acuerdo a las normas de Sunat.
10	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?		X	No todas las actividades son comunicadas oportunamente evidenciándose en la utilización de medicinas sin planificación.
11	¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la clínica?	x		Si cuentan con área de atención al usuario el que es orientado de los servicios que ofrece la clínica.
12	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	x		Si informan el personal administrativo de los problemas presentados a la administración para su debida atención.
13	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	x		Cuentan con métodos para la supervisión del trato que el personal le da a los clientes.
14	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentren en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	x		Si supervisan que los trabajadores se encuentren laborando en sus áreas correspondiente.
15	¿Se tiene en cuenta el correcto manejo de residuos sólidos en la clínica, teniendo en cuenta la clasificación y desecho correspondiente?	x		Si tienen en cuenta la clasificación y recolección de residuos sólidos, así como el debido desecho de acuerdo a la normativa correspondiente para el área de salud.
16	¿Los trabajadores en general cuenta con equipo de protección personal – EPP respectivo para cada área de la clínica?	x		Si cuentan todo el personal con equipo de protección personal – EPP correspondiente a su área de trabajo y de acuerdo a la

				normativa de la pandemia Covid-19.
17	¿Realizan desinfección continua de los ambientes de forma rutinaria?	x		Si realizan desinfección de los quirófanos, oficinas, consultorios, así como de los utensilios y materiales luego de sus usos.
Confiabilidad de la Información Financiera		Si	No	
18	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		x	No cuentan con tecnología contable motivo por el cual la contabilidad la llevan de forma externa.
19	¿La información financiera proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		x	No se considera confiable la información contable, al ser externa el contador no da la información mensual, sino semestral o anual.
20	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (arqueos).		x	No acostumbran a realizar conciliaciones, ni arqueos solo reponen el fondo fijo para caja chica, con la rendición por parte de la encargada.
21	Se toman en cuenta los cronogramas de pagos y cobros de compromisos asumidos.		X	No toman en cuenta los cronogramas de pagos y han tenido que pagar multas, no mantienen un buen control de las cobranzas, de los servicios brindados, sobre todo en alquileres de consultorios y quirófano; sobre todo en estos tiempos de pandemia.
22	Se toma en cuenta una adecuada recolección de los comprobantes en las diferentes áreas para su adecuado registro.	x		Si toman en cuenta la recolección de la información contable por las auxiliares contables que se encargan archivarlos y enviarlos al contador externo para su contabilización.
Cumplimiento con las leyes y normas aplicables		Si	No	
23	¿Cuenta la clínica con autorización y licencia de funcionamiento vigente?	x		Si cuentan con los permisos necesarios para el funcionamiento, autorizados por las instituciones correspondientes.
24	¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por el Colegio Médico del Perú ?	X		Si están habilitados y certificados en el Colegio Médico del Perú, todo el staff médico que brindan servicio de

				salud en la clínica.
25	¿Cuenta la clínica con libro de reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?	X		Si tienen libro de reclamaciones de acuerdo a la normativa y con acceso a los usuarios para su debido uso.
26	¿Cuenta la clínica con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	x		Si aplican técnicas para identificación y evaluación de riesgos sanitarios, biológicos y de infraestructura.
27	¿Cuenta la clínica con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	x		Si manejan un plan de contingencias documentado para afrontar los riesgos, al ser una clínica con años de actividad.
28	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?	x		Si manejan supervisión de los procedimientos médicos por un profesional de seguridad y salud ocupacional encargada de protocolos y a la vez de talleres de capacitación.
29	Se cumple con la señalización correspondiente para el cumplimiento de los protocolos por el Covid-19	x		Si manejan protocolos de ingreso para pacientes y trabajadores como mantener distancia, uso de mascarillas, lavado de manos, síntomas de alarma revisado por el área de tamizaje.
30	Se cumple con la Directiva Sanitaria del Minsa por pandemia Covid-19	x		Si toma en cuenta la normativa del Minsa por pandemia Covid-19, al atender solo síntomas leves luego de ser evaluados por el área de tamizaje y casos de síntomas graves derivarlos a hospitales autorizados por el Minsa.

Fuente: Cuestionario aplicado al Gerente de la Clínica El Chipe S.A.C

Elaboración propia

Nota: La presente tabla describe y determina como se encuentra las características de la variable, si cumplen con los objetivos de control interno, dimensión de estudio de la presente investigación.

5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura- 2021.

Tabla 4

Debilidades encontradas en el control interno

N°	PREGUNTAS	Descripción	Propuestas
Eficacia y eficiencia en las operaciones			
1	No cuenta la Clínica con Oficina de Procedimientos y formatos.	Se observó que la administración es la encargada de la parte financiera de la clínica, y no existe evidencias de arqueos, conciliaciones, observándose debilidad en presencia de errores de rendiciones y falta de registros auxiliares, entre otros; concluyendo que no cuenta con oficina de procedimientos y formatos, a pesar de contar con la logística requerida para su implementación ya que existen consultorios que no son utilizados, que se puede destinar para el área exclusiva de control interno.	Se propone: La Implementación de una oficina de Procedimientos y formatos Encargada de analizar, supervisar, monitorear e implementar mecanismos de control interno a las actividades empresariales. Toda actividad empresarial debe contar con formatos y registros auxiliares que permitan dar seguimiento y constancia que se vienen cumpliendo con los objetivos de control interno y objetivos empresariales.
2	No se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal	Se observa recargada la función de las auxiliares de atención en admisión, así como en el área de administración que no cuenta con un responsable del manejo de efectivo, realizado por el mismo administrador.	Además, se debe considerar el control contable a través de un sistema contable manejado en la clínica, y no de forma externa, va a permitir apoyar al control interno con un adecuado cruce de información de lo existente con lo registrado en libros.
3	No cuenta, con formato numerado de forma correlativa para	Observándose debilidad en el control de los egresos, al entregar dinero, pero no	

	el registro de los ingresos y salidas de dinero en la clínica	figura un recibo de salida del dinero, el que debe ser rendido con comprobantes autorizado.
4	La planificación de las actividades, no es comunicada oportunamente.	No todas las actividades son comunicadas oportunamente por parte de la administración, evidenciándose que no existe una adecuada programación.
Confiabilidad de la Información Financiera		
5	El área contable no cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de los objetivos	No cuentan con sistema contable, motivo por el cual la contabilidad la llevan de forma externa, al que le hacen llegar los documentos contables para su registro.
6	La información financiera proporcionada a gerencia no es confiable para la toma de decisiones.	No se considera confiable la información contable, debido a que el contador externo registra solo los comprobantes e información que le proporcionan sin cruce de información con lo existente.
7	No se verifican los saldos de las cuentas y no se constatan con los reportes del sistema (arqueos).	Demuestra que no existe un control, supervisión y monitoreo al no realizarse arqueos, conciliaciones que coincidan con las cuentas contables registradas.
8	No se toman en cuenta los cronogramas de pagos y cobros de compromisos asumidos.	Se evidencia falta de control de pagos al no contar con un reporte del efectivo y de bancos, con que cuenta la clínica de forma real.

Fuente: Tabla N° 3 Cuestionario de Control Interno de la Clínica El Chipe S.A.C Elaboración propia.

Nota: La presente tabla determina y describe las debilidades del control interno encontradas, al no ser tomado en cuenta o aplicarse mal por los altos directivos de la empresa en estudio.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

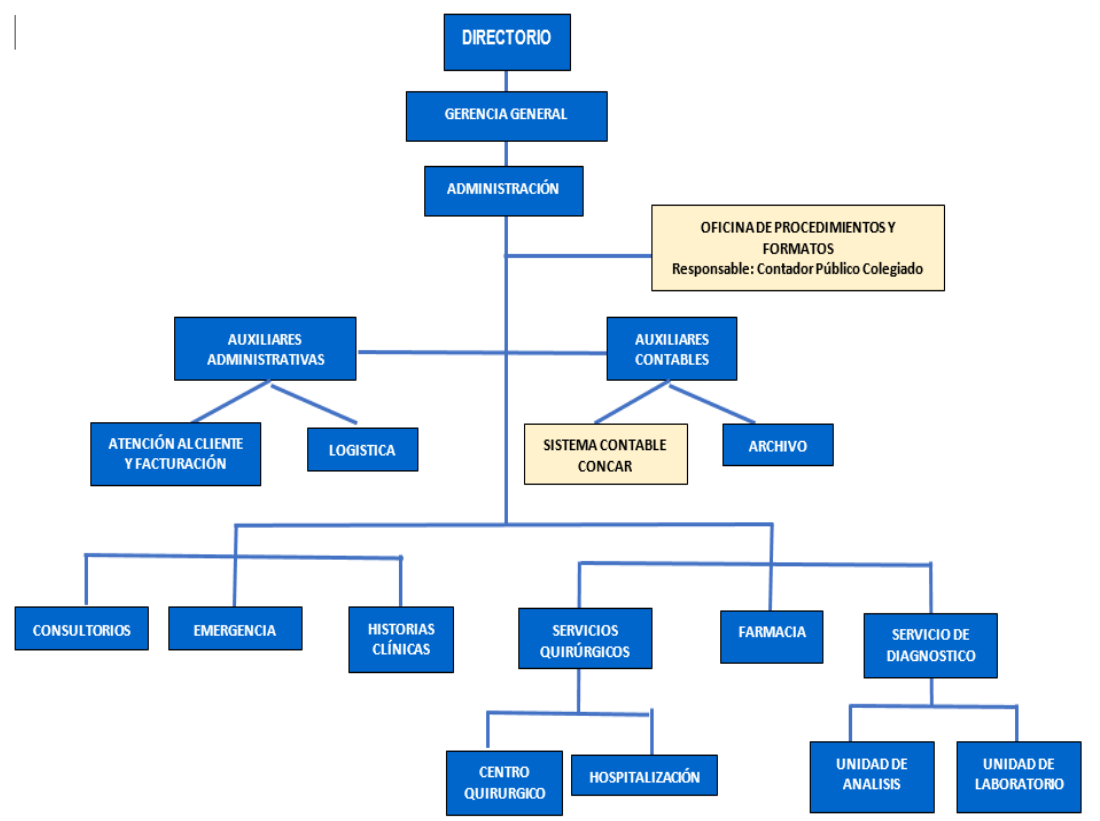
Hacer y explicar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C Piura- 2021.

Propuesta:

Implementación de una Oficina de Procedimientos y Formatos en la Clínica El Chipe SAC, con apoyo de un sistema contable para mejor control de la información financiera.

Figura 2

Organigrama Propuesto - Clínica El Chipe SAC



Fuente: Organigrama de la Clínica El Chipe S.A.C.

Elaboración Propia

Nota: Se observa la propuesta de la implementación de la Oficina de Control (Propuesta plateada) y el apoyo del manejo de sistema contable por las auxiliares

Implementación de la oficina de Procedimientos y formatos.

La presente propuesta se basa en que la Clínica El Chipe SAC, al contar con consultorios que alquila a médicos profesionales, y no cubriendo todos los consultorios para alquilar, puede destinar uno para la oficina de Procedimientos y formatos, que no le ocasionará costos y gastos en cuanto a mobiliario, máquinas o computadoras y enseres; sobre todo demostrando que cuenta con la logística suficiente para su implementación, como: escritorios, computadora, estantes, archivadores, útiles de oficina, entre otros.

Siendo de vital importancia la contratación de un especialista en Control Interno, que puede ser un Contador Público Colegiado con esa especialidad; el que a la vez tendrá entre sus funciones de control administrativo, el asesoramiento del proceso contable en el sistema contable comercial CONCAR, el que será llevado con el apoyo de las auxiliares contables que trabajan en la clínica, con una adecuada capacitación en el software contable; logrando que los mecanismos de control interno implementados por el Jefe de Control sean concordante, evaluados, consolidados de acuerdo a lo registrado contablemente; siendo así la información financiera más confiables y exactos.

Importancia:

No se debe tomar esta implementación de la Oficina de Procedimientos y formatos como un gasto por el costo de su implementación, sino reconocer la necesidad y beneficios que trae el contar con mecanismos de control interno eficaces, integrado a los actividades empresariales de la clínica, y que constituya una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados oportunamente, siendo una

herramienta de gestión muy importante porque previene que se violen las normas y los principios contables.

Por tanto, se propone que los directivos de la clínica El Chipe deben crear una Oficina de Procedimientos y formatos, encargada de crear el ambiente de control con el conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno. La NIA 400 en el numeral 8 indica que el sistema del control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia, administración o un especialista contable en control interno para el logro de los objetivos, deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción del negocio.

Funciones y responsabilidades de la Oficina de Procedimientos y formatos.

- Formular mecanismos de control interno, de acuerdo a las actividades empresariales que lleven a cumplir los objetivos y metas que pretenden alcanzar la clínica, actividades de control que se deben aplicar en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyendo diversas actividades como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.
- Para un mejor control interno se deben tomar en cuenta formatos de registros numerados como: registro auxiliar de ingresos, registro auxiliar de salidas, registro de asistencia de personal técnico y profesionales; comprobantes provisionales numerados de control de ingreso y gastos, sustentado con copia del comprobantes original como: recibo provisional de ingreso, recibo provisional de gastos por

compras y servicios; control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, además de requerimiento de medicamentos para uso interno de consultorios y quirófano; todo aprobado por la gerencia y administración.

- Programar el seguimiento respectivo del cumplimiento de los mecanismos de control, verificando que las actividades empresariales de la clínica se estén cumpliendo con eficacia y eficiencia.

- Asesorar y acompañar a la entidad brindando orientación y recomendaciones dirigidas a evitar desviaciones en los procedimientos y procesos administrativos, contables y financieros, evaluando sus riesgos asegurando así la calidad y veracidad de la información.

- Comunicar a través de informes a los altos directivos de la clínica de la evaluación realizada, constituyéndose un elemento de juicio para las decisiones tomadas por la gerencia y administración. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y sobre todo el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

- Costo de la implementación de la Oficina.

Costo permanente.

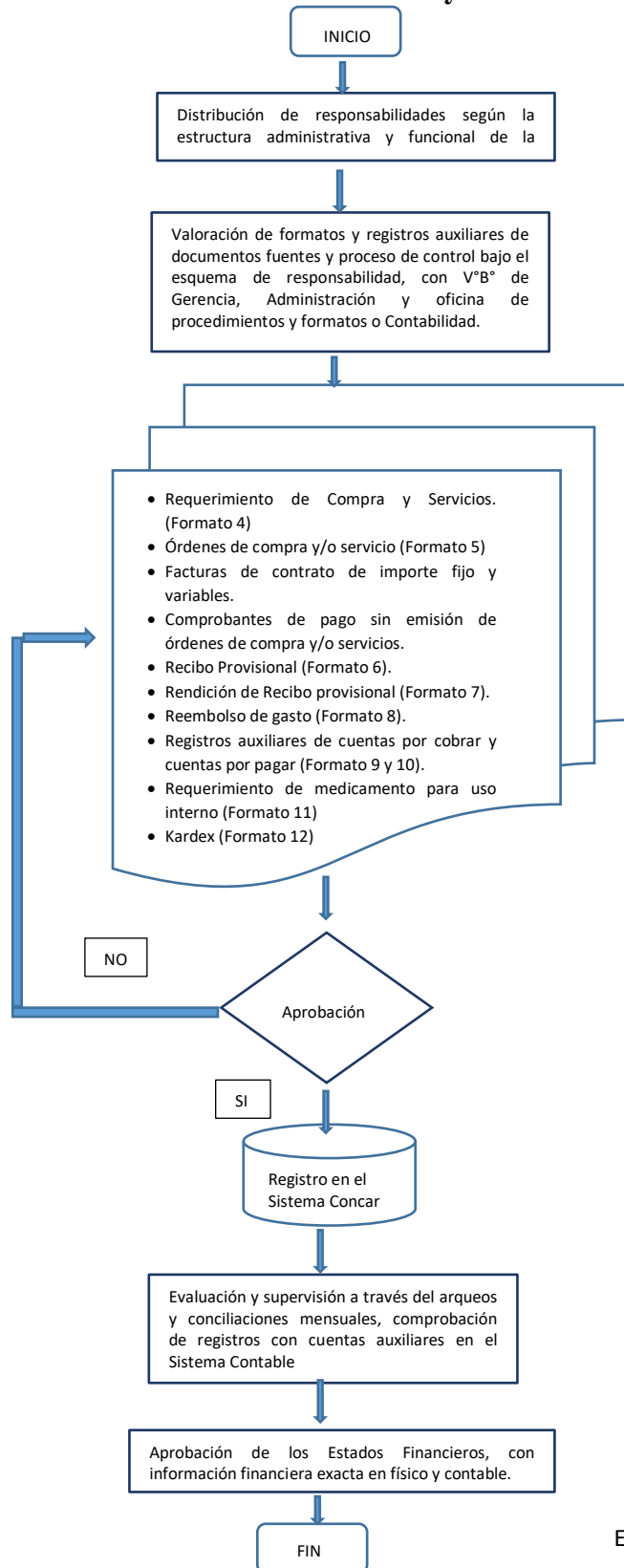
- Especialista de Control
(Contador Público Colegiado)..... S/. 5,000.00 mensuales.

Costo por instalación de software.

- Sistema Contable CONCAR..... 4,500.00 instalación.
 - Capacitación del CONCAR (S/ 200.00 por sesión).. 600.00 (3 sesiones)
- S/. 5,100.00

Figura 3

Flujograma de las funciones y responsabilidades de la Oficina de Procedimientos y formatos.



Elaboración Propia

Beneficios de contar con Control Interno. Da la seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos administrativos, contables y financieros.
- Lograr los objetivos y metas establecidas.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes de la empresa, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información contable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas del uso de los bienes y recursos asignados.
- Crear conciencia de control.

Procedimientos de Control Interno Políticas de Control sobre Aprobación de Documentos (Proveedores - F/Fijos). Los documentos sujetos a aprobación son:

- a) Requerimiento / requisición de compra o servicio
- b) Órdenes de compras y/o servicios
- c) Facturas con contratos de importes fijos y variables
- d) Comprobantes de pago sin emisión de órdenes de compra y/o servicio (no incluyen documentos con contrato de importe fijo y variable detallado en punto c).
- e) Recibos provisionales (entrega en efectivo, transferencia o cheque)
- f) Rendición de entregas a rendir cuenta (recibo provisional)
- g) Reembolsos de gastos (movilidad, refrigerios, otros similares)
- h) Fondo Fijo.

Lineamientos a seguir por cada documento son los siguientes:


a) Requerimiento de compra y/o servicio (Figura 4)

Los requerimientos pueden ser generados por las diferentes personas responsables designadas por las jefaturas de la clínica, como sugerencia las auxiliares contables, debiendo señalar:

- Descripción del producto o servicio a comprar
- Cantidad solicitada
- Motivo de la compra: justificación de la compra (obligatorio)
- Centro de costo y Actividad (área) a quien se le carga el gasto
- Observación

Figura 4

Formato de Requerimiento de Compras y Servicios


	<p>Requisición de Compra y Servicios N°</p> <p>Fecha:/...../.....</p> <p>Área:</p> <p>Responsable:</p> <p>Motivo de la Compra:</p> <p>.....</p>																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Código</th> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Código	Cantidad	Descripción	Observaciones																								
Código	Cantidad	Descripción	Observaciones																										
<p>_____</p> <p>V°B° Administración</p>	<p>_____</p> <p>V°B° Contabilidad</p>	<p>_____</p> <p>V°B° O. Procedimientos</p>																											
<p>Elaboración Propia</p>																													

Nota: Con este formato se tendrá registrado la necesidad de compra y servicios que soliciten las diferentes oficinas de la clínica El Chipe S.A.C.

b) Órdenes de compra y/o servicio (Figura 5)

- Para todas las adquisiciones de productos y servicios mayores a S/ 1,000.00 deben generarse órdenes de compra y/o servicio.
- Las órdenes de compra (excepto farmacia) y/o gastos (excepto honorarios médicos), serán revisados y validados por el área de Control Interno, previos a los V°B° de la Gerencia y Administración, según corresponda.

Figura 5
Formato de Ordenes de Compras y/o Servicios

		Orden de Compra y/o Servicios N°.....			
		Fecha:/...../.....			
		Proveedor:	RUC:.....		
		Dirección:.....	Teléfono:.....		
		Referencia :			
		Condición de pago:			
CLINICA EL CHIPE					
Código	Cant.	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Observaciones
Recepcionado por:					
Nota: - Toda factura que no coincida con la orden de compra no será aceptado. - El N° de esta Orden deberá ser consignada en la Guía de Remisión, sin este dato no se recibirá la mercadería. - La factura debe ser entregada en recepción adjuntando copia de la Orden de Compra y/o Servicio.					
_____ V°B° Administración		_____ V°B° Contabilidad		_____ V°B° O. Procedimientos	

Elaboración Propia

Nota: Con este formato se tendrá registrado la compra que realizan el área de contabilidad de acuerdo al requerimiento solicitado, aprobado por administración y la oficina de procedimientos.

c) Facturas con contrato de importe fijo y variables

Las facturas con contratos firmados de importe fijo y variable no necesitan emisión de orden de servicio y pueden ser aprobados por las Gerencia y/o Administración de la clínica responsables del gasto. En todos los casos deben ser validados por el área de Oficina de procedimientos según política de revisión interna.

d) Comprobantes de pago sin emisión de órdenes de compra y/o servicio

- Existen gastos mayores a S/.500 o que por su naturaleza (nutrición, transporte en provincia, servicio de esterilización etc.) no necesitan la emisión de una orden de compra y/o servicio.
- El pago es en efectivo por montos mayores a S/.500.00 hasta un monto menor de S/. 3,500.00
- Cuando el monto supere los S/. 700.00 en forma individual se comunicará a contabilidad a fin de que se identifique si aplica considerar: Detracción (la tasa dependerá del servicio). Retención del IGV (tasa 3% del total del comprobante), en caso no aplique la detracción y cuando el proveedor no es buen contribuyente o agente de retención. Debiendo además coordinar con Contabilidad la emisión del comprobante de retención de IGV.
- Pago de montos igual o mayor de S/.3,500.00. De acuerdo a lo establecido por la Ley de Bancarización no podrán realizarse pagos individuales en efectivo por importes igual o mayores a S/.3,500.00. Estos deben ser pagados a través del sistema bancario (cheques, transferencias en cuenta corriente).

e) Recibo Provisional (Figura 6)

El requerimiento de efectivo para efectuar gastos, se realizará mediante un Recibo Provisional, que tiene carácter de entrega a rendir cuenta (responsabilidad del solicitante) y tendrá el siguiente contenido:

- La cantidad que se solicita, consignado en números y letras.
- Motivo de solicitud y área a la que pertenece
- Firma y sello del responsable del fondo y de quien recibe el efectivo.
- Firma de autorización de la Gerencia, Administración y Ofic. de procedimiento
- Todo recibo provisional para gastos debe rendirse dentro de los 7 días hábiles.

Figura 6
Formato de Recibo de Egreso

	RECIBO DE EGRESO N°.....	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> S/ </div>
	Recibí de la Clínica El Chipe SAC Dirección:..... Teléfono:.....	
La cantidad de: Por concepto de: Área: <p align="right">Piura,/...../.....</p>		
Entregado por: DNI N°	Recibido por: DNI N°	
Nota: Al firmar este documento acepto ser responsable de: - Solicitar comprobantes de pago: Factura, Recibo por honorario, Boleta de Venta (solo si es RUS), Ticket por los gastos realizados. - Verificar que dichos comprobantes estén debidamente llenados, calculados el IGV y descuentos y que el RUC esté habido (verificado en página de Sunat).		
_____ V°B° Administración	_____ V°B° Contabilidad	_____ V°B° O. Procedimientos

Elaboración Propia

Nota: Este formato mantendrá una constancia del dinero entregado para compras, pagos, el que deberá ser rendido con comprobante de pago, aprobado por administración, contabilidad y oficina de procedimientos.

f) Rendición de entregas a rendir cuenta (recibos provisionales) (Figura 7)

- Se utiliza para efectuar las rendiciones de los recibos provisionales generadas por giro de cheque o transferencia o entregas en efectivo.

Figura 7

Formato de Rendición de Recibo Provisional

		RENDICIÓN DE RECIBO PROVISIONAL N° 0001		
		Solicitante:..... Motivo: Área: Fecha: En caso de viaje desde: hasta.....		
Fecha	N° de Documento	Proveedor	Concepto	Total
Total Gastado				
<i>Solicitado por:</i>		<i>Aprobado por:</i>		
..... DNI N°	 DNI N°		
<p>Nota: Al firmar este documento acepto ser responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar comprobantes de pago: Factura, Recibo por honorario, Boleta de Venta (solo si es RUS), Ticket por los gastos realizados. - Verificar que dichos comprobantes estén debidamente llenados, calculados el IGV y descuentos y que el RUC esté habido (verificado en página de Sunat). 				
_____		_____	_____	
V°B° Administración		V°B° Contabilidad	V°B° O. Procedimientos	


Elaboración Propia

Nota: Con este formato se tendrá un registro de que se ha rendido con comprobantes el dinero que ha si ha sido recibido con recibo provisional, para que el área de caja pueda sustentar la salida de dinero y los originales hacerle llegar al área contable, debe contar con la aprobación de Administración, contabilidad y oficina de procedimientos.

g) Reembolso de gasto (Figura 8)

Es la reposición de dinero por la presentación de un sustento que acredite lo gastado mediante los comprobantes de pago establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Pago (R.S. No 007-99/SUNAT) y en casos excepcionales con recibos simples. Los reembolsos sólo pueden ser pagados hasta S/. 500. Los importes mayores deberán ser atendidos por la Administración para ser cancelados a través de cheque o transferencia bancaria.

**Figura 8
Formato de Reembolso de Gastos**

REEMBOLSO DE GASTO N° 0001									
 <p>Solicitante:.....</p> <p>Motivo:</p> <p>Área: Fecha:</p>									
					Fecha	N° de Documento	Proveedor	Concepto	Total
Total Gastado									
<i>Solicitado por:</i>			<i>Aprobado por:</i>						
.....								
DNI N°			DNI N°						
<p>Nota: Al firmar este documento acepto ser responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar comprobantes de pago: Factura, Recibo por honorario, Boleta de Venta (solo si es RUS), Ticket por los gastos realizados. - Verificar que dichos comprobantes estén debidamente llenados, calculados el IGV y descuentos y que el RUC esté habido (verificado en página de Sunat). 									
_____ V°B° Administración	_____ V°B° Contabilidad	_____ V°B° O. Procedimientos							

Elaboración Propia

Nota: El presente formato permitirá al área de caja sustentar una solicitud de reembolso por gastos no programados y necesarios, con comprobantes de pagos, con la debida aprobación de Administración, Contabilidad y Oficina de Procedimientos.

- i) **Registros auxiliares de control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar**
(Figura 9 y 10).

Registro Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Permitirá tener una relación detallada de los documentos por cobrar y se debe realizar una conciliación o arqueos sorpresivos a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar, cuando menos una vez al mes, el registro auxiliar con la cuenta control en el área de contabilidad. Se debe tener en cuenta las fechas de vencimientos de cobro de los servicios y alquileres prestados. Los créditos otorgados deben ser aprobados por la Gerencia y/o Administración.

Figura 9
Formato de Registro Auxiliar de Cuentas por Cobrar

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								

Elaboración Propia

Nota: El presente formato es un registro auxiliar de las cuentas por cobrar, el que será utilizado por el área de caja para la programación de la cobranza de acuerdo a la fecha de vencimiento, el mismo que será conciliado con el área contable si coincide con los saldos de las cuentas respectivas.

Registro Auxiliar de Cuentas por Pagar.

El registro auxiliar de cuentas por pagar permitirá tener un control de todos los pagos de la empresa y cumplir con los pagos de forma oportuna para aprovechar los descuentos por pronto pago en lugar de pagar intereses por no realizar los pagos, así como tener tanto las mercancías como materiales de oficinas administrativas como mercadería de farmacia entre otros; cuando lo requiera la clínica sin contratiempos para que pueda seguir con sus actividades empresariales. Por lo general todas las compras que realiza la empresa son a crédito, la clínica adquiere una responsabilidad de pagar, la cual debe liquidarse en alguna fecha futura, el que se debe tener un control de las fechas de vencimiento con el registro auxiliar de cuentas por pagar.

Figura 10
Formato de Registro Auxiliar de Cuentas por Pagar

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet template. The header section includes the company logo and name 'CLINICA EL CHIPE S.A.C' in the center, and 'CUENTAS POR PAGAR' in a blue banner below it. The main data area is a table with columns: 'Proveedor', 'Factura No', 'Valor', 'Fecha de recib', 'Fecha vencimie', 'Días', 'Soporte No', and 'Fecha de pago'. A 'TOTAL DEUDA' column is also present. The spreadsheet is set to the date '30/07/2021 00:07'. The bottom status bar shows 'CXP' and 'CXC' buttons.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								


Elaboración Propia

Nota: El presente formato es un registro auxiliar de las cuentas por pagar, el que será utilizado por el área de caja para la programación de pago de acuerdo a la fecha de vencimiento, el mismo que será conciliado con el área contable si coincide con los saldos de las cuentas respectivas.

j) Requerimiento de medicamento para uso interno (Figura 11)

Permitirá mantener un registro en el área de farmacia de las medicinas que son solicitadas por Administración, Cirugía y Consultorios; manteniendo control de las medicinas que son solicitadas por las enfermeras y familiares de pacientes para uso interno con receta, que en ocasiones primero se utilizan las medicinas y luego se regulariza las salidas.

Figura 11
Formato de Requerimiento de medicamento para uso interno

	<p>Requerimiento de medicamento para uso interno N°.....</p> <p>Fecha:/...../.....</p> <p>Área:</p> <p>Responsable:</p> <p>Motivo:</p> <p>.....</p>																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Código</th> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 10%;">Medida</th> <th style="width: 50%;">Producto</th> <th style="width: 20%;">Área de Destino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Código	Cantidad	Medida	Producto	Área de Destino																																													
Código	Cantidad	Medida	Producto	Área de Destino																																															
<p>_____</p> <p>V°B° Administración</p>	<p>_____</p> <p>V°B° Farmacia</p>	<p>_____</p> <p>V°B° O. Procedimientos</p>																																																	


Elaboración Propia

Nota: Con el presente formato quedará un constancia en Farmacia del requerimiento de medicinas para uso interno que solicitan tanto los médicos del consultorio, al momento de cirugías, o en el momento de hospitalización, y pueda tener un control de lo que ha entregado, con la aprobación de Administración, Farmacia y Oficina de Procedimientos y formatos.

k) Manejo de Kardex.

Este formato será utilizado en el área de farmacia, y permitirá tener un registro de información organizado y estructurado del detalle y valor de una gran cantidad de medicamentos de la clínica en un período de tiempo determinado. Asimismo, en este formato se registran las entradas y salidas del medicamento ya sea para uso de los pacientes de manera interna, o para venta de medicamento para clientes de la clínica, además se obtiene información del costo y el inventario en cualquier momento, sin tener que recurrir al inventario de manera física. Existen 3 métodos para aplicar en un Kardex, siendo el mas recomendado el PEPS.

Figura 12
Formato de Kardex



KARDEX DE MEDICAMENTOS

N°.....
Fecha:/...../.....

Área:
Responsable:
Motivo:

Producto	Referencia	Ubicación	Proveedor	Cantidad máxima	Cantidad mínima	Método

#	Fecha	Detalle		Entradas			Salidas			Saldos		
		Concepto	Doc.	Cantidad	Precio unitario	Precio total	Cantidad	Precio unitario	Precio total	Cantidad	Precio unitario	Total
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

V°B° Administración

V°B° Farmacia

V°B° O. Procedimientos

Elaboración Propia

Nota: El presente formato será utilizado en farmacia para un mejor control de las entradas y salidas de medicina y tener un control en el stock de medicinas, y requerir las compras de inmediato para no estar desabastecida de medicamentos.

l) Manejo de sistema contable para una adecuada forma de manejo de la información contable.

Como apoyo a la oficina de control interno, el manejo de un buen sistema contable implementado en la misma clínica se convierte en un aliado para el seguimiento y evaluación a través de conciliaciones, arqueos, verificación de comprobantes registrados, entre otros controles contables; con el objetivo de asegurar la confiabilidad de la Información Financiera, al constatar que lo real es lo mismo con lo registrado contablemente, además de contar con toda la documentación contable a disposición en la misma clínica; dejando de lado el método actual que tienen de la contabilidad externa.

Un sistema contable puede ser desde un programa en Excel o programas profesionales de contabilidad como el Willcontall, el CONCAR, entre otros; el CONCAR el más comercial, y permite el registro a través de diferentes pantallas de compras, ventas en efectivo y crédito que se sincronizan con los libros contables respectivos, elaborando de forma inmediata los reportes por el Registro de Inventario, Libro de Compras y Libros de Ventas, libro Diario y Libro Mayor, elaborando los estados financieros de forma mensual, trimestral, semestral o de forma anual, todo depende de la necesidad de los directivos de la empresa, a través de un adecuado sistema contable se puede proporcionar la información financiera de forma rápida para la buena toma de decisiones de los directivos de la empresa.

A continuación, pantallazos de módulos que presenta el sistema Concar para el ingreso de la información contable, elaborándose de forma instantánea los registros principales y auxiliares, estados financieros y reportes.

Figura 13

Módulo de ingreso de comprobantes en el sistema contable

Ingresos de comprobantes en el sistema contable:

Detalle de Comprobante

Sub-Comprobante	11 050004	Debe	3,068.
Moneda	MN SOLES	Haber	3,068.
Fecha	18/05/2013	Diferencia	.

Sec.	Cuenta	Anexo	Cos.	F	Importe	TP	Docmto	Fec.Doc.	Fec.Ven.	Area
0001	401111			D	468.00	FT	002-7841	18/05/2013	/ /	
0002	421201	20102041608		H	3068.00	FT	002-7841	18/05/2013	18/05/2013	
0003	637101		200	D	2600.00	FT	002-7841	18/05/2013	/ /	

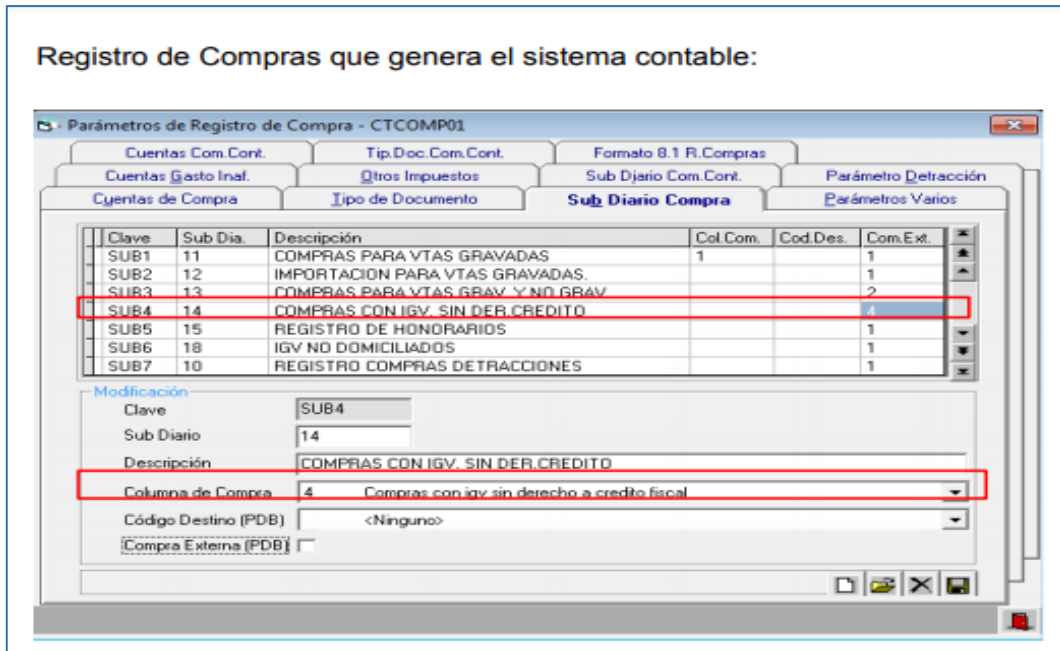
Creación

Secuencia		Fec.Docmto.	18/05/13	Fec.Vmto.	/ /
Cuenta	637101	Area			
Anexo		Anexo Refer.			
Centro Costo	200 ADMINISTRACION	Docmto.Refer.			
Debe-Haber	D	Nro.Docmto.Refer.	Fec.Doc.Ref / /		
Importe	2,600.	Tipo Tasa			
Tipo Docmto.	FT FACTURA	Tasa	Monto Base		
Num. Docmto.	002-7841	Glosa	IMEX S.A. AGENT, FT 002-7841		

Nota: A través de este módulo que aparece en el sistema contable, se registran los comprobantes ya sea de ingreso o gastos, y el sistema automáticamente elabora los correspondientes, libros auxiliares y principales, logrando obtener reportes importantes para la toma de decisiones, si se llegara a implementar el sistema contable para un mejor control contable.

Figura 13

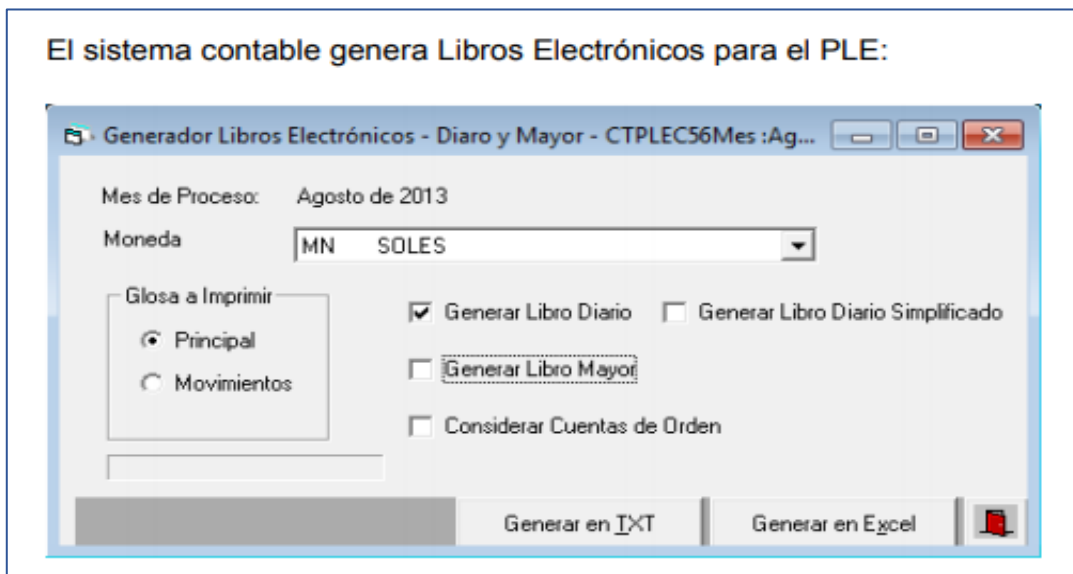
Módulo de Generación del Registro de Compras en el sistema contable Concar



Nota: A través de este módulo se observan los parámetros de registro de compras a tomar en cuenta para obtener el reporte respectivo.

Figura 14

Módulo de generación de los libros electrónicos en el Concar



Nota: A través de este módulo el sistema puede generar los TXT de los registros de compras y registros de ventas, con esos TXT, se pueden subir directos a la plataforma PLE de Sunat.

5.2 Análisis de Resultados

5.2. Análisis de Resultados.

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. Piura-2021.

Con el resultado de la encuesta se determinó que la administración viene ejecutando con eficiencia y eficacia algunas características de control en cuanto a las operaciones administrativas y médicas de la clínica debido a la experiencia que tienen con los años de servicio de la empresa, maneja manual de políticas y procedimientos actualizados de acuerdo a la estructura organizacional de la clínica, lo que les permite normar las actividades empresariales como brindar la atención médica a los usuarios de la clínica, manejo de expediente clínico, hospitalización interna y de emergencia, manejo de pacientes gestantes, pediátricos y de odontología, además de la asistencia farmacológica.

En cuanto a la administración, las auxiliares de atención en admisión son encargadas además del control de consultas, del control de ingresos de acuerdo a los clientes que ingresan y los alquileres de las salas de operaciones como de los consultorios rindiéndole de forma diaria al administrador bajo un borrador de ingresos, así como el control de las medicinas de forma interna controlados por las recetas de los

doctores que lo solicitan y aprobado por la administración; además manejan el fondo de caja chica; mantienen actualizado el directorio de los profesionales médicos por especialidad, determinándose que no se encuentran segregadas las funciones y responsabilidad del personal, debido a que varias funciones la realizan las auxiliares así como el administrador.

La clínica si tiene como política el pago puntual de sus trabajadores, y toma en cuenta instrumentos financieros establecidos en la ley de bancarización normados por Sunat cuando realiza pagos, servicios, compras o gastos mayores a los S/. 3,500.00 por medio de transferencias, depósitos, tarjetas entre otros, cumple con mantener un área de atención al usuario, a cargo de una auxiliar en el turno de la mañana y un auxiliar varón en el turno de la tarde, encargados de proporcionar información de los servicios que ofrecen al ingreso de la clínica y mantienen informado a la administración de los problemas que se presentan con los pacientes, proveedores y clientes.

El personal es supervisado constantemente para evaluar el trato que les dan a los usuarios y si se mantienen en su área de trabajo, mantienen cámaras internas, y evalúan de forma mensual, premiándolos con el nombramiento de “el trabajador del mes” y los premian con reconocimientos.

Debido a los años de actividad demuestran un buen control de los residuos sólidos teniendo en cuenta la clasificación y desecho de acuerdo a lo normado por el MINSA, manejan bolsas rojas para residuos biocontaminados y recipientes de cartón

para residuos punzocortantes. Para residuos especiales utilizan bolsas amarillas y para residuos comunes bolsas negras. Siendo selladas cuando están llenas las 2/3 partes y retiradas dos o tres veces al día, para evitar la contaminación ambiental a los pacientes y usuarios.

La administración es la encargada de los egresos de la clínica y manejo de cuentas corrientes y bancos, el control de las compras de acuerdo a los requerimientos mensuales que controla la administración; observándose que no existe segregación de funciones ya que el administrador maneja la parte económica y no cuentan con un responsable ajeno a la administración, además es el encargado de la distribución de los medicamentos que se utilizan de forma interna y les pide a las auxiliares que entreguen sin tener un control de salida.

El personal médico y enfermeras de la clínica cuentan con protección personal EPP tanto en los consultorios como en las salas quirúrgicas, además de los protocolos por la pandemia Covid-19, cumpliendo con la desinfección y esterilización respectiva de ambientes y utensilios.

En cuanto a los objetivos de la confiabilidad de la información financiera la encuesta aplicada al propietario, determina debilidad en lo que respecta al control contable debido a que llevan la contabilidad de forma externa, basada en los comprobantes e información que los auxiliares archivan y envían para el cálculos de los impuestos no realizándose verificación de saldos de las cuentas, tampoco se constatan con arqueos ni de bancos ni fondo fijo; los estados financieros son entregados de forma semestral

y cuando la sunat los solicita con la presentación de la Declaración Anual del Impuesto a la Renta, en vista que no se cuenta con un adecuado control financiero se observa que no pagan sus compromisos a tiempos con los proveedores, bancos y tributos; viéndose obligados a pagar intereses por pagar fuera de plazo.

En cuanto al cumplimiento con las leyes y normas aplicables, los resultados demuestran que la clínica si toma en cuenta para el buen funcionamiento de acuerdo a ley, las autorizaciones tanto del Ministerio de Trabajo con respecto al cumplimiento de la tributación laboral y permisos ante SUNAT cumpliendo tributariamente, licencia de funcionamiento vigente cumpliendo con lo normado por el municipio, además de los permisos correspondientes del MINSA al trabajar por la salud de las personas; el personal médico que labora en la clínica se encuentra hábil y certificado por el Colegio Médico del Perú.

Los resultados demuestran que la clínica si cuenta con libro de reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571 D.S. N° 011-2011-PCM dándole el trámite respectivo a cada queja que presentan los clientes en este registro. En cuanto al plan de contingencia está considerado de acuerdo a los riesgos biológicos, riesgos laborales, riesgos ante desastres originados por fenómenos naturales, riesgos de incendio, entre otros. Siendo supervisado los procedimientos médicos bajo profesional calificado, así como la señalización y protocolos correspondientes ante la pandemia Covid-19, evitándose así observaciones cuando el Ministerio de Salud los supervise en cuanto a medidas sanitarias.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura- 2021.

Las debilidades encontradas en los resultados de la encuesta aplicada se debe al tiempo de actividades empresarial que tiene la clínica, donde tanto la administración como la gerencia encargados de dirigir el buen funcionamiento de las actividades administrativas, financieras y operativas de salud, lo han venido realizando con controles administrativos frecuentes, encargándose ellos de las compras, los ingresos, el requerimiento de las necesidades de farmacia, y no manejan un liderazgo adecuado para dar estas responsabilidades a trabajadores exclusivos para estas actividades y que puedan entregarles reportes y conciliaciones diarias, para que ellos de acuerdo a los reportes tomen las decisiones adecuadas sobre los problemas o necesidades administrativas y financieras, evitando la multiplicidad de funciones en una misma área, al no aplicar como mecanismos de control la segregación de funciones.

Este tipo de control administrativo no le permite ver la necesidad de mantener un control y registros de todas las operaciones de ingresos, egresos, gastos; que les permita mantener un historial en registro auxiliares con lo cual pueden hacer arqueos, conciliaciones, balances continuos y que les sirva de soporte para medir el costo-beneficio y el retorno del capital para la recuperación adecuada de la inversión, evitando en lo posible de recurrir a financiamientos bancarios que les genera gastos

innecesarios si estos son destinados a pagos y compras, y no a nuevos proyectos e inversiones, además la falta de control no le permite la planificación de las actividades con tiempo para atender con recursos materiales, humanos y financieros las necesidades diarias de la clínica y no tener que improvisar en ver la forma de como cubrirlos sin que cuente con registro y sin previo aviso al personal, como el uso interno de medicina para el centro de quirófano o en consultorios.

La falta de un control contable de forma interna, por tener contador externo y no manejar un sistema contable que le sirva para un mejor control financiero, dejan de lado la parte más importante para una adecuada administración empresarial, que es el contar con la información financiera de manera real y precisa con la que pueden constatar con las cuentas contables arrojando sus estados financieros una información real de la empresa sobre sus activos, pasivos y capital; permitiendo manejar controles financieros como conciliaciones, arqueos sorpresivos y continuos, constatándolos con la cuentas contables registrados en los libros electrónicos subidos al PLE de Sunat; Esta debilidad de la falta de control contable, no les permite saber con el dinero real que cuentan en efectivo, por cobrar y las cuentas en bancos, retrasándose en los pagos y compromisos asumidos.

5.2.3. Respecto al objetivo N° 3

Hacer y explicar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C Piura- 2021.

La propuesta de la *Implementación de una Oficina de Procedimientos y formatos* en la clínica va a permitir implementar y optimizar la parte de evaluación, supervisión y monitoreo de los mecanismos de control interno para un adecuado manejo administrativo y gerencial mejorando sobre todo el control financiero con registros auxiliares y formatos numerados correlativamente con autorización y visto bueno tanto de la gerencia y/o administración, contabilidad y oficina de control interno, fortaleciendo así sus actividades y procesos de forma eficiente, eficaz y sobre todo transparente en cuanto a rendición y control de cuentas financieras que les va permitir superarse en todos los niveles de la clínica, al tener capacidad económica para implementar la clínica con nuevas máquinas, oficinas, otros servicios competentes ante las grandes clínicas privadas como AUNA, la Clínica Miraflores, Carita Feliz, Belén entre otras que muestran su capacidad organizacional e infraestructura moderna que actualmente imponen como Clínicas Privadas.

La Oficina de Procedimientos y formatos no va a reemplazar la dirección de la empresa, eso es responsabilidad de la gerencia y la administración, pero si es una área de apoyo que deben tomar en cuenta para llevar a un buen destino empresarial, y se logren los objetivos del control interno con su implementación: la obtención de la información financiera correcta y segura, la protección de los activos del negocio y la promoción de eficiencia y eficacia de las operaciones de acuerdo al cumplimiento de

las leyes que las rigen, logrando salvaguardar las actividades empresariales en contra de la ineficiencia y garantizando que estén siendo cumplidas por personal competente, leal y responsable de sus funciones.

Los formatos de registro auxiliar y control como: los Requerimientos de compra o servicio; las Órdenes de compras y/o servicios numerados y autorizados por los altos directivos y control interno; los procedimientos de las facturas con contratos de importes fijos y variables y los comprobantes de pago sin emisión de órdenes de compra y/o servicio; va a permitir que cada requerimiento o compra sea verificado y validado no solo por la gerencia y/o administración, sino también por el área contable y la oficina de Procedimientos y formatos.

Los recibos provisionales y la rendición de entregas a rendir cuenta (recibo provisional) va a permitir que todo egreso por compra o gasto se rindan con comprobantes autorizados por sunat, adjuntado y archivado con copia, y el original al área contable; los registros auxiliares de cuentas por cobrar y cuentas por pagar permitirá el registro y las conciliaciones, que servirán para tomar decisiones sobre los créditos otorgados por los servicios de salud o alquileres de los consultorios y quirófano, así como los créditos solicitados en las compras de insumos, materiales y medicinas que requieren sin sobrepasarse de su liquidez.

El sistema contable es un elemento importante del control financiero por tanto un apoyo de la oficina de Procedimientos y formatos, todo sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar,

reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un periodo determinado.

Permitirá la presentación de reportes internos financieros de la clínica a los altos directivos con una información confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en realidad en cuanto al avance y progreso en el logro de los objetivos y metas establecidas por la clínica. Existen sistemas contables en Excel y programas especializados como el Concar y el Willcontall.

El sistema contable Concar es el más comercial y el que se adapta a la mayoría de las empresas, el trabajar bajo estos programas es una herramienta que de un solo registro se vincula la información con otros archivos internos del programa elaborando automáticamente toda la información contable que se necesita para una adecuada toma de decisiones en cuanto inversión, rentabilidad y liquidez empresarial.

VI. CONCLUSIONES-

6.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C. Piura-2021.

1) Se concluye que los años de experiencia empresarial permite a la empresa aplicar procedimientos y políticas adecuadas de control en todo lo referente a los servicios médicos de obstetricia, pediatría y odontología que brinda la clínica, por profesionales médicos idóneos y certificados, permitiendo conservar su clientela en lo que respecta a consultas, hospitalización y cirugía. El personal de enfermería cumple sus funciones de atención al paciente y de triaje, siendo en esta área donde se evalúa si tienen covid-19 y se les deriva a donde atienden estos casos de pandemia, demostrando en todo momento que cumplen con eficacia y eficiencia las operaciones de salud.

2) La administración y gerencia realizan actividades de control administrativo propios de una clínica, pero no las supervisa ni las monitorea, debido al insuficiente personal y bajo entendimiento sobre que funciones y actividades deben ser segregadas, existiendo duplicidad de funciones en tanto en el personal auxiliar administrativo, gerencia y administración en actividades importantes como requerimiento de compras, orden de compras, rendición de cuentas; estas debilidades se dan, por estar a cargo de la administración y recargar sus funciones,

quedando actividades no registradas por tanto no contabilizadas, pudiendo generarse riesgos y errores involuntarios.

3) La política de llevar contabilidad externa sin vinculación exacta a la actividad empresarial; demuestra que la información financiera no es confiable, al no tener esa información de forma accesible dentro de la clínica a través de registros auxiliares, controlados por un sistema contable, que complementaría con un adecuado manejo de mecanismos de control interno implementado en la clínica.

4) En cuanto al tercer objetivo del control interno, se concluye que si cumple con las normativas y leyes tanto de Sunat, Municipalidad, Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo; para afrontar los riesgos laborales, de infraestructura, biológicos y sanitarios; cumplen con uso adecuado de EPP (Equipos de Protección Personal) y esterilizan las herramientas e instrumentos a utilizar en el área de trabajo. Cuenta con extintores, vías de acceso y de evacuación con la señalización respectiva, equipos de bajo consumo de energía, El contar con plan de contingencia, logran reducir o minimizar las pérdidas económicas y daños que puedan ocasionarse en las maquinas operativa, infraestructura y personal.

6.2. Respecto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Clínica El Chipe S.A.C. Piura- 2021.

1) Las debilidades encontradas como falta de segregación de funciones, falta de registros auxiliares, rendiciones y conciliaciones, de persistir estas fallas en control

pueden reflejarse a través de riesgos estratégicos, al ejecutar decisiones que desvían a la clínica del logro de sus objetivos, riesgos operativos en materia de mal manejo de la liquidez de la empresa, fuga de información financiera importante que lleve a clínica a prácticas comerciales que comprometan la sostenibilidad del negocio y hacerle frente a la competencia de grandes cadenas de clínicas privadas con sucursales que hay en Piura.

2) Gran porcentaje de las debilidades encontradas son referentes a la confiabilidad de la información financiera; no permitiendo a los altos directivos a tomar mejores decisiones en cuanto a inversiones rentables, al no estar seguro si la empresa tiene liquidez para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo, al no tener informes, reportes, historial del movimiento económico de la empresa con formatos y contabilidad interna en el momento oportuno, impidiendo proyectarse para su crecimiento empresarial.

6.3. Respecto al objetivo N° 3

Hacer y explicar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Clínica el Chipe S.A.C Piura- 2021.

1) Con la propuesta de la implementación de una oficina de Procedimientos y formatos en la clínica, se le dio a conocer al administrador y gerencia la importancia de esta área como una herramienta de detección y prevención de riesgos empresariales, al ser asesorados contantemente en cuanto a la continuidad de los

procedimientos administrativos con adecuados mecanismos de control interno a través de formularios, rendiciones, conciliaciones permanentes que ayudarán a la buena toma de decisiones.

2) Complementar el control interno con un buen manejo del área contable, a través de la implementación de un sistema contable se podrá constatar de forma instantánea los saldos de los formatos y registros auxiliares, con los saldos contables reales de toda la información financiera de la Clínica, logrando que tanto la gerencia y la administración basen sus decisiones y estrategias de forma correcta y acertadas, además de que estén aprobadas, supervisadas y evaluadas con la nueva gestión de control interno velando que se cumplan con los objetivos y metas empresariales, proyectándose con nuevas inversiones para su crecimiento empresarial.

Referencias Bibliográficas.

Arévalo J. & Bonilla A. (2018). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A PACIENTES CON ENFERMEDADES AGUDAS DE LA IPS CLINICAL HOUSE S.A.S. Universidad Cooperativa de Colombia Especialización en Auditoría Integral Ibagué – Tolima. Colombia. Recuperado por: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7626/1/2019_dise%C3%B1o_%20sistema_control_interno.pdf

Arribasplata Díaz J. C. (2018), EL CONTROL INTERNO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS, CHOTA, 2018. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado por: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28822/arribasplata_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ballesteros, L. (2013). Control Interno. Block Wordpress.com. Recuperado por: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

Bernal, F (2011) NIA 400 “Evaluaciones de riesgo y control interno (Parte 1). Actualidad Empresarial. Área Auditoría. Disponible en: de http://aempresarial.com/servicios/revista/229_11_GEOTXJYSELSHRRWPDLEHVQGGCRCOHXVNCJGZTFRXRKFIBCFNC.PDF

Chimbo Duchitanga D. (2015). IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO EN EL HOSPITAL CANTONAL “MORENO VÁSQUEZ” DE GUALACEO. Tesis para optar el título de Contador Público Auditor.

Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Cuenca – Ecuador. Recuperado por: file:///C:/Users/USER/Downloads/TESIS%20(1).pdf

Código de Ética de Investigación (2019). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Rectorado. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Chimbote – Perú. Recuperado por: file:///C:/Users/USER/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002%20(1).pdf

Estupiñan Gaitán, R. (2010). Control Interno y Fraudes con bases de los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I y II. Bogotá. Ecoe ediciones.

Galán Armador, M. (2009). “Hipótesis en la Investigación”. Recuperado por: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Gonza García, E. (2016) “Los Mecanismos de Control Interno Administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”. Piura – Perú. Recuperado por: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL_AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Holmes, A. (1994). Auditorías Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México. DF. Editorial Limusa.389p

Izzo, M. (s/f). Informe Coso – Aplicación práctica. Tesis de Maestría en Contabilidad y Auditoría. Universidad del Salvador USAL. Buenos Aires – Argentina. Recuperado por: https://racimo.usal.edu.ar/2669/1/P%c3%a1ginas_desdetesis-uni'0062253-InformeCoso-aplicaci%c3%b3n_pr%c3%a1ctica.pdf

Mantilla, S. (2013). CONTROL INTERNO INFORME COSO. Bogotá, Colombia: Esfera. Recuperado por <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/auditoria-delcontrol-interno-3ra-edici%C3%B3n.pdf>

Meca Bautista Z. M. (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS DEL PERÚ CASO: CLINICA INTERNACIONAL SA. PIURA, 2015. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú.. Recuperado por: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/867/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MECA_BAUTISTA_ZORAIDA_MARGOT.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Piscoya Labrin A. & Santisteban Santamaría E. (2018). CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA EN EL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2018. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Chiclayo – Perú. Recuperado por: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34552/piscoya_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez J. (2020). FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA E.S.E “HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO”: ENFOQUE COSO. Tesis de Maestría. Universidad ESAN Bogotá - Colombia. Recuperado por: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9837/RodriguezJavier2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Yovera G. (2017). DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESO DE CAJAS EN CLÍNICA BELÉN-SANNA. Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Universidad de Piura. Piura, Perú. Recuperado por: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3203/TSP_CyA_011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Ramírez, D. & Ramírez Muñoz, R. (2014). El Sistema de Control Interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L Tesis para optar el título profesional. Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO. Trujillo Perú. Disponible: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf

Vilca Núñez J. C. (2018). INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS CLÍNICAS PRIVADAS DE LOS DISTRITOS DE PUNO Y JULIACA AÑO 2016. Tesis para optar el grado de Maestro den Contabilidad y Finanzas. Mención Auditoría y Peritaje Contable Judicial. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú. Recuperado por: <https://core.ac.uk/download/pdf/249337371.pdf>

Yarlequé Correa, E. L. (2018). LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS CLÍNICAS MÉDICAS EN EL PERÚ. CASO: CLÍNICA VIRGEN MARÍA AUXILIADORA SRL - PIURA, 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú. Recuperado por: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6134/CLINICAS_MEDICAS_CONTROL_INTERNO_YARLEQUE_CORREA_ERICKA_LISETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS:

Anexo 01: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la Empresa Clínica El Chipe S.A.C Sede Piura. para determinar la Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		Si	No
Eficacia y eficiencia en las operaciones			
1	¿Cuenta la Clínica con Oficina de Procedimientos y formatos?		
2	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la clínica?		
3	¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?		
4	¿Cuenta la clínica con manual de políticas y procedimientos actualizados?		
5	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
6	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
7	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		
8	¿Se cuenta con formato numerado de forma correlativa para el registro de los ingresos y salidas de dinero en la clínica?		
9	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la norma de bancarización?		
10	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?		
11	¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la clínica?		
12	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
13	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		

14	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentren en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?		
15	¿Se tiene en cuenta el correcto manejo de residuos sólidos en la clínica, teniendo en cuenta la clasificación y desecho correspondiente?		
16	¿Los trabajadores en general cuenta con equipo de protección personal – EPP respectivo para cada área de la clínica?		
17	¿Realizan desinfección continua de los ambientes de forma rutinaria?		
Confiabilidad de la Información Financiera		Si	No
18	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		
19	¿La información financiera proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
20	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (arqueos).		
21	Se toman en cuenta los cronogramas de pagos y cobros de compromisos asumidos.		
22	Se toma en cuenta una adecuada recolección de los comprobantes en las diferentes áreas para su adecuado registro.		
Cumplimiento con las leyes y normas aplicables		Si	No
23	¿Cuenta la clínica con autorización y licencia de funcionamiento vigente?		
24	¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por el Colegio Médico del Perú ?		
25	¿Cuenta la clínica con libro de reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?		
26	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?		
27	¿Cuenta la clínica con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?		
28	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?		
29	Se cumple con la señalización correspondiente para el cumplimiento de los protocolos por el Covid-19		
30	Se cumple con la Directiva Sanitaria del Minsa por pandemia Covid-19		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Protocolo de Consentimiento Informado



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

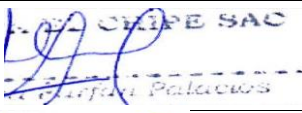

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Jessica Mercedes Quinde Yarleque, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: Caracterización del control interno de la empresa "Clínica el chipe S.A.C. y propuesta de mejora, Piura — 2021.

- La entrevista durará aproximadamente 40 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima,
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta Investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: simes85@hotmail.com al número 960496678 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo.	Edgar Farfan Palacios
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	30/05/2021

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA